



L'ONE EN ACTIONS



Table des matières

L'accompagnement Médico-Social

| | |
|--|----|
| 1. LES STRUCTURES ET SERVICES PROPOSÉS PAR L'ONE | 32 |
| › Le suivi de la grossesse | 32 |
| › La liaison entre la maternité et le suivi médicosocial préventif..... | 32 |
| › Le suivi des enfants dans les structures ONE | 32 |
| › Le secteur des consultations mobiles | 33 |
| › La collecte de données dans les structures de Consultations ONE..... | 33 |
| › L'interprétariat social..... | 34 |
| › L'amélioration des locaux de consultations | 34 |
| › Le renouvellement des agréments des consultations pour enfants et l'évolution des structures | 34 |
| › Les services d'accompagnement périnatal | 34 |
| 2. LES PROFESSIONNELS MÉDICO-SOCIAUX DE PREMIÈRE LIGNE | 35 |
| › Les Travailleurs Medico-Sociaux (TMS) | 35 |
| › LES MISSIONS DU TMS | 35 |
| › LE TMS DE L'ONE TRAVAILLE EN COLLABORATION..... | 35 |
| › UNE OFFRE DE SERVICE NOUVELLE | 36 |
| › L'ENCADREMENT DES TMS | 36 |
| › Les médecins..... | 37 |
| › Les volontaires des consultations | 37 |
| › RENFORCEMENT DE L'INFORMATION À L'ENTREE EN FONCTION | 37 |
| › NOUVELLE ÉDITION DU GUIDE À L'USAGE DES VOLONTAIRES | 37 |
| › CRÉATION D'UNE BROCHURE EXPLICATIVE SUR LES ASSURANCES | 37 |
| › RENCONTRE AVEC CHAQUE NOUVEAU VOLONTAIRE DE GESTION | 37 |
| › RENCONTRES INTER-COMITÉS | 38 |
| › RÉDUIRE LA RESPONSABILITÉ JURIDIQUE DES VOLONTAIRES | 38 |

L'accueil de la Petite Enfance

| | |
|--|----|
| 1. CRÉATION DE MILIEUX D'ACCUEIL | 39 |
| › Plan cigogne | 39 |
| 2. DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES | 40 |
| › Statut de salarié des Accueillant.e.s d'enfants | 40 |
| › Réforme de l'Accueil de la petite enfance | 40 |
| › Règlement de l'ONE relatif à l'autorisation des MA | 40 |
| 3. ACCESSIBILITÉ | 41 |
| › Accueil des enfants en bas-âge dont un parent est incarcéré..... | 41 |
| › Haltes accueil sociales | 41 |
| › EX-FSE..... | 41 |
| 4. SANTÉ | 41 |
| › Déclaration obligatoire des allergènes | 41 |
| › Objectif 0 pesticide | 41 |
| › Epidémie de rougeole | 41 |

| | |
|---|----|
| › Référent Santé en milieu d'accueil | 41 |
| 5. CULTURE | 41 |
| › Eveil culturel | 41 |
| 6. QUALITÉ | 42 |
| › Carnet de bord professionnel (0-12 ans) | 42 |
| › Délivrance d'attestations de qualité | 42 |
| › BB PACK Wallonie | 42 |
| › Flash Accueil | 43 |
| 7. SOUTIEN À L'ACTIVITÉ DES MILIEUX D'ACCUEIL | 43 |
| › Soutien aux promoteurs de projets de MA | 43 |
| › Accompagnement, évaluation et contrôle des MA | 44 |
| › SUIVI DES AEA | 44 |
| › SUIVI DES MA COLLECTIFS ET DES SAEC | 44 |
| › ACTIONS COLLECTIVES À DESTINATION DES MA À CARACTÈRE FAMILIAL | 44 |
| › ACTIONS COLLECTIVES À DESTINATION DES MA COLLECTIFS | 45 |

L'accueil temps libre

| | |
|--|----|
| 1. ACCUEIL EXTRASCOLAIRE | 46 |
| › Agrément des programmes CLE (coordination locale pour l'enfance) | 46 |
| › Soutien financier de la plateforme communautaire des coordinateurs ATL | 47 |
| 2. LES ECOLES DE DEVOIRS | 47 |
| › Visites des écoles de devoirs | 47 |
| › Subvention de lancement | 47 |
| › Présentation de la recherche sur les travaux à domicile..... | 48 |
| 3. LES CENTRES DE VACANCES | 48 |
| › Un « guide d'observation » pour l'accompagnement pédagogique des centres de vacances | 48 |
| › La Convention ONE - Commissariat général au tourisme (CGT)..... | 49 |
| › Appel à projets « Jump » (pour booster l'inclusion sociale) | 49 |
| 4. SOUTIEN À L'ACTIVITÉ DE L'ACCUEIL TEMPS LIBRE | 50 |
| › Soutien par la Coordination Accueil..... | 50 |
| › Soutien par l'inspection comptable..... | 50 |
| › Atterissage du FESC | 50 |
| 5. OUTILS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION AU SECTEUR | 51 |
| › La santé en collectivités: 2 ^{ème} édition de la brochure «Mômes en santé» | 51 |

| | |
|--|----|
| L'accueil spécialisé | 53 |
| › Accompagnement des SASPE (2 ^{ème} phase) | 53 |

La Promotion de la Santé à l'École

| | |
|---|----|
| › La direction de la PSE et la direction Santé : un travail main dans la main | 54 |
| › DÉVELOPPEMENT DE L'INTÉGRATION DE LA PSE AU SEIN DE L'ONE | 54 |
| › AMÉLIORATION DU SUIVI INDIVIDUEL DES ÉLÈVES | 55 |

| | |
|---|----|
| ▶ AMÉLIORATION DE L'APPROCHE COLLECTIVE ET ENVIRONNEMENTALE | 55 |
| ▶ DÉVELOPPEMENT DU SYSTÈME D'INFORMATION SANITAIRE | 55 |
| ▶ La formation des professionnels PSE | 55 |
| ▶ La Commission PSE | 55 |
| ▶ Le Conseil Supérieur des Centres PMS | 55 |
| ▶ La législation | 55 |
| ▶ Les perspectives 2018..... | 55 |

L'adoption

| | |
|--|-----------|
| 1. L'ADOPTION INTERNE: UN PANEL DE MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT | 57 |
| ▶ Accompagnement des parents de naissance..... | 57 |
| ▶ Accompagnement et évaluation des enfants en attente d'adoption..... | 58 |
| ▶ Sélection et encadrement du projet des candidats à l'adoption | 58 |
| ▶ ADOPTION EXTRAFAMILIALE | 58 |
| ▶ ADOPTION INTRAFAMILIALE..... | 58 |
| ▶ Accompagnement dans la recherche des origines..... | 58 |
| 2. COLLABORATIONS INTERNES À L'ONE..... | 59 |
| ▶ ONE Adoption et le Comité d'éthique..... | 59 |
| ▶ ONE Adoption et la cellule « vidéo » de la Direction Recherches et Développement | 59 |

L'action enfance maltraitée

| | |
|--|----|
| ▶ Prévention de la maltraitance | 60 |
| ▶ Évaluation du protocole SOS enfants/Aide à la jeunesse et ONE/Aide à la jeunesse | 60 |
| ▶ L'hospitalisation des enfants maltraités ou suspectés de l'être | 60 |
| ▶ Rapprochement entre les sphères judiciaires et psycho-médico-sociales | 60 |
| ▶ Chat «Maintenant j'en parle» | 60 |
| ▶ Le Carnet de notes sur les maltraitances infantiles (CNMI) | 61 |
| ▶ Focus sur la prise en charge de l'agression sexuelle..... | 61 |
| ▶ L'action des Référents maltraitance | 61 |

Des actions transversales en soutien aux professionnels et aux parents

| | |
|---|-----------|
| 1. LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ | 62 |
| ▶ Le référentiel de soutien à la parentalité..... | 62 |
| ▶ Le Satellite « Accueil » | 63 |
| ▶ Site www.parentalite.be | 63 |
| ▶ L'accompagnement des Lieux de Rencontre Enfants et Parents (LREP) | 64 |
| 2. L'ACCUEIL DE TOUS | 64 |
| 3. L' ENVIRONNEMENT | 66 |
| 4. LA CAMPAGNE THÉMATIQUE DE L'ONE EN 2016-2017 : LE LANGAGE | 67 |
| 5. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOPÉDAGOGIQUE | 68 |

| | |
|---|----|
| ▶ CONCERNANT LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT DES PRATIQUES ÉDUCATIVES DES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL 0-12 ANS | 68 |
| ▶ DES ÉCHANGES AVEC LES SECTEURS | 69 |
| ▶ DES COLLABORATIONS EN RÉSEAU | 69 |
| ▶ FOCUS SUR UNE ACTION AVEC LE SECTEUR 3-12ANS | 69 |
| ▶ ACTIONS COMMUNAUTAIRES 0-12 ET TRANSVERSALES | 69 |

Les formations

| | |
|---|-----------|
| 1. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT | 70 |
| ▶ Les TMS | 70 |
| ▶ LES FORMATIONS DESTINÉES AUX TMS | 70 |
| ▶ Les Coordinateurs accompagnement | 71 |
| ▶ Les médecins | 72 |
| ▶ EXCELLENCIS-ONE | 72 |
| ▶ Les volontaires des consultations pour enfants | 72 |
| ▶ LES FORMATIONS DESTINÉES À TOUS LES VOLONTAIRES | 72 |
| ▶ LES FORMATIONS DESTINÉES AUX VOLONTAIRES QUI ONT DÉJÀ SUIVI DES FORMATIONS | 73 |
| ▶ LES FORMATIONS DESTINÉES AUX VOLONTAIRES CHARGÉS DE LA GESTION DES STRUCTURES | 73 |
| ▶ Les Référents maltraitance et le secteur des équipes SOS Enfants | 73 |
| ▶ Les professionnels d'ONE Adoption | 73 |
| ▶ La formation des professionnels du secteur PSE | 74 |
| ▶ Les chauffeurs de consultations mobiles | 74 |
| 2. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL | 74 |
| ▶ D'autres actions et mesures pour soutenir la formation continue | 75 |

L'ONE - Organisme scientifique

| | |
|--|-----------|
| 1. LES RECHERCHES | 77 |
| ▶ Les États généraux de l'enfance et l'enquête de satisfaction auprès des usagers | 77 |
| ▶ Le nouveau plan de recherches 2018-2019 | 78 |
| 2. ONE ACADEMY | 78 |

La communication avec les usagers - l'ONE à l'international

| | |
|---|-----------|
| ▶ L'ONE sur les médias sociaux | 79 |
| ▶ FACEBOOK | 79 |
| ▶ TWITTER | 79 |
| ▶ YOUTUBE | 80 |
| ▶ LINKEDIN | 80 |
| ▶ INSTAGRAM | 80 |
| ▶ Film corporate | 80 |
| ▶ Airs de familles | 80 |
| ▶ LES WEBDOCS DE L'ONE « WWW.AIRDEFAMILLES.BE | 80 |
| ▶ ONE.be | 80 |
| ▶ CONTACT AVEC LE PUBLIC VIA LE FORMULAIRE DE CONTACT «INFO@ONE.BE» | 81 |
| ▶ Contact presse | 81 |
| ▶ COMMUNICATION LIEES A DES SITUATIONS DE CRISE | 81 |
| ▶ VIVREICI.be | 81 |

| | |
|--|----|
| » 2. L'ONE A L'INTERNATIONAL - LES COLLOQUES EN BELGIQUE ET À L'ETRANGER..... | 81 |
| » Les enquêtes et réseaux internationaux..... | 81 |
| » LE CODE DE QUALITÉ EUROPÉEN | 81 |
| » EURYDICE..... | 81 |
| » EUROCHILD | 81 |
| » PIKLER INTERNATIONAL | 81 |
| » CHILDONEUROPE | 81 |
| » Les colloques, les formations, les échanges, en Belgique et à l'étranger | 82 |



L'accompagnement Médico-Social

1. LES STRUCTURES ET SERVICES PROPOSÉS PAR L'ONE

L'accompagnement des familles par l'ONE au sein de ses consultations est initié dès la grossesse, parfois avant, et se poursuit jusqu'au 6ème anniversaire de l'enfant.

Plusieurs types de structures ou services sont ainsi à disposition des familles ou proposés à tous dans une offre qui se veut universelle.

› Le suivi de la grossesse

Le suivi de la grossesse est mené au sein de 2 grands types de consultations : Les **Consultations prénatales hospitalières** et les **Consultations prénatales de quartier**. Il s'agit de structures assurant la guidance médico-sociale des futurs parents, le suivi des grossesses, la préparation à l'accouchement ainsi que la prise en charge de l'enfant.

A côté de ce suivi au sein des structures fixes, il a été développé dès 2012 un autre dispositif de suivi prénatal appelé **plateforme prénatale**. Ce service est constitué d'un accompagnement réalisé par les travailleurs médico-sociaux. Il est implanté dans des régions à faible densité de population, et où les structures de consultations prénatales ONE font défaut.

Les Consultations tout comme les Plateformes prénatales ont pour objectifs de :

- ▶ favoriser l'évolution harmonieuse de la grossesse et de la santé des femmes enceintes, et de préparer les futures mères qui le souhaitent à l'allaitement maternel ;
- ▶ réduire la mortalité, la mortalité périnatale et la mortalité infantile ;
- ▶ lutter contre la morbidité néonatale et, d'une façon générale, contre toutes les complications de la grossesse et de l'accouchement qui pourraient affecter la santé de l'enfant et/ou de sa mère ;
- ▶ dépister en temps opportun et prévenir de façon adéquate les risques de prématurité ;
- ▶ fournir à la population des informations concernant la parenté responsable, et soutenir la parentalité plus globalement ;
- ▶ être un lieu d'échanges, d'écoute et de dialogues.

Toutes ces structures et services sont accessibles gratuitement à toutes les familles sans discrimination, avec une attention accrue aux familles les plus vulnérables. Le travail y est mené par les TMS, sages-femmes et médecins.

› La liaison entre la maternité et le suivi médico-social préventif

Au sein de toutes les maternités de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il existe un service de liaison géré par un TMS. La priorité du TMS de liaison est de présenter et proposer les services offerts par l'ONE.

La rencontre avec la famille durant le séjour en maternité permet de proposer les services divers proposés par l'ONE tels que les consultations, les permanences, les entretiens au local, les dépistages, la visite à domicile, les activités collectives d'éducation à la santé ou de soutien à la parentalité, etc.

C'est l'occasion de poser les bases d'une relation de confiance dans l'accompagnement et de répondre aux questions de la famille.

Le contact en liaison permet ainsi d'assurer une continuité de l'action médico-sociale avec les collègues de la Consultation prénatale et un relais vers ceux de la Consultation pour enfants.

Des TMS exercent une action d'**accompagnement et de soutien dans certains centres néonataux** de soins intensifs. Le TMS a un rôle important de relais vers les collègues de terrain avec qui il collabore pour la préparation du retour à domicile de l'enfant.

› Le suivi des enfants dans les structures ONE

Le secteur des consultations pour enfants comme le secteur prénatal associe différents partenaires indispensables à la réalisation de ses missions :

- ▶ les TMS qui sont des agents de l'Office,
- ▶ les médecins des consultations, qui sont des vacataires,
- ▶ les volontaires, membres des comités.

Les consultations de médecine préventive pour enfants sont de plusieurs types et ont pour objectif d'accompagner les parents en vue d'assurer à leurs enfants une croissance et un développement physique, psychologique et psychomoteur optimal. Une attention toute particulière est réservée aux familles les plus vulnérables afin de minimiser autant que faire se peut les inégalités sociales liées à la santé.

Le travail au sein des consultations est ainsi mené sur trois plans complémentaires :

- ▶ **MÉDICAL**, avec surveillance régulière de la santé par un médecin pédiatre ou généraliste, sur base des recommandations du Guide de médecine préventive de l'ONE. Le médecin effectue un examen clinique approfondi, procède aux vaccinations, suit l'évolution des indicateurs de santé de base, et s'intéresse au développement psychique de l'enfant, ainsi qu'aux relations entre parents et enfant(s)
- ▶ **PSYCHO-SOCIAL** axé sur le soutien à la parentalité et promotion de la santé par les TMS durant les entretiens individuels à la consultation ou à domicile ainsi que lors des séances collectives destinées aux parents et à leurs enfants. Ce travail se fait globalement avec le soutien du réseau local. Ces collaborations sont incontournables pour répondre aux besoins des familles, mais également pour l'ancrage de l'ONE dans le paysage avec ses partenaires.
- ▶ **ÉDUCATIF** avec la diffusion des connaissances dans le domaine de la prophylaxie, de l'éducation des enfants, de la psychologie, valorisation des compétences parentales, etc.

La politique de prévention de la santé s'adresse, sur base volontaire, à toutes les familles fréquentant les différentes structures de consultation postnatale de l'ONE (Maisons de l'enfance, Consultations pour enfants, Antennes médico-sociales, Consultations périodiques et Consultations mobiles).

▶ Le secteur des consultations mobiles

Les véhicules sanitaires appelés consultations mobiles sont spécialement équipés pour servir de cabinet de consultation. Ils s'arrêtent à heures fixes dans les communes et hameaux. Sur rendez-vous, les parents sont invités à présenter leurs enfants à l'heure et l'endroit prévus. Un médecin et un Travailleur médico-social accompagnent la consultation mobile au cours d'une même demi-journée. Ce service est complété par le suivi que réalisent les travailleurs médico-sociaux lors de visites à domicile.

Les rendez-vous en consultation mobile, le plus souvent mensuels, permettent d'assurer un suivi régulier de l'enfant, y compris au niveau de sa vaccination. C'est un service de proximité offert à la population des régions les plus rurales.

L'ONE a pris la décision d'investir dans un charroi différent : 2 nouveaux véhicules de type semi-remorques sont arrivés sur le terrain, fin 2017.

En renouvelant son charroi, l'ONE a tenu à maintenir la proximité et la rencontre avec le public.

Ce changement de charroi offre plusieurs avantages : en cas de besoin, la remorque et son tracteur peuvent être scindés; le véhicule est moins fragile et donc moins sensible aux pannes; la qualité d'accueil est améliorée par plus d'espace et de luminosité.

Ce changement a été rendu possible grâce aux compétences et à la bonne volonté de l'équipe de chauffeurs. La transition s'est faite en adaptant, si nécessaire, les parcours ou les emplacements habituels.

Le chauffeur a un rôle important car c'est sur lui que repose le bon fonctionnement des tournées. Son rôle ne se limite pas à la simple conduite : il maintient le véhicule dans un état de propreté irréprochable, il approvisionne le véhicule en matériel médical et en outil d'éducation à la santé, il s'assure de l'adéquation de la température intérieure du véhicule, il met tout en œuvre pour être ponctuel aux différents arrêts, et enfin, il veille à la sécurité des familles qu'il aide à monter et descendre du véhicule.

La gestion des véhicules et du personnel est assurée par un Responsable Régional des Coordinateurs accompagnement. Celui-ci veille à la répartition équitable de la charge de travail sur l'ensemble du personnel, aide au maintien de la notion d'équipe, renforce les collaborations et introduit des outils de travail spécifiques au secteur des Consultations mobiles.

▶ La collecte de données dans les structures de Consultations ONE

Depuis 35 ans, l'ONE s'est doté d'un outil de collecte, d'analyse et de diffusion d'informations sociales et de santé issues des structures de consultation et, -depuis une dizaine d'années- de certains milieux d'accueil : la BDMS (Banque de données médico-sociales). Depuis sa création, la BDMS a démontré son utilité en tant qu'outil de monitoring et de gestion pour les professionnels de terrain ; de planification pour les décideurs. Elle a contribué à la généralisation des savoirs acquis par le personnel de terrain comme à l'élaboration des politiques de santé. Elle permet également d'initier de nombreux projets et recherches.

La BDMS permet à l'ONE d'orienter sa politique en donnant au personnel de terrain les outils nécessaires à l'analyse de la population, de ses besoins spécifiques, et oriente la prise de décision en matière de médecine préventive et de promotion de la santé. Pour les consultations, l'occasion de définir le projet annuel d'activités, en particulier le projet santé-parentalité. Avec la mise à disposition des données propres à la zone géographique et à la population, la BDMS permet aussi aux directions de l'ONE de cadrer les recherches, de mettre en œuvre des programmes de prévention et d'estimer la charge de travail.

À côté de l'outil BDMS, d'autres outils existent qui ont pour but de rendre optimal l'accompagnement des familles. Les dossiers médicaux ou d'accompagnement des familles sont destinés à ce suivi.

Le RGPD (Règlement général sur la protection des données) est le nouveau règlement européen sur la protection des données des personnes physiques qui entrera en vigueur en mai 2018. Il apportera un nouveau cadre juridique à la protection des données.

› L'interprétariat social

Afin de soutenir les TMS confrontés à des familles ne maîtrisant pas le français, l'ONE a signé en 2014 des conventions pluriannuelles avec les SeTIS (Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social) wallon et bruxellois couvrant les prestations d'interprétariat dans les consultations, pour la période 2015-2018.

Cette collaboration s'avère de plus en plus nécessaire au fil des années, en raison du flux migratoire important et de la fragilisation de la population. Chaque année, environ 9.000 heures de prestations d'interprétariat en milieu social, dans une quarantaine de langues différentes, sont réalisées dans les consultations pour enfants.

En 2017, l'ONE a poursuivi sa collaboration avec le SeTIS à Bruxelles dans les conditions que le Conseil d'administration avait fixé l'année précédente et dans le respect de la convention qui indique le volume des prestations couvertes.

› L'amélioration des locaux de consultations

Depuis près de 15 ans, à l'époque de la mise en œuvre de la réforme des consultations pour enfants, l'ONE a intensifié ses efforts d'amélioration des locaux des consultations. Depuis quelques années, l'Office fait face à une quinzaine de déménagements par an, fruits de l'investissement considérable des acteurs de terrain (TMS, Coordinateurs accompagnement, volontaires,) avec le soutien des services de l'Administration (SIPP, DCVD,...).

Ainsi, quelques structures – la rue Destrée à Bouffioulx, la rue de l'Enseignement à Pottes, la rue de Jemeppe à Loncin et la rue des Juifs à Boulriers – ont emménagé dans de nouveaux locaux mieux adaptés à leurs besoins et mis à disposition, gracieusement ou pour un loyer modéré, par les autorités communales ou encore par des partenaires sociaux du réseau.

La majorité des structures ayant déménagé en 2017 bénéficient cependant d'espaces pris en location auprès du secteur privé : la rue Dethy à Saint Gilles, la place Becquerelle à Tournai dont les nouveaux locaux accueillent également le lieu de rencontre Pas à Pas et les locaux d'équipe TMS, la rue de Formanoir à Anderlecht, la rue de l'Ecole Moderne à Anderlecht, la rue des Arbalétriers à Boussu, la rue Emile Vandervelde à Forchies-la-Marche, la rue François Cloes à Montegnée, la chaussée de Dinant à Wépion et la rue de Luxembourg à Marche En Famenne.

Parallèlement à ces déménagements dans des locaux plus adaptés, l'Office a poursuivi son effort de rénovation de l'infrastructure et de l'équipement des consultations. Des subides nécessaires sont mis à disposition des comités pour la location, ou le cas échéant, pour mener des travaux qui lui incombent.

Enfin, comme prévu par son contrat de gestion 2013-2018, l'Office a recruté des conseillers techniques pour améliorer le soutien apporté aux équipes de terrain. Ces agents, auront pour vocation :

- ▶ d'une part, de collaborer aux différentes étapes des projets de déménagement des structures : de l'éventuelle recherche de locaux à la coordination du déménagement en passant par la planification ou le suivi des éventuels travaux ;

- ▶ d'autre part, de soutenir et conseiller les équipes locales au sujet des travaux et aménagements à entreprendre dans les locaux : choix des travaux, collaboration avec les entrepreneurs pour l'établissement des devis, suivi des travaux, etc.

› Le renouvellement d'agrément des consultations pour enfants et l'évolution des structures

La phase de renouvellement d'agrément d'une majorité des consultations pour 5 nouvelles années intervenue en 2016 a continué à produire ses effets en 2017, avec :

- ▶ quelques fusions de structures dans certaines communes (Waterloo, Châtelet, La Louvière et Huy);
- ▶ des transformations de consultations en antennes ou périodiques, et vice-versa (Evere, Limelette, Mouscron, Genly, Francorchamps,...);
- ▶ des fermetures d'antennes faiblement fréquentées (Ottignies et Saint-Gérard).

Cette procédure quinquennale est en effet souvent propice à ce genre d'évolution, à la faveur de la réflexion des équipes sur l'adéquation de leur offre de services avec les besoins identifiés de leur public.

Par ailleurs, en secteur rural, trois nouveaux sites de consultations périodiques ont vu le jour en remplacement de certaines tournées de Consultation mobile sur le territoire des communes de Waimes et de Welkenraedt en Province de Liège, et sur celui de la Ville de Saint-Hubert en Province de Luxembourg.

S'agissant du secteur prénatal, en 2017, les activités d'une consultation prénatale de quartier située à Molenbeek ont été fusionnées avec celles d'un autre centre fort proche situé à Laeken, tandis qu'une nouvelle antenne prénatale a été ouverte sur le site hospitalier EPICURA à Dour et que l'antenne prénatale du CHU de Charleroi sur le site de la polyclinique du Mambourg fait désormais partie du recensement de nos structures actives.

› Les services d'accompagnement périnatal

Plusieurs études démontrent l'intérêt des interventions précoces auprès des familles qui présentent des vulnérabilités multiples. L'accompagnement de ces familles, le soutien à la parentalité et un suivi obstétrical régulier avant la naissance sont autant de dispositifs de prévention qui diminuent la mortalité infantile, les naissances prématurées et les risques d'un retard de l'enfant sur le plan de son développement moteur et affectif.

En 2016, l'ONE subventionnait 3 services d'accompagnement périnatal (Aquarelle, Echoline et Seconde Peau). En 2017, l'Office a lancé un appel à projet visant à subventionner 4 services supplémentaires.

Ces services pluridisciplinaires (sages-femmes, psychologues, assistants sociaux...) ont la particularité d'intervenir à partir de la grossesse. Un ensemble de professionnels se relaient alors pour assurer la continuité des soins auprès de la mère avant, pendant et après la naissance. Des collaborations étroites sont également mises en œuvre avec les TMS et les médecins de l'ONE.

2. LES PROFESSIONNELS MÉDICO-SOCIAUX DE PREMIÈRE LIGNE

La mission Accompagnement de l'ONE est menée par 842 TMS (Travailleurs Médico-Sociaux) qui travaillent sur l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles, sur le terrain local, au contact direct des familles. Ils forment avec les médecins (environ 1000) et les volontaires (près de 4500) l'équipe de la consultation.

2017 a été, pour l'ensemble de ces agents, une année de questionnement et de repositionnement du métier.

» Les Travailleurs Medico-Sociaux (TMS)

Le personnel TMS assure un travail de terrain axé sur la prévention et le soutien à la parentalité.

Les TMS développent leur action au travers des structures de consultations prénatales hospitalières et de quartier, des consultations pour enfants (y compris, les séances dans les milieux d'accueil et les centres de réfugiés) ainsi qu'en consultations mobiles.

Ils sont présents dans toutes les maternités dans le cadre des services de liaison et dans certaines unités de néonatalogie. L'action des TMS se prolonge également au domicile des familles.

LES MISSIONS DU TMS

Le TMS est un professionnel de la santé et de l'enfance dont la mission est centrée sur la promotion du bien-être de la mère et de l'enfant. Il mène une action de **prévention et de soutien à la parentalité** au bénéfice de l'enfant et de ses parents. Le service proposé est un **service universel (accessible à tous), gratuit et sur base volontaire**. Le TMS fait son offre de service à toutes les familles, il ne l'impose pas.

Le suivi universel est complété par un suivi renforcé lorsque le TMS rencontre des situations de vulnérabilité. Il met alors en place un accompagnement plus important et inscrit son action dans un travail en réseau.

Le TMS effectue un travail de grande proximité. Il accompagne et soutient l'enfant et sa famille avant la naissance et tout **au long des 6 premières années de vie**. Son action se place donc dans une perspective de long terme. Il se base sur la création et le développement d'une relation de confiance avec la famille qui lui permet d'accompagner l'enfant à différents moments clés de son développement.

Même si ce n'est pas le même TMS qui assure l'accompagnement avant et après la naissance, **le principe de continuité** de l'accompagnement guide l'action des TMS. La collaboration entre TMS des différents services est indispensable. Cela se concrétise par des visites communes, et des échanges d'informations utiles dans le respect du **secret professionnel** partagé et de la **transparence** vis-à-vis des parents.

Le TMS exerce son rôle au travers de différents moyens d'action. Il rencontre les familles à l'occasion des consultations médicales, lors de visites à domicile, d'entretiens au local, de permanences au local, de séances de dépistage visuel ou lors d'activités collectives.

Le TMS adopte, dans ses rencontres avec les familles, **une attitude d'écoute active et d'empathie** qui lui permet de détecter les besoins, les préoccupations et les attentes de la famille.

Le TMS met aussi en œuvre la méthodologie de **la bientraitance** lors des entretiens avec les parents. Il est amené à rencontrer et accompagner des familles de tous horizons, de cultures très différentes, avec des situations sociales parfois complexes. Il veille à se décentrer de ses propres représentations et à **s'appuyer sur les compétences parentales et sur les ressources familiales**. Il installe un dialogue, dans le cadre d'une relation respectueuse des savoirs, du vécu et des compétences de chacun. La famille est toujours considérée comme le premier partenaire.

Le TMS a **une connaissance fine de la situation de l'enfant et de sa famille**. Chaque situation étant unique, l'intervention et ses objectifs sont **personnalisés et adaptés**.

LE TMS DE L'ONE TRAVAILLE EN COLLABORATION

Sur le terrain local, il crée son réseau de collaboration car le recours aux ressources et compétences des différents acteurs permet d'optimiser l'accompagnement des familles sur les plans individuel et collectif.

Les partenaires habituels sont les communes, les CPAS, les AMO, les équipes SOS, le SAJ/SPJ, les services d'aide aux familles, les centres de santé mentale, les services d'aide précoce, les PSE, les centres de planning familial, les maisons médicales, les milieux d'accueil, ...

Dans les consultations pour enfants, le TMS travaille en étroite collaboration avec les médecins. Le médecin et le TMS forment un binôme dans le cabinet médical.

Leurs actions sont complémentaires. La connaissance et le lien de confiance que le TMS tisse avec la famille, enrichit le contenu de la consultation en y apportant des informations sur les conditions de vie de l'enfant. La visite à domicile permet le prolongement entre la séance de consultation médicale et l'entretien réalisé à domicile, avec une plus grande disponibilité de la part du TMS.

En plus de l'accompagnement individuel, le TMS propose aux familles des activités collectives organisées par la consultation.

Au sein des structures hospitalières, le TMS collabore avec les différents acteurs de l'hôpital : médecins, sages-femmes, personnel infirmier, service social, psychologues, etc.

Le TMS dispose de différents soutiens et ressources en interne: les membres de l'équipe (échanges sur des situations et des pratiques), les responsables directs qui sont les Coordinateurs accompagnement, les Référents maltraitance pour l'analyse des situations et pistes si inquiétudes relatives à de la négligence ou à la maltraitance d'enfant. Il dispose de documents réalisés par des experts. Les Référents Education à la Santé peuvent les soutenir dans les actions développées sur le terrain ainsi que les Diététiciennes de l'ONE pour toutes les questions relatives à l'alimentation.

UNE OFFRE DE SERVICE NOUVELLE

Le travail des TMS s'est complexifié, ces dernières années, en raison de la précarisation de la population, de l'évolution des formes de parentalité, de l'augmentation des problèmes de santé mentale, des violences intrafamiliales, etc.

En plus de ces évolutions, la réduction des durées de séjours à la maternité et la réorganisation du suivi médicosocial postnatal à domicile qui en résulte, a amené un changement dans le champ de la périnatalité.

Les TMS de liaison ont moins de temps en maternité pour rencontrer les nouveaux parents et leur présenter le service offert par l'ONE. Les TMS du postnatal ont vu augmenter les interventions de sages-femmes dans le post-partum immédiat à domicile, - lieu d'intervention qui était propre aux TMS jusqu'à présent -, avec la possibilité de poursuivre ces interventions jusqu'au 1er anniversaire de l'enfant.

Une collaboration entre TMS et sages-femmes s'est mise en place positivement à certains endroits mais des tensions se sont manifestées à d'autres. Le travail des uns ou des autres a parfois été ressenti comme une concurrence. Au vu de ce contexte, il a été indispensable de clarifier l'offre de services que les TMS peuvent proposer aux parents et futurs parents et de développer la collaboration avec les sages-femmes. L'évolution actuelle force à se remettre en question et à explorer de nouvelles formes d'action.

Les parents et futurs parents ont besoin d'une vision plus claire de ce qu'un TMS peut leur offrir comme service et de mieux comprendre le rôle des différents acteurs qui gravitent autour d'eux avant et après la naissance de leur enfant.

Un travail de réflexion a donc été mené, avec les acteurs internes concernés, sur l'offre de service TMS. Ce travail s'est appuyé sur :

- ▶ deux recherches : la recherche sur le *réseau périnatal* et celle sur l'*identité professionnelle du TMS*
- ▶ la réforme de l'intervention périnatale approuvée par le CA en 2017
- ▶ deux groupes de travail :
 - le groupe « sorties précoces » mis en place par le Département Accompagnement
 - le groupe « offre de service » organisé par la Direction de la Coordination Accompagnement
- ▶ des ateliers d'échange de pratiques déjà mis en œuvre en 2015 avec tous les TMS qui ont permis d'évaluer la pertinence du contenu du vademecum et de proposer des évolutions dans les activités des TMS.
- ▶ un dialogue constructif noué avec le Collège des Conseillers pédiatres et le Collège des Conseillers gynécologues et sages femmes de l'ONE.

Le rôle du TMS ne change pas fondamentalement, il garde toute son utilité. C'est le modus operandi qui a été ajusté aux nouvelles réalités. Les pistes envisagées présentent des aspects de maintien de la relation avec les usagers ainsi que la garantie d'un service de qualité, qui devront être clairement communiqués vers ceux-ci.

La prise de contact avec les parents est envisagée avant la naissance (début et fin de grossesse), même en dehors de l'inscription dans une consultation prénatale ONE. Cette pratique nouvelle aura pour avantage de présenter plus tôt l'offre de service postnatal, d'avoir déjà l'opportunité de prendre connaissance du contexte familial, de préparer l'arrivée de l'enfant en lien avec le TMS de secteur et enfin, de placer l'accompagnement de l'enfant et ses parents dans un continuum. Un contact en maternité est par ailleurs toujours possible.

Pour les futurs parents qui opteraient pour un accompagnement en consultation prénatale de l'ONE, le suivi de base est recentré et prend en considération le trajet de soins mis en place dans les différents hôpitaux. Un suivi renforcé impliquant des contacts plus nombreux à l'hôpital ou à domicile, selon les besoins, peut être mis en place par rapport à des situations présentant des vulnérabilités.

Une expérimentation de cette nouvelle offre de service dans la période périnatale, sera mise en place en 2018.

Au retour à domicile de l'enfant, il est prévu que la **période postnatale** immédiate – entre 0 et 8 jours – soit laissée à la sage-femme s'il y en a une. Ensuite, des contacts sont prévus à des moments clés pour accompagner l'enfant et sa famille jusqu'à l'âge de 6 ans accomplis. Un suivi renforcé peut aussi être mis en place selon les situations rencontrées.

Le vademecum des TMS est en cours d'actualisation dans la perspective d'y intégrer le nouveau modus operandi. La nouvelle version de ce vademecum sera réalisée sous format électronique. Un guide d'observation est également en voie de réalisation dans la perspective de soutenir l'action médico-sociale du TMS ainsi révisité.

L'offre de service ainsi redéfinie, a été présentée à l'ensemble des TMS lors de deux journées TMS qui ont eu lieu fin 2017. Il est prévu par la suite de communiquer vers le grand public via différents canaux.

Pour ce qui concerne la collaboration avec les sages-femmes, les collaborations continuent à être recherchées et développées sur le terrain local ou dans les hôpitaux. Dans de multiples endroits, TMS et sages-femmes apprennent à se connaître, à communiquer entre eux, surtout quand ils vont dans les mêmes familles, pour que le lien soit fait et que l'action soit cohérente.

L'ENCADREMENT DES TMS

Les 842 TMS sont encadrés par 35 Coordinateurs Accompagnement dans les 6 subrégions. L'équipe des Coordinateurs a été renforcée d'une unité en 2017 conformément à ce qui est prévu dans le contrat de gestion. Un Coordinateur supplémentaire a été attribuée au Hainaut sur base de critères objectifs liés à la charge de travail.

Le taux d'encadrement moyen reste encore de 24 TMS par Coordinateur ce qui est élevé pour assurer un management de proximité d'autant que les Coordinateurs assurent aussi l'accompagnement des structures du secteur accompagnement. Ils ont par ailleurs une fonction de relations publiques et d'expertise. Ils sont largement sollicités pour participer à des groupes de travail afin de donner leur avis étant donné la connaissance qu'ils ont du terrain.

L'équipe des Responsables régionaux qui encadrent les Coordinateurs a été complétée, en 2017, par le recrutement de 2 nouveaux agents. Le soutien des Coordinateurs s'est ainsi renforcé. A présent, il y a un Responsable régional pour chacune des subrégions de Bruxelles, Hainaut et Liège et un Responsable régional pour la Lotharingie (Namur, Brabant wallon, Luxembourg). Ce dernier assure également depuis 2017 la responsabilité de la gestion des consultations mobiles (cars et camions sanitaires) et des chauffeurs qui les conduisent.

» Les médecins

L'activité médicale menée au sein des structures tant de suivi de la grossesse que de suivi des enfants est dispensée par des médecins prestataires qui signent avec l'ONE une convention de collaboration.

L'activité médicale est supervisée par le Conseiller médical de la subrégion. Les directives générales en matière de santé et le suivi des programmes de santé prioritaires développés par l'ONE sont coordonnés de manière transversale par la Direction santé et concertées au sein des Collèges des Conseillers médicaux gynécologues et sages-femmes pour les aspects liés au suivi de la grossesse d'une part et d'autre part par les Conseillers médicaux pédiatres pour ce qui est du suivi des enfants.

» Les volontaires des consultations

RENFORCEMENT DE L'INFORMATION À L'ENTRÉE EN FONCTION

Chaque nouveau volontaire reçoit désormais à son entrée en fonction un courrier reprenant plusieurs documents dont :

- ▶ un *Guide à l'Usage des Volontaires* et son accusé de réception;
- ▶ une brochure sur les formations, accompagnée d'un courrier et du programme complet;
- ▶ un document informant des formalités administratives éventuelles à accomplir auprès de l'ONEM, de la mutuelle,...;
- ▶ une fiche volontaire médias;
- ▶ un modèle de procès-verbal de nomination s'il s'agit d'un volontaire de gestion.

NOUVELLE ÉDITION DU GUIDE À L'USAGE DES VOLONTAIRES

Ce guide a fait l'objet d'une mise à jour dans le but de le rendre davantage en prise avec les réalités du terrain des volontaires dans les consultations.

Destinée à tous les volontaires actifs au sein des consultations pour enfants, cette nouvelle édition s'articule autour des 4 axes prévus par la loi de 2005 relative aux droits des volontaires :

- ▶ LA PRÉSENTATION DE L'ONE ET SON CONTEXTE. Cette partie du guide permet de mieux comprendre l'ONE et son fonctionnement tout en abordant ses missions et ses valeurs.

- ▶ LES ASSURANCES PRISES À L'ÉGARD DES VOLONTAIRES. Les diverses assurances souscrites par l'ONE au profit des volontaires y sont mentionnées (voir ci-dessous).
- ▶ LE REMBOURSEMENT DES FRAIS ENCOURUS PAR LES VOLONTAIRES. Dans cette section, on trouve toutes les informations relatives aux défraiements des volontaires ainsi que le subventionnement des comités par l'ONE.
- ▶ LE SECRET PROFESSIONNEL. Les volontaires actifs en consultation sont tenus par le secret professionnel. Un chapitre aborde les différents aspects du secret professionnel ainsi que certaines exceptions.

D'autres thèmes sont, également, abordés comme les possibilités de formation...

Ce guide est envoyé à tout nouveau volontaire, dès le démarrage de son volontariat à l'ONE.

CRÉATION D'UNE BROCHURE EXPLICATIVE SUR LES ASSURANCES

L'art. 80 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 juin 2004 portant réforme des consultations pour enfants impose à l'ONE de souscrire à une série d'assurances qui couvrent la responsabilité civile et la défense en justice des membres bénévoles des comités, leurs dommages corporels en cas d'accident dans le cadre de leur volontariat, ou encore les risques locatifs relatifs aux locaux de consultation.

Ces assurances posent souvent questions à nos volontaires. Dès lors, afin de répondre au mieux à leurs interrogations, la DCVD a rédigé une brochure détaillée.

Dans ce document, on retrouve plusieurs informations sur les modalités de couverture ainsi que les capitaux assurés, mais aussi quelques exemples concrets.

RENCONTRE AVEC CHAQUE NOUVEAU VOLONTAIRE DE GESTION

Afin d'accompagner les nouveaux volontaires de gestion (Président et Secrétaire de comité) dans leur rôle, un représentant de l'Administration de l'ONE les rencontre désormais de manière individuelle à leur entrée en fonction. C'est ainsi l'occasion d'aborder plusieurs sujets (leur parcours en tant que bénévole, les différents rôles du Comité de consultation, les formations, etc.) mais aussi leur(s) inquiétude(s) face, notamment, au recrutement des bénévoles, à la conformité des locaux, etc.

Nous espérons, au travers de ce processus, faciliter l'échange d'informations de manière ascendante et descendante.

Il est à noter que les Trésoriers sont quant à eux rencontrés individuellement par les inspecteurs comptables de l'Office, et ce depuis bien longtemps.

RENCONTRES INTER-COMITÉS

Sous l'égide en général de leur coordinatrice de secteur, certaines équipes de volontaires de consultations se rassemblent périodiquement lors de réunion inter-comités. Lors de ces rencontres, les difficultés de leur quotidien sont abordées et débattues. On s'efforce désormais de promouvoir l'extension de cette formule et d'y renforcer la participation de représentants de l'Administration ONE.

RÉDUIRE LA RESPONSABILITÉ JURIDIQUE DES VOLONTAIRES

Afin de faciliter le processus de location des locaux de consultation, l'ONE maintient la négociation systématique des baux avec les propriétaires.

De plus, afin de réduire la responsabilité juridique des volontaires sur cet aspect, l'ONE peut désormais se porter cosignataire des dits baux.





L'accueil de la Petite Enfance

1. CRÉATION DE MILIEUX D'ACCUEIL

› Plan Cigogne

Depuis 2003, le Plan Cigogne a pour objectif de créer des places d'accueil de la petite enfance, subventionnées et non subventionnées par l'ONE, collectives et familiales.

Depuis 2014, le Plan Cigogne 3 a pris le relai de son prédécesseur.

Outre la création de places non-subventionnées et de places familiales subventionnées, le Plan Cigogne 3 prévoit la création de places via des programmations de milieux d'accueil collectifs subventionnés. Celle pour la période 2014-2018 est composée de plusieurs volets : 1, 2 et 2bis. Ce dernier volet est lui-même scindé en plusieurs phases. La première est lancée : elle concerne les Subrégions du Hainaut et de Liège, en déficit de places par rapport aux autres Subrégions. Les 2 autres sont en préparation.

Cette préparation concerne notamment les futurs critères de sélection des projets. Le 1er décembre 2017, le Comité de programmation de l'ONE a rendu un avis sur des balises pour l'élaboration des critères des futures programmations Volets 2bis et 2bis3. Les 4 balises, à prendre en compte indépendamment de la configuration concrète des programmations à venir, sont :

- › continuité pour le rattrapage du Volet 2 dans les Subrégions de Liège et du Hainaut ;
- › cohérence entre les pouvoirs subsidiaires ;
- › cohérence avec la réforme de l'accueil de la petite enfance ;
- › améliorer le lien offre-demande-besoin.

Pour rappel, l'appel concernant le Volet 2bis « fil de l'eau » a été lancé en février 2016 et concernait exclusivement les Subrégions du Hainaut et de Liège. Il s'inscrit dans l'objectif général de combler le déficit de 1.488 places non demandées dans ces Subrégions. L'idée consiste à permettre une attribution au fur et à mesure de l'introduction des projets, dans une logique « first in first out ».

Par ailleurs, une évaluation du Plan Cigogne 3 pour ces 2 Subrégions a été réalisée à la demande du Gouvernement conjoint : comment expliquer le manque de projets engagés dans les Volets 1 et 2 ? Les 2 objectifs poursuivis sont la remise à niveau des 2 Subrégions, via des mesures et actions ciblées, ainsi qu'une adaptation des critères de la future programmation.

La méthodologie comprend 6 étapes : évaluation qualitative par les Coordinateurs accueil, évaluation quantitative (selon le caractère actif des Communes), identification des profils-types (TC, population et revenu médian), identification des Communes en déficit de développement de places d'accueil (TC faibles et moyens), propositions d'actions ciblées par profil-type et suivi ainsi que validation des actions par les Coordinateurs accueil et les Pouvoirs organisateurs.

Des facilitateurs et obstacles ressortent de l'évaluation réalisée par les Coordinateurs accueil pour chacune des Subrégions:

- › parmi les facilitateurs, épinglons le fait d'être propriétaire du bâtiment ou du terrain, de pouvoir obtenir des subsides régionaux à l'infrastructure et de fonctionnement de l'ONE, la priorité accordée à la petite enfance ou à la qualité de l'accueil par les Communes ou encore l'aide apportée par l'ONE (audit financier) ;
- › parmi les obstacles, épinglons la fréquentation à temps partielle en augmentation, la crainte d'une non-maîtrise des coûts d'exploitation à moyen et long termes, les conditions trop contraignantes et coûteuses du cadre réglementaire et la concentration sur des missions prioritaires autres que la petite enfance.

En ce qui concerne les actions ciblées, citons un accompagnement financier des promoteurs, un soutien au secteur MANS, un développement de petites structures pour les zones à faible à moyenne densité de population, un développement de l'accueil d'urgence et flexible.

2. DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES

Statut de salarié des Accueillant.e.s d'enfants

Le projet pilote de statut de salarié des accueillant.e.s d'enfants fera l'objet d'un appel à candidatures, début 2018, et de séances d'information, suite à la décision du 20 décembre 2017 du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (mise en place d'un projet pilote en vue de la concrétisation du statut de salarié). Nous y reviendrons plus en détails dans le Rapport d'activités de 2018.

Epinglons toutefois brièvement les rétroactes de 2017 ayant permis cet appel à candidatures et le nouveau modèle retenu. Ce projet est mené sous l'égide du Cabinet de tutelle de l'ONE, en collaboration avec le groupe plate-forme (représentants du secteur), le Département Accueil et la Direction Accueil Petite Enfance.

Le modèle général a été approuvé par le Gouvernement de la FWB, le 8 novembre 2017. Le modèle administratif du projet pilote a été approuvé par le groupe plate-forme le 9 novembre 2017. Il a servi de base à une proposition d'avenant n°9 au Contrat de gestion de l'ONE, approuvée par le Conseil d'administration en novembre 2017.

Qu'y trouve-t-on ? Notamment des changements de statut administratif, les accueillant.e.s salarié.e.s étant des membres du personnel du milieu d'accueil qu'est le service et plus des milieux d'accueil en tant que tel. L'autorisation ne leur est dès lors pas applicable. Par ailleurs, les subsides sont ceux versés pour des puéricultrices en crèches, majorés d'un forfait en matière de frais propres à l'employeur dans le cadre du statut de travailleur à domicile (10% de la rémunération brute).

Ce projet expérimental a été mené en cohérence avec le projet de réforme de l'accueil de la petite enfance (nouvelle dénomination des services, nouveau concept pour l'accueillant.e. salarié.e, suppression des capacités inférieures à 4 ETP, formation initiale reconnue, ...). Il impliquera une charge de travail considérable en 2018, tant pour les services de l'ONE, que pour le personnel des pouvoirs organisateurs et des services d'accueillant.e.s : information et adaptation, travail en interne des services, adaptation et dédoublement des procédures, adaptation des systèmes d'information et de paiement, adaptation du recrutement par les services et appropriation du rôle d'employeur, gestion du processus de suivi et d'évaluation, ... À suivre...

Réforme de l'Accueil de la petite enfance

La réforme prévue par l'article 66 du Contrat de gestion 2013-2018 de l'ONE est indispensable pour actualiser le système d'accueil actuel, en tenant compte de l'évolution du secteur et des besoins des familles. Pour rappel, en 2016, les orientations de la réforme ont été peaufinées et présentées au Conseil d'administration de l'ONE. Pour en savoir plus sur les objectifs généraux : Rapport d'activités 2016.

En 2017, la réflexion s'est poursuivie et des consultations ont eu lieu, en interne (Département Accompagnement, Directions Psychopédagogique, Santé, Recherches et Développement et Juridique et Coordinateurs subrégionaux) ainsi qu'avec la Ministre de tutelle et son Cabinet. Les orientations ont été adaptées suites à ces consultations et à la demande du Conseil d'administration (décembre 2016 et janvier 2017). Il en résulte, en mai 2017, une vision intégrée et systémique du projet de réforme, dans une approche intégrant une série de thématiques : Plan Cigogne, accueil spécifique (halte-accueil, ex-FESC, ex-FSE, ...), GIMA-PUB, PFP, ... Il en résulte également une première proposition de phasage de la réforme.

Epinglons quelques objectifs concrets :

- ▶ amélioration de la flexibilité de l'accueil (accueil tôt et tard) ;
- ▶ amélioration de l'accessibilité financière pour les familles les moins riches ;
- ▶ développement d'un système d'inscription en ligne (GIMA-PUB), avec aide possible pour les familles en difficulté ;
- ▶ renforcement de la capacité des milieux d'accueil à développer une logique d'accueil pour tous ;
- ▶ révision de la procédure d'inscription (plus grande place pour les priorités sociales, lien importance du subside - degré d'accessibilité du milieu d'accueil,...) ;
- ▶ simplification (documents demandés pour fixer la PFP et des types de milieux d'accueil).

En novembre 2017, des propositions de textes légaux ont été avalisés par le Conseil d'administration : proposition de Décret organisant l'accueil de la petite enfance, proposition d'Arrêté fixant le régime d'autorisation et proposition de modification de l'Arrêté Code de qualité. Ces propositions ont été présentées à la Ministre de tutelle de l'ONE, laquelle a participé à une rencontre avec le Conseil d'administration. À suivre en 2018...

Règlement de l'ONE relatif à l'autorisation des MA

Le Décret du 17 juillet 2002 portant réforme de l'ONE prévoit (art. 6 §2) que les critères d'octroi, de refus ou de retrait de l'autorisation d'un milieu d'accueil sont fixés par l'Office et approuvés par le Gouvernement. Jusqu'au 31 janvier 2017, les dispositions relatives à l'autorisation d'un milieu d'accueil étaient reprises dans l'arrêté du 27 février 2003 du Gouvernement de la Communauté française portant réglementation générale des milieux d'accueil.

Suite à un arrêt du Conseil d'Etat, il est apparu qu'il convenait que l'ensemble de ces dispositions soient préalablement déterminées par l'ONE et approuvées ensuite par le Gouvernement, via un arrêté d'approbation. *Un règlement relatif à l'autorisation* a été adopté par le Conseil d'administration de l'ONE, le 25 janvier 2017. Il reprend à l'identique des dispositions de l'arrêté du 27 février. Il a été approuvé par le Gouvernement en date du 1er février 2017 (arrêté d'approbation publié au Moniteur belge du 15 février 2017). Il est entré en vigueur le 1er février 2017. Aucune disposition antérieure n'est modifiée : il s'agit d'une régularisation formelle. L'ONE a élaboré une *table de concordance* entre les dispositions de l'arrêté et celles du règlement.

3. ACCESSIBILITÉ

» Accueil des enfants en bas-âge dont un parent est incarcéré

Depuis le 1er novembre 2012, des conventions sont conclues entre des milieux d'accueil et l'ONE portant sur la réservation de places d'accueil pour des enfants accompagnant leurs mamans incarcérées au sein d'un établissement pénitentiaire.

Ces conventions sont annuelles et reconductibles sur base d'une évaluation.

Elles s'inscrivent dans le cadre du protocole d'accord conclu, le 23 mai 2014, entre le Ministre de la Justice, le Ministre de l'Enfance, le Ministre de l'Aide à la Jeunesse et de l'Aide aux détenus et l'ONE. L'évaluation de ce protocole portant sur la période 2014-2016 est positive : elle montre la satisfaction des signataires de la mise en œuvre.

Les conventions portaient à l'origine sur 3 places, dont 2 dans 2 milieux d'accueil collectifs subventionnés par l'ONE et 1 au sein d'un Service d'Accueillants d'Enfants Conventionnés (SAEC). Pour 2017, le Conseil d'administration a décidé de reconduire à nouveau la convention avec les 2 milieux d'accueil collectifs subventionnés liégeois (Prison de Lantin) et de conclure 2 conventions avec 2 milieux d'accueil collectifs bruxellois (Prison de Berkendael). Au total, 4 places sont réservées au 31.12.2017 : 2 liégeoises (pour Lantin) et 2 bruxelloises (pour Berkendael).

» Haltes accueil sociales

Conformément à l'article 88 §2 du Contrat de gestion de l'ONE (2013-2018) et dans l'attente de la réforme du secteur de l'accueil de la petite enfance, visée à son article 66, l'Office continue à financer, en 2017, les 35 Haltes accueil retenues dans le cadre de l'appel à projets 2011-2012, à concurrence de 430.000 Euros.

Une des conditions pour bénéficier de ce soutien financier est l'accessibilité financière.

» Ex-FSE

Le subventionnement des structures d'accueil qui ont bénéficié d'un cofinancement du FSE jusqu'en 2010 est pris en charge par l'ONE depuis lors et a été reconduit en 2017. Il s'agit de l'accueil d'enfants dont les parents sont en formation ou en recherche d'emploi. Cette situation devrait évoluer avec la réforme de l'accueil de la petite enfance.

4. SANTÉ

» Déclaration obligatoire des allergènes

À partir du 1er octobre 2017, l'AFSCA a durci la prise en compte de la non-conformité des milieux d'accueil collectifs en matière de transmission (orales/écrite) des informations sur les allergènes pour les denrées non préemballées. Pour en savoir plus : *Flash Accueil n°33*, p. 24 et *n°32* p.15.

La fiche « Quels cosmétiques choisir » (outil « L'air de rien, changeons d'air ») a été actualisée en 2017. Elle a notamment été enrichie d'un point sur les allergènes¹.

¹ Voir partie « Environnement » p.41

» Objectif 0 pesticide

La directive Européenne 2009/128/CE définit un cadre communautaire pour parvenir à une utilisation des pesticides compatible avec le développement durable. Elle a été transposée dans la législation wallonne et bruxelloise : interdictions spécifiques pour la protection des groupes vulnérables, dans lesquels sont repris les enfants, les femmes enceintes, les personnes handicapées, âgées ou malades.

Dans le cadre du Programme Wallon de Réduction des Pesticides (PWRP), le Ministre Wallon de l'environnement, Monsieur Carlo Di Antonio, a envoyé un courrier (en date du 17/10/2017) aux établissements accueillants du public dit vulnérable les informant de cette nouvelle législation. La législation est déjà entrée en vigueur, depuis le 1er mars 2014, pour les milieux d'accueil de la petite enfance de la Région de Bruxelles-Capitale.

» Epidémie de rougeole

Une épidémie de rougeole a touché la Belgique, notamment la Wallonie, en 2017. En 2 mois, 20 fois plus de cas ont été déclarés en Fédération Wallonie-Bruxelles qu'à la même période en 2016. L'ONE a hautement recommandé aux adultes travaillant dans les collectivités d'enfants d'être en ordre de vaccination : pour leur protection, mais aussi pour protéger les autres personnes qui ne peuvent être vaccinées (enfants de moins d'1 an, femmes enceintes, ...). Pour en savoir plus : *Flash Accueil n°31* p. 18.

» Référent Santé en milieu d'accueil

Les Référents santé accompagnent les milieux d'accueil qui ne bénéficient pas de suivi médical, en étroite collaboration avec les Conseillers médicaux Pédiatres. Cela concerne les milieux d'accueil collectifs sans médecin ou sans consultation organisée en son sein, les haltes accueil, les accueillants conventionnés avec un service et les services, ainsi que les accueillants autonomes.

En 2017, ils étaient 2. Un 3ème les rejoindra en 2018, ce qui permettra de couvrir l'ensemble des Subrégions.

Pour en savoir plus : *Flash Accueil n° 33*, p. 26

5. CULTURE

» Eveil culturel

De nombreuses activités sont proposées dans les milieux d'accueil autour du livre, de la musique ou du théâtre. Les bibliothèques ne sont pas en reste et nombre d'entre-elles développent des animations pour les tout-petits.

Ces activités sont connues au niveau local, mais la vue d'ensemble manquait. La vaste double enquête menée fin 2016, par l'Administration de la Culture de la FWB en collaboration avec le Département Accueil de l'ONE, auprès des milieux d'accueil et des bibliothèques a livré ses résultats : ils sont à découvrir dans le *Focus Culture 2016, paru en juin 2017 (pp. 89-93)*.

Cette double enquête s'inscrit dans le cadre de la collaboration existante entre la FWB –Culture et l'ONE, laquelle a notamment permis d'ouvrir les formations continues proposées aux bibliothécaires aux professionnels de l'accueil de la petite enfance, un partenariat dans le cadre de la campagne langage (notamment réalisation, édition et diffusion des livres « Super Pouvoir », « Bon² » et « Picoti »), découverte d'un album jeunesse dans chaque édition du Flash Accueil à partir du n° 32 (par Diane Sophie COUTEAU –Service général de l'action territoriale –Culture –FWB)...

Cette double enquête et cette collaboration ont par ailleurs nourri la réflexion sur l'éveil culturel subventionné par l'ONE dans les milieux d'accueil, à travers un groupe de travail transversal : augmentation du budget et de la diversité des spectacles proposés –large appel à candidatures et sélection par un jury multidisciplinaire, adaptation de la répartition des quotas de représentations subventionnées, mesures plus pertinentes de suivi et d'adéquation quota-représentations, indexations des montants payés aux compagnies ou artistes,...

En 2017, l'ONE a subventionné 111 représentations de 4 spectacles, proposés par 3 compagnies de théâtre, dans les milieux d'accueil collectifs et services d'accueillants d'enfants conventionnés. Il s'agit de « Comme un dimanche » du « Nuna théâtre », de « Cache-cache » et « Taama » du « Théâtre de La Guimbarde » et de « Bleu » du « Théâtre Plume ».

L'ONE subventionne 75 % du montant, variable en fonction du nombre de comédien par spectacle (enveloppe fermée de 49.212 EUR en 2017). Le solde est à charge du milieu d'accueil. Le nombre de représentations subventionnées en 2017 de 111 est un peu supérieur à celui de 2016 (100 représentations de spectacles interprétés chacun par 2 comédiens alors qu'un des spectacles était joué par un comédien en 2017).

L'ONE soutient en outre le festival « Pépites », organisé chaque année à Charleroi par le théâtre de la Guimbarde, dans le cadre du réseau européen « Small size » (diffusion des arts du spectacle auprès de la petite enfance : <http://www.laguimbarde.be/actions-culturelles/small-size/>)

Pour que les représentations prennent du sens et qu'elles se développent harmonieusement, l'ONE invite les milieux d'accueil à rencontrer les artistes qui vont se rendre dans leur structure, lors d'une matinée de sensibilisation à la démarche.

6. QUALITÉ

» Carnet de bord professionnel (0-12 ans)

La qualité de l'accueil dépend des professionnels, compétents et motivés, fiers de ce qu'ils font, mais également d'organisations apprenantes qui veillent au maintien et au développement des compétences et du bien-être au travail.

Pour soutenir cette qualité de l'accueil, la formation continue est un appui essentiel à la formation initiale.

L'accès à la formation continue est facilité par les soutiens de l'ONE et des Fonds sociaux : catalogues de formations, ... Mais cela nécessite de la réflexion, du positionnement et du choix pour y donner du sens.

« *Mon carnet de bord professionnel* » a vu le jour dans le cadre du projet Qualifesc et d'une convention spécifique entre l'ONE et l'APEF (Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation)³.

Pour en savoir plus : *Flash Accueil n°32*, p. 26

» Délivrance d'attestations de qualité

Pour être agréés et subventionnés, les milieux d'accueil doivent avoir obtenu une attestation de qualité. En 2017, 25 nouvelles attestations ont été délivrées dans ce cadre. Ce nombre devrait être plus important en 2018 et surtout 2019 : la plupart des projets retenus dans le cadre de la programmation 2014-2018 Volet 2 (période 2015-2018) se réaliseront fin 2018 voire en 2019 (retards dans la construction, par exemple).

Pour conserver l'agrément et le subventionnement, les milieux d'accueil doivent disposer d'une attestation de qualité renouvelée tous les 3 ans. Le renouvellement des attestations de qualité se déroule tout au long de l'année, en fonction de la date d'échéance des attestations, renouvelables tous les 3 ans. En 2017, 101 attestations ont été délivrées (482 en 2016, 73 en 2014 et 177 en 2015). Ce nombre fluctue par le fait que la majorité des milieux d'accueil ont vu leur attestation renouvelée en 2012 et surtout 2013, pour une durée de 3 ans.

Le processus de renouvellement des attestations de qualité implique une auto-évaluation de la qualité de l'accueil par l'équipe du milieu d'accueil agréé, suivie d'échanges avec le Coordinateur Accueil et l'élaboration d'un nouveau plan d'amélioration de la qualité pour les 3 ans à venir, approuvé par l'ONE.

» BB PACK Wallonie

Le Gouvernement wallon, sur proposition du Ministre René COLLIN, en charge des infrastructures d'accueil de la petite enfance, a mis sur pied une mesure de soutien pour l'équipement et la sécurisation des lieux d'accueil des accueillant.e.s, autonomes ou conventionné.e.s, installé.e.s ou désireux.ses de lancer leur activité : le BB PACK. Il s'agit d'un emprunt dont les intérêts sont pris en charge par la Wallonie et d'une prime.

Pour en savoir plus : *Flash Accueil n°31*, p. 25.



² Voir partie « Des actions transversales » - Campagne Langage p.43

³ Voir partie « Les formations des professionnel de l'accueil » p.51

FLASH ACCUEIL

Quatre éditions du Flash Accueil ont été réalisées en 2017. Parmi celles-ci, une édition spéciale XXL destinée à l'ensemble des professionnels de l'Accueil (0-18 ans), portant sur le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil, éditée à 10.000 exemplaires.

Les milieux d'accueil ont reçu cette édition XXL et l'édition N°33 du Flash Accueil début de l'année 2018.

Toute personne a la possibilité de s'abonner en ligne sur le site Internet de l'ONE pour recevoir la version newsletter du Flash Accueil, via un formulaire.

Cette version a été envoyée à près de 1.000 abonnés (Pouvoirs Organisateurs, milieux d'accueil et personnes privées) en 2017.

La newsletter donne accès directement aux contenus du Flash Accueil et invite les internautes à se diriger vers les liens utiles, pour en savoir plus.

Les différentes éditions du Flash Accueil sont en outre répertoriées sur le site Internet de l'ONE et permettent de retrouver une ancienne édition ou un article spécifique, au sein d'un classement établi par rubrique (Au Quotidien – Santé – Environnement – Zoom sur... – Juridique – Actualité – Recette – À épingle).



7. SOUTIEN À L'ACTIVITÉ DES MILIEUX D'ACCUEIL

Le soutien à l'activité des milieux d'accueil (MA) s'effectue notamment par les actions des Coordinateurs accueil (CAL) et des Agents conseils (ACA), attachés à la Direction de la Coordination Accueil (DCAL). La DCAL gère, organise et soutient l'équipe de la Coordination Accueil (CAL et ACA) en charge du suivi des milieux d'accueil 0-6 ans et des opérateurs de l'ATL (3-12 ans et +) dans leurs missions d'accompagnement, d'évaluation et de contrôle des MA ainsi que du suivi d'opérateurs de l'ATL. Elle contribue également au développement de la qualité de l'accueil dans les structures d'accueil 0-12 et +.

En ce qui concerne l'accueil de la petite enfance, les actions des CAL et ACA recouvrent l'information et l'accompagnement des promoteurs dans leurs projets de création de MA, la promotion de la qualité d'accueil, l'accompagnement des professionnels de l'enfance dans la mise en œuvre et l'évaluation de leurs pratiques, le contrôle du respect des normes de fonctionnement dans les MA en se référant aux législations en vigueur et dans le champ des compétences de l'Office. Ce travail s'effectue en collaboration tant avec les intervenants de l'ONE (Conseiller pédagogique, Conseiller pédiatre, Référent santé, Coordinateur subrégional, Direction APE, Direction ATL pour les CAL,...) qu'avec des partenaires externes.

Les ACA sont responsables du suivi des Accueillants d'Enfants Autonomes (AEA).

Les CAL exercent leurs fonctions dans les milieux accueillant des enfants de 0 à 12 ans +, à l'exception des AEA.

Soutien aux promoteurs de projets de MA

Des séances d'information à destination des personnes désireuses d'ouvrir un MA sont proposées. Pour les MA non subventionnés, leur fréquence s'ajuste proportionnellement aux demandes d'une Subrégion, en moyenne tous les 2 mois. Elles s'adressent soit aux candidats AEA (38 séances organisées en 2017), soit aux personnes intéressées par l'ouverture d'une ME. Des outils sont également mis à leur disposition dont deux brochures « *Devenir Accueillant(e) autonome* » et « *Ouvrir une maison d'enfants* ».



Dans les Subrégions de Liège et du Hainaut, où les taux de couverture restent déficitaires par rapport à la moyenne en FWB, un travail spécifique de rencontre des promoteurs de projets potentiels est effectué par deux CAL affectées à temps partiel à cette tâche, avec la collaboration d'une Inspectrice Comptable, afin d'y soutenir la création de places d'accueil subventionnées 0-3 ans.

Par ailleurs, les CAL et ACA fournissent un service d'accompagnement individualisé, avec des visites d'accompagnement proposées aux candidats à la création de milieux d'accueil (projet concrétisé ou non). En 2017, 378 visites ont été réalisées dans le cadre de projets d'Accueillant(e)s autonomes (AEA), pour 74 autorisations finalement délivrées. Les ACA proposent également des séances dites pré-comité (18 en 2017) pour les candidats dont le dossier est complet, afin de les documenter sur le fonctionnement du MA à l'ouverture. Pour les MA collectifs, 389 visites ont été réalisées en 2017, pour un total de 200 projets suivis. C'est en Région de Bruxelles-Capitale (RBC) et dans le Hainaut que l'on comptabilise le plus de projets avec 50 porteurs de projets rencontrés au moins une fois. En RBC, cela s'explique par les projets créés dans le cadre des programmations et des contrats de quartier, ainsi que par les demandes de transfert de maisons d'enfants, de Kind en Gezin (K&G) vers l'ONE, suite aux évolutions réglementaires de K&G. Dans les Subrégions du Hainaut et de Liège, le suivi de projets de MA dit « fil de l'eau » a mobilisé les CAL.

Dans toutes les Subrégions, la concrétisation des projets retenus dans les programmations mobilise les CAL, pour les mener à l'autorisation et à l'agrément (visites de chantiers puis des infrastructures finalisées, rencontres multiples avec les PO et les directions avant ouverture, etc.)

» Accompagnement, évaluation et contrôle des MA

Les visites au sein des MA de la petite enfance constituent l'action principale des ACA et des CAL pour assurer les missions d'accompagnement, d'évaluation et de contrôle des milieux d'accueil de la petite enfance.

SUIVI DES AEA

En 2017, 807 AEA ont fonctionné à un moment donné de l'année (sachant que certaines AEA ont terminé leur activité début 2017 ou ont été autorisées fin 2017 et d'autres encore ont cessé temporairement leur activité pendant l'année).

Sur ces 807 AEA, 787 ont bénéficié d'au moins une visite d'ACA (soit 97,5 %) : 616 AEA ont eu deux visites (soit 76,3 %) et 202 AEA ont bénéficié de trois visites et plus (soit 25,7 %), pour un total de 1.738 visites réalisées. La moyenne des visites est de 2,15 visites par AEA autorisée. La couverture de ce secteur s'est avérée optimale, compte tenu de l'absence d'activité de certaines AEA autorisées (cf. remarque § 1er).

SUIVI DES MA COLLECTIFS ET DES SAEC

Sur les 1.368 MA ayant fonctionné en 2017 (dont 1.288 MA collectifs autorisés et 80 SAEC), 1.268 ont bénéficié d'au moins une visite de CAL en 2017 (soit 92,69 %) : 341 de deux visites (soit 24,93 %) et 485 de trois à dix visites (soit 35,45 %), pour un total de 3.310 visites réalisées. La moyenne des visites est de 2,42 visites par MA (autorisés et SAEC). Parmi les 100 MA non vus (soit 7,31 %), certains ont été suivis en accompagnement de leur candidature, mais pas encore en cours de fonctionnement en 2017 (autorisation délivrée en fin d'année). De même, certains MA ont clôturé leur activité en début d'année et n'ont pas bénéficié de visite de CAL sur site.

Le suivi d'un MA ne se résume pas aux visites sur site. En effet, des rencontres s'organisent à l'ASR avec le PO ou le responsable du milieu d'accueil. Des contacts s'effectuent également par téléphone, par courriels avec l'ACA ou le CAL, mais aussi avec le secrétariat accueil de l'ASR, le Coordinateur subrégional ou le TMS de l'ONE (en ME et MCAE) qui organise la CE. Dans certaines situations, le MA s'informe auprès d'autres services de l'ONE, que ce soit la DAPE, la Direction juridique, la Direction santé et s'appuie sur les documents variés mis à sa disposition par l'Office.

De plus, des outils sont à la disposition du pouvoir organisateur et de sa direction afin de leur permettre de réaliser des auto-évaluations régulières, tant de la conformité des infrastructures et des équipements que de la mise en œuvre du projet d'accueil. Il leur appartient ensuite de remédier aux problématiques rencontrées avec le soutien des ACA et des CAL, s'il échet.

Une visite de contrôle systématique de l'ensemble des normes à respecter par un milieu d'accueil est également effectuée par les agents avec le support d'une grille. Ceci donne une photographie complète de la dynamique du MA et des problématiques auxquels il doit remédier. Ce contrôle plus systématique est effectué au moins une fois tous les 3 ans.

ACTIONS COLLECTIVES À DESTINATION DES MA À CARACTÈRE FAMILIAL

L'accompagnement des MA à caractère familial se traduit aussi par l'organisation d'ateliers d'échanges d'une douzaine de participants autour de thématiques développées dans le projet d'accueil ou amenées par les professionnels de l'enfance.

En 2017, les ACA ont poursuivi l'implémentation des fiches « Santé » auprès de leurs secteurs d'accueillant(e)s. Ces 16 fiches abordent de manière concrète les questions liées au suivi de la santé du jeune enfant accueilli et, de manière plus spécifique, les conditions d'accueil d'un enfant malade. Les ACA ont en outre continué l'implémentation de la 1ère série de fiches portant sur la thématique de l'alimentation.

D'autres dispositifs ont été animés par les Référents santé avec la collaboration de CAL et ont permis de rassembler un large public d'accueillant(e)s conventionné(e)s autour des contenus des fiches Santé.

9 ateliers premiers soins et réanimation pédiatrique ont également été initiés par les ACA pour 93 AEA, avec la collaboration du service Formation continue.

Parmi les autres thématiques proposées aux AEA, citons 16 séances pré-Comité pour les accueillant(e)s autorisées afin de répondre à leurs questions en début d'activité, 8 interventions et 4 ateliers à Namur intitulé « l'entrée en milieu d'accueil approche », rassemblant 88 participants.

Pour les SAEC, des rencontres ont été organisées pour échanger sur les dispositifs respectifs que chaque équipe met en place pour accompagner les AEC dans le cadre de leur mission de contrôle, d'évaluation des pratiques d'accueil et de partenariat avec les familles. Citons par exemples, une Intervention sur le respect du rythme de l'enfant dans le Brabant wallon et une journée consacrée à la continuité et la discontinuité de l'accueil et un échange sur les motivations des dérogations en Subrégion namuroise.

ACTIONS COLLECTIVES À DESTINATION DES MA COLLECTIFS

En 2017, des dispositifs d'accompagnement des pratiques éducatives des MA collectifs ont été organisés ou des journées d'échanges, comme :

- ▶ En Région de Bruxelles-Capitale, une journée de rencontres et d'échanges des professionnels de la petite enfance molenbeekoise ;
- ▶ Dans le Brabant wallon, des ateliers à destination des ME sur la mise en place de pratiques professionnelles communes au sein d'une équipe, sur l'accompagnement et la collaboration maison d'enfants (ME)-CAL, sur l'enfant dit « pas sage » et des interventions pour les milieux d'accueil subventionnés ;
- ▶ Dans le Hainaut, Liège et Namur, des ateliers à destination des MA avec des échanges sur les pratiques d'accueil ou de gestion d'équipe ;
- ▶ En Subrégion liégeoise, deux journées sur le thème du « Sommeil, comment le sécuriser ? » ont été organisées pour tous les MA collectifs, afin de rappeler les mesures favorisant un sommeil de qualité et participant à la prévention de la mort subite du jeune enfant ;
- ▶ Dans la Subrégion du Luxembourg, des ateliers de réflexion sur les pratiques d'accueil sur base des brochures repères et des réunions d'échanges sur l'alimentation pour des responsables de ME.





L'accueil temps libre

1. ACCUEIL EXTRASCOLAIRE

La mise en œuvre du *décret du 3 juillet 2003 relatif à la coordination de l'accueil des enfants durant leur temps libre* et au soutien de l'accueil extrascolaire contient deux volets complémentaires : la coordination Accueil Temps Libre (ATL) et les opérateurs de l'accueil extrascolaire.

❶ La coordination Accueil Temps Libre constitue une originalité : elle s'adresse à toutes les personnes intéressées par l'accueil des enfants âgés de 2,5 à 12 ans sur le territoire d'une commune : enfants, parents, professionnels, pouvoirs organisateurs.

C'est une dynamique d'organisation selon laquelle tous ces acteurs travaillent ensemble dans un objectif commun : harmoniser l'offre d'accueil et la développer tant quantitativement que qualitativement afin de répondre aux besoins des parents, des enfants et des professionnels.

Pour y arriver, la commune reçoit les moyens d'engager un ou plusieurs Coordinateurs ATL, réunit les acteurs du secteur régulièrement au sein de la commission communale de l'accueil (CCA) et travaille autour d'un programme de coordination locale pour l'enfance (CLE).

❷ Les opérateurs de l'accueil extrascolaire organisent un accueil des enfants fréquentant l'enseignement maternel ou primaire, avant et après l'école. Cet accueil se déroule au sein des établissements scolaires ou en-dehors et est organisé par les établissements scolaires eux-mêmes ou par des structures indépendantes.

Ces lieux participent à l'épanouissement global des enfants en leur proposant des activités variées et adaptées à leurs capacités et leurs rythmes. Ils renforcent la cohésion sociale en favorisant l'hétérogénéité des publics au sein du même lieu et la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle.

➤ **Agrément des programmes CLE (coordination locale pour l'enfance)**

Le programme CLE est géré par le Coordinateur ATL, en collaboration avec l'ensemble des acteurs de l'extrascolaire. Il a une validité de 5 ans, renouvelable.

Pour construire un programme CLE, conforme à la réglementation et en adéquation avec la réalité de leur Commune et les besoins apparus lors de l'état des lieux, les Coordinateurs ATL peuvent compter sur le soutien de la Coordination Accueil de l'ONE, des plateformes provinciales, de la plateforme communautaire, etc.

Par ailleurs, le service Accueil Extrascolaire (AES) accompagne les Coordinateurs ATL et les opérateurs dans leur démarche de renouvellement d'agrément.

La Commission d'agrément ATL a pour mission, entre autres, de rendre un avis sur l'agrément des programmes CLE et des opérateurs d'accueil extrascolaire. Elle remet également des avis sur les conventions Commune/ONE et sur la composition des CCA. A cette fin, elle se réunit mensuellement.

Au cours de l'année 2017, la Commission d'agrément s'est réunie 8 fois et a traité :

- ▶ 64 demandes d'agrément de programme CLE ;
- ▶ 35 demandes de modification de programme CLE ;
- ▶ 2 nouvelles conventions Commune/ONE ;
- ▶ 10 avenants à des conventions Communes/ONE.

Au-delà de cette activité ordinaire, la volonté de l'Administration et de la Commission est de donner davantage de sens aux obligations de formation, initiale et continue, compte tenu du contexte : financement insuffisant, problème de statut des accueillants qui entraîne un taux de rotation important, identification parfois confuse du responsable de projet et de ses missions,...

La perspective consiste à aller vers une évaluation globale du projet et de l'équipe en matière de formations. En attendant de préciser les contours de cette évolution, l'évaluation des formations individuelles se fait en tenant compte des éléments antérieurs et des engagements concrets pris à court et moyen termes par les opérateurs.

En outre, la Commission a veillé à porter une attention renforcée sur le contenu des projets d'accueil des opérateurs. S'appuyant sur les avis des Coordinateurs-trices accueil de l'ONE, elle s'assure de la conformité du projet d'accueil avec le Code de qualité. Elle tient compte également de l'évolution du projet d'accueil sur la période de 5 ans qui sépare deux agréments de programmes CLE.

Enfin, la « jurisprudence » interne de l'ensemble des avis de la Commission vise à permettre de faire des propositions de modifications, dont celles touchant le Décret, sur base des difficultés rencontrées sur le terrain par rapport à sa mise en œuvre.

» Soutien financier de la plateforme communautaire des coordinateurs ATL

La plateforme communautaire des Coordinateurs ATL a vu le jour en 2010 à leur initiative. Elle concerne l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles et son objectif principal est le partage entre les Coordinateurs ATL (outils, bonnes pratiques, ...).

La plateforme est gérée par un Comité de gestion composé de représentants des Coordinateurs/trices ATL élus par leurs pairs au sein des coordinations subrégionales, des provinces (partenaires dans les coordinations provinciales), de l'ONE, de l'OEJAJ. La plateforme est coordonnée par un « ensemblier », l'asbl Promemploi, qui est responsable notamment de sa gestion administrative et financière.

Depuis le 1er décembre 2013, le budget ATL couvre également le subventionnement de la plateforme communautaire des coordinateurs ATL. Le pôle administratif de cette subvention est géré par le service AES.

En vertu de la convention signée avec l'ensemblier ASBL Promemploi, l'ONE assure le financement de ses actions à concurrence d'une somme maximale de 30.000 euros, indexée annuellement sur base de l'évolution de l'indice-santé. **En 2017, l'enveloppe globale disponible et indexée pour la plateforme communautaire des Coordinateurs ATL s'élevait à 31.095 euros.**

2. LES ECOLES DE DEVOIRS

Les écoles de devoirs (EDD) sont des structures d'accueil ouvertes aux enfants et aux jeunes de 6 à 18 ans. Situées au croisement des sphères scolaire, sociale et familiale, les EDD organisent des activités de soutien scolaire ainsi que des animations éducatives ludiques, culturelles ou sportives pour des enfants issus, principalement, de familles en difficulté d'un point de vue social, économique, culturel, ou dont le niveau de maîtrise de la langue française ne permet pas un suivi à domicile.

Le service EDD gère les demandes de reconnaissance et de subventionnement des structures suivant les critères inscrits dans le décret EDD. En 2017, **346 EDD** étaient reconnues par l'ONE.

Afin de proposer un accompagnement qualitatif, le service est en contact étroit avec les coordinations régionales, ainsi que la Fédération francophone des EDD. Le secteur dispose également d'un organe d'avis : la commission d'avis sur les écoles de devoirs dont le service EDD assure le secrétariat.

» Visites des écoles de devoirs

Les Conseillères EDD visitent les écoles de devoirs pour s'assurer de la qualité de l'accueil proposé. Ces visites se déroulent dans le cadre de nouvelles demandes de reconnaissance, de renouvellement de reconnaissance ou de l'accompagnement et du contrôle des EDD. Les conseillères sont également disponibles pour présenter les missions des EDD aux équipes pédagogiques.

En 2017, la démarche accompagnée de partage et de transfert des acquis en équipe sur la thématique des « visites » s'est poursuivie. Ce fut également l'occasion de revenir, lors d'un bilan avec la Fédération et les coordinations, sur le renouvellement massif de 2016 (247 reconnaissances d'EDD renouvelées) et les 81 visites effectuées.

Durant cette année 2017, les Conseillères EDD ont par ailleurs réalisé 77 visites d'EDD, réparties principalement en Région de Bruxelles-Capitale (42%) et en Subrégion de Liège (26%), mais également dans celles de Namur (13%), du Hainaut (11%), du Brabant wallon (6%) et du Luxembourg (2%). Si cette répartition correspond à la forte implantation des EDD en milieu urbain (plus d'un tiers des EDD reconnues se situent en Région bruxelloise et près d'un quart en Province de Liège), elle a également été influencée par le rapprochement avec la politique de Cohésion sociale de la COCOF. En effet, les projets actuellement soutenus dans le cadre de la priorité 1 de la Cohésion sociale (le soutien et l'accompagnement à la scolarité) doivent rentrer une demande de reconnaissance à l'ONE avant la clôture du quinquennat 2016-2020. Aussi, sur les 13 nouvelles reconnaissances EDD octroyées en 2017, 11 concernent des EDD bruxelloises, dont 7 projets COCOF.

» Subvention de lancement

En octobre 2015, le gouvernement annonçait que le budget des écoles de devoirs était augmenté de 850.000 € de manière structurelle, dont 400.000 € pour soutenir la création de nouvelles EDD. Auparavant, les écoles de devoirs qui démarraient leurs activités devaient effectivement attendre la rentrée scolaire suivante pour bénéficier de la subvention aux écoles de devoirs, celle-ci étant conditionnée par la preuve d'un fonctionnement régulier d'un an.

Aussi, le 24 mai 2017, le décret EDD a été modifié en ouvrant la possibilité pour les écoles de devoirs qui obtiennent leur reconnaissance par l'ONE de bénéficier d'une subvention de lancement.

Cependant, l'octroi de la subvention de lancement aux nouvelles EDD impliquait également une adaptation de l'arrêté déterminant certaines modalités d'application du décret EDD. La Commission d'avis EDD a remis un avis sur ce projet d'arrêté le 7 décembre 2017. L'adaptation de l'arrêté sera effective au 1er mars 2018.

► Présentation de la recherche sur les travaux à domicile

En 2017, le service EDD a diffusé les résultats de la recherche sur les travaux à domicile. Clôturée fin 2016 par l'asbl RTA (Réalisation – Téléformation – Animation), la recherche « Travaux à domicile auprès des familles qui fréquentent les écoles de devoirs » met en lumière, à travers les représentations tant des enfants que de leurs parents, le rôle important des EDD. Un DVD, conçu comme support pédagogique, illustre cette recherche.

Au cours du 1^{er} semestre 2017, 4 demi-journées ont été organisées (Bruxelles, Namur, Ghlin et Liège) pour présenter la recherche au secteur. Ces demi-journées furent également l'occasion d'échanges et de recommandations entre les 147 professionnels présents et le service EDD. A leur tour, les EDD furent invitées à utiliser la recherche, et plus particulièrement les films, pour sensibiliser leur environnement (familles, écoles,...) à leurs missions, beaucoup plus larges que l'aide aux devoirs.

En septembre, la recherche a été présentée à 43 écoles de devoirs supplémentaires lors des permanences annuelles organisées par le service pour aider les EDD à constituer leur dossier de demande de subvention.

Enfin, en vue de sensibiliser au rôle insuffisamment reconnu des EDD, notamment de réduction des inégalités sociales, une communication élargie a également démarré : Conseil d'administration de l'ONE en août, colloque du Lasalé (Laboratoire Accrochage Scolaire et Alliances Educatives) en octobre, comité de pilotage des organismes de formation agréés par l'ONE en décembre. Cette diffusion élargie se poursuivra en 2018.

3. LES CENTRES DE VACANCES

Les centres de vacances (CDV) accueillent les enfants et les jeunes pendant les vacances et ont pour mission « de contribuer à l'encadrement, l'éducation et l'épanouissement des enfants pendant les périodes de congés scolaires ». Cet accueil est organisé par des associations ou des pouvoirs publics qui ont reçu un agrément via l'ONE. Les centres de vacances sont encadrés par des équipes d'animation qualifiées.

Pour en savoir plus : www.centres-de-vacances.be

► Un « Guide d'observation » pour l'accompagnement pédagogique des centres de vacances

En 2017, le service Centres de Vacances, la Direction Coordination Accueil de l'ONE et les Commissions Centres de Vacances ont finalisé un outil destiné à soutenir et promouvoir les objectifs pédagogiques des centres de vacances et la mise en pratique du Code de qualité de l'accueil. Cet outil s'intitule : « Guide d'observation des Centres de vacances, Quelques indicateurs pour être certain de s'y retrouver... » .

Composé de quatre pages, le document reprend douze thématiques liées à l'organisation d'un centre de vacances. Chaque thématique regroupe des balises représentées sous la forme d'observations ou de questions. Elles indiquent des orientations à privilégier et en phase avec les objectifs d'un centre de vacances : lieu de projets, espace dynamique où tout est mis en œuvre afin de garantir un accueil de qualité et une animation épanouissante pour l'enfant. Il ne s'agit pas d'une « check-list » : le relevé des indicateurs n'est pas exhaustif. Les indicateurs se présentent comme des pratiques inspirantes ou des orientations générales vers lesquelles tendre.

Les centres de vacances regroupant des réalités de terrain très diversifiées, l'utilisation de cet outil dépendra de chaque structure.

Les thématiques abordées sont : l'esprit vacances, le plaisir des enfants et des encadrants, l'accueil de tous, la participation des enfants et la souplesse du programme d'animation, la posture des encadrants, la relation avec les parents et la place des parents dans le centre de vacances, la préparation du centre de vacances, l'organisation des groupes d'enfants, l'accueil des enfants en fonction de leur âge, le respect du rythme des enfants, l'éducation à la citoyenneté et l'infrastructure d'un centre de vacances.

Le « Guide d'observation » a accompagné les visites de terrain ONE des centres de vacances durant l'été 2017. Il convient de rappeler l'importance du rôle des Coordinateurs/trices accueil ONE dans l'évolution qualitative des centres de vacances, qui se confirme chaque année. Les Coordinateurs/trices ONE sont en lien direct avec les structures et présents sur le terrain lors des activités. Les démarches accomplies pour le secteur des centres des vacances sont triples :

- accompagnement des pratiques éducatives via des rencontres avec les représentants des pouvoirs organisateurs et les équipes d'animation, soutien dans l'élaboration du projet d'accueil ;
- examen des demandes d'agrément (projet pédagogique et règlement d'ordre intérieur) et avis sur le dossier ;
- accompagnement et contrôle de terrain par la visite des centres et transmission de rapport de visite.

Le travail d'accompagnement s'inscrit dans la durée. La prise en compte des remarques formulées l'année antérieure est appréciée durant les visites de l'année en cours. La coordination accueil est parfois associée à la construction, à l'évaluation ou à la réactualisation du projet d'accueil.

▶ La Convention ONE-Commissariat général au tourisme (CGT)

En 2017, les centres de vacances résidentiels ont bénéficié d'une subvention complémentaire de la Région wallonne, pour autant que leurs activités soient organisées sur le territoire de langue française de la Région wallonne. L'objectif de la Région wallonne est de soutenir le tourisme social des jeunes en les incitant à séjourner ou à camper en Wallonie. L'aide financière permet de faciliter l'accès aux infrastructures résidentielles ou terrains de campement.

Cette aide financière supplémentaire s'est réalisée via une convention entre l'ONE, le Commissariat général au Tourisme, le Ministre de l'Enfance et le Ministre du Tourisme.

Seuls les centres de vacances agréés et subventionnés dans le cadre du décret centres de vacances pouvaient recevoir cette subvention.

En 2017, le forfait supplémentaire par nuitée/enfant était de 74 centimes.

▶ Appel à projets « Jump » (pour booster l'inclusion sociale)

Dans le cadre de son plan de mobilisation « Précarité, périnatalité et enfance », l'ONE a lancé un appel à projets pour des dispositifs pilotes de lutte contre la pauvreté dans les centres de vacances. L'objectif est de soutenir une démarche ponctuelle d'expérimentation de mesures permettant d'améliorer l'accessibilité de ces centres aux enfants issus de familles précarisées durant les vacances scolaires d'été 2017. Le montant total de l'appel s'élevait à 25.000 €.

Par définition, les centres de vacances sont des lieux de détente et d'épanouissement pour les enfants. Contrairement à l'école, ils ne sont pas obligatoires et sont limités au temps des vacances scolaires. Les organisateurs doivent entre autres favoriser l'intégration, la participation des enfants, stimuler leur créativité et proposer des activités de plein air. En prenant une part active à une plaine, séjour ou camp de qualité, les enfants augmentent leur confiance en eux, leurs capacités de socialisation et leur autonomie. Ces activités sont pour eux l'occasion de vivre le plaisir d'un temps de vacances amusant et épanouissant. Pour les parents, outre le souhait de permettre à leurs enfants de vivre d'agréables moments de loisirs, avoir accès à des activités de qualité pour ceux-ci pendant les vacances scolaires, cela représente une opportunité d'insertion socio-professionnelle et offre des possibilités d'intégration, de relais et de soutien à la parentalité.

Comme tout milieu d'accueil, les centres de vacances exercent trois fonctions importantes : sociale, éducative et économique. Les études s'accordent à démontrer l'importance des effets potentiels sur les trajectoires de vie des familles d'un accès à des activités extra-familiales de qualité, en particulier pour les familles précarisées.

Seule une minorité d'enfants issus de milieux précarisés fréquente les centres de vacances. Pourtant, comme tous les parents, ceux des familles vulnérables souhaitent le meilleur pour leurs enfants. Les obstacles sont multiples : tant d'ordre financier qu'organisationnel, ils peuvent aussi se traduire en termes de valeurs éducatives ou culturelles.

Déclarer dans son projet pédagogique que les activités sont ouvertes à tous les enfants sans discrimination ne suffit pas pour créer une véritable accessibilité et une mixité sociale. Faciliter l'accès des centres de vacances repose non seulement sur des stratégies à mettre en place concernant les conditions et modalités d'accès à l'accueil pour correspondre aux réalités de la vie des familles précarisées (accessibilité primaire), mais aussi sur des adaptations de l'accueil lui-même pour répondre à leurs besoins et permettre à tous les enfants et à leur famille de se sentir les bienvenus (accessibilité secondaire).

Afin de se donner un maximum de chances de succès, toute mesure visant à améliorer l'accessibilité des centres de vacances se doit de :

- ▶ reposer sur un projet de qualité tel que le proposent les centres de vacances agréés ;
- ▶ partir d'une analyse des freins et obstacles à la participation des enfants en situation de précarité ;
- ▶ agir conjointement sur l'accessibilité primaire et sur l'accessibilité secondaire ;
- ▶ s'appuyer sur une démarche de gestion de projet permettant d'évaluer l'impact des stratégies mises en place et les conditions de leur pérennisation ;
- ▶ viser la prise en compte et la participation de tous les acteurs concernés ;
- ▶ proposer une offre d'activités et des modalités d'accès adaptées aux réalités de vie des familles précarisées ;
- ▶ viser spécifiquement, dans le programme d'activités et les pratiques éducatives, à favoriser l'intégration sociale de tous les enfants et le renforcement de la cohésion sociale, dans une démarche d'ouverture à la diversité et de respect de l'individualité de chacun ;
- ▶ réaliser un travail d'accroche (en plus de répondre à la demande existante, se faire connaître des familles et des acteurs locaux) en s'appuyant sur un travail en réseau et de partenariat ;
- ▶ bâtir des liens avec les familles, tisser une relation équilibrée et adapter ses moyens de communication, permettre aux parents de goûter à la vie du centre de vacances et/ou d'en partager les bienfaits lors de moments conviviaux.

Par cette action, l'ONE souhaite renforcer l'impact des centres de vacances dans la lutte contre la pauvreté par une mesure d'impulsion visant à la fois à soutenir des initiatives émanant du terrain (démarche « bottom-up ») et à créer un cadre incitant à l'accessibilité (démarche « top-down »).

L'appel à projets « Jump! » a reçu 54 dossiers de candidature. Les 52 dossiers recevables ont été évalués par un jury composé d'experts externes et internes à l'ONE, sur base des critères de sélection figurant dans l'appel à projets. Vu le nombre de projets rentrés par les opérateurs, le jury a sélectionné les 9 meilleurs projets. Le jury s'est réuni en mai 2017.

Une journée préparatoire s'est tenue le 30 mai afin de rencontrer les lauréats et de discuter ensemble des obstacles prévisibles et des incitants à la participation des enfants issus de familles en situation de pauvreté.

Afin de valoriser les projets réalisés et de créer un effet inspirant, une journée grand public a été organisée le 28 novembre. A cette occasion, outre la présentation active de chaque projet, des intervenants spécialisés dans l'inclusion sociale ont partagé leur expertise avec l'assemblée.

4. SOUTIEN À L'ACTIVITÉ DE L'ACCUEIL TEMPS LIBRE

» Soutien par la Coordination Accueil

Les CAL représentent l'ONE aux CCA et constituent un soutien pour le coordinateur ATL, un référent du point de vue législatif et pédagogique.

A cet effet, des réunions avec des groupes de Coordinateurs ATL d'un secteur sont initiées par des CAL ou pour toute la Subrégion, avec la collaboration de Provinces autour d'échanges, de partages d'expériences et de thématiques qui intéressent ces professionnels. Citons, par exemple, une journée organisée pour les Coordinateurs ATL et les responsables de projets sur l'importance d'investir les espaces extérieurs, de miser sur le vert en Province de Liège ou une rencontre avec les pouvoirs organisateurs des CDV du Hainaut.

Les visites de sites d'accueil extrascolaires de type 2 ont eu lieu en 2017, afin de poursuivre les démarches d'accompagnement de la qualité en fonction des constats de terrain.

Enfin, des modules de trajet de formation pour les nouveaux Coordinateurs ATL sont animés par différents acteurs de l'ONE, dont des CAL. Ces modules visent à cerner l'environnement et les missions principales de la fonction de Coordinateur ATL.

» Soutien par l'inspection comptable

Le service inspection comptable remplit des missions transversales couvrant tous les secteurs gérés au niveau de la direction ATL : AES, EDD et CDV. Il est chargé de l'accompagnement et du contrôle des opérateurs subventionnés ou même parfois simplement agréés. Ce contrôle s'exerce exclusivement aux niveaux administratif et financier.

Il rencontre les opérateurs dans les situations suivantes :

- ▶ demande d'un service lorsqu'existent des questions ou des doutes sur les données transmises ;
- ▶ visites spontanées d'opérateurs sélectionnés au hasard ;
- ▶ informations des nouveaux opérateurs à leur demande.

En EDD et AES, les visites ont lieu au siège social de l'opérateur et sont systématiquement annoncées afin de permettre aux responsables de préparer l'ensemble des documents nécessaires au contrôle. Pour les CDV, les visites se font sur les lieux d'activité et sont rarement annoncées.

Pendant l'année 2017, l'inspection comptable a réalisé 191 visites qui se répartissent de la manière suivante :

- ▶ AES : 144
- ▶ CDV : 39
- ▶ EDD : 8

L'inspection comptable apporte également son appui aux différents services de la direction ATL et plus particulièrement à la cellule AES2, en soutenant activement le processus d'aterrissage du FESC en général.

» Atterrissage du FESC (Fonds des Equipements et Services Collectifs) au subventionnement AES de type 2 (AES2)

Le FESC était un fonds budgétaire fédéral destiné à soutenir financièrement des initiatives d'accueil extrascolaire, d'accueil flexible, d'accueil d'urgence et d'accueil d'enfants malades.

A l'occasion de la 6ème réforme de l'Etat, les compétences et le budget du FESC ont été transférés aux Communautés le 1er juillet 2014. C'est l'ONE qui a été chargé par le Gouvernement de mettre en œuvre cette réforme à partir du 1er janvier 2015.

Pour ce faire, le Décret et l'Arrêté ATL ont été modifiés fin 2014 afin de définir les critères de subventionnement spécifiques que doivent rencontrer les opérateurs ex-FESC, désormais renommés AES de type 2.

Un Comité d'accompagnement (COAC) a par ailleurs été mis en place pour soutenir le processus de transfert. Il est composé de représentants du secteur, des partenaires sociaux, de l'ONE, de l'OEJAJ et de représentants des Ministres de l'Enfance et du Budget. Ce comité est chargé du suivi et de l'évaluation de l'intégration du FESC à l'ONE.

L'intégration des opérateurs ex-FESC a commencé par une période transitoire courant du 1/01/2015 jusqu'au 30/09/2017. Ce délai a pour objectif de permettre :

- ▶ aux projets de s'adapter aux critères de subventionnement ;
- ▶ au service AES de tester l'adéquation de la réglementation aux réalités du terrain ;
- ▶ l'adaptation éventuelle de certains points de la réglementation.

Concrètement, en 2017, 85 opérateurs anciennement subventionnés par le FESC étaient actifs dans l'accueil extrascolaire et l'accueil extrascolaire flexible selon la répartition suivante :

| | NBRE D'OPÉRATEURS D'ACCUEIL | NBRE DE LIEUX D'ACCUEIL |
|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| <i>Bruxelles</i> | 19 | 47 |
| <i>Brabant Wallon</i> | 4 | 43 |
| <i>Hainaut</i> | 25 | 164 |
| <i>Liège</i> | 22 | 89 |
| <i>Luxembourg</i> | 8 | 38 |
| <i>Namur</i> | 7 | 46 |
| TOTAL | 85 | 427 |

Il faut ajouter à ce tableau trois opérateurs précédemment comptabilisés dans le secteur AES2 mais qui, en raison de leurs spécificités, ont été retirés de ce secteur. En attendant qu'une solution spécifique soit élaborée pour leur permettre de continuer à fonctionner tout en gardant leurs caractéristiques, ces projets restent gérés au sein de l'AES2.

L'année 2017 a débuté par la poursuite des rencontres individuelles avec les opérateurs. Cette démarche initiée fin 2016 avait pour objectif d'informer les opérateurs de leur situation par rapport aux critères de subventions et au mode de calcul ainsi que de relever leurs particularités et les difficultés pour s'adapter à la nouvelle réglementation. Des aménagements de l'arrêté ATL ont été proposés, soit par le secteur, soit par l'administration.

Ces propositions ont été relayées au Comité d'accompagnement (COAC) qui s'est réuni à six reprises, entre février et juin 2017, pour analyser les propositions et finaliser les aménagements à apporter à la réglementation nécessaires pour rencontrer les objectifs définis au début de la période transitoire.

Le test à blanc qui avait été réalisé en 2016 à partir des données couvrant la période d'avril 2015 à mars 2016 a été actualisé sur base des données de l'exercice 2016 et en tenant compte des modifications proposées.

Les modifications ont été validées par le Conseil d'administration de l'ONE et transmises au Gouvernement. Celui-ci a dans un premier temps décidé de prolonger la période transitoire jusqu'au 31 décembre 2017 avant d'approuver le texte de l'arrêté modificatif en date du 20 décembre 2017.

Les adaptations des critères et du mode de calcul des subventions permettent de garantir un équilibre global. Cependant, le test à blanc laissait apparaître que 27 opérateurs pouvaient encore rencontrer des difficultés. A la demande du Conseil d'administration, les opérateurs de ces projets ont été rencontrés individuellement afin de refaire le point de la situation et définir des objectifs à atteindre.

Parallèlement à ces tâches spécifiques, le suivi quotidien des opérateurs a été assuré durant toute l'année 2017, notamment par la poursuite de la récolte des données au-delà de la période prévue du test à blanc ou l'analyse des informations au sujet des travailleurs, des listes de présences ou de l'offre d'accueil.

Durant la période transitoire, les opérateurs ont eu la garantie de recevoir un subside au moins équivalent à celui qu'ils percevaient du FESC. Pour 2017, la subvention comportait trois éléments :

- ▶ Une subvention de base égale au subside structurel de 2016 indexé sur base de l'indice santé ;
- ▶ Une subvention exceptionnelle pour 2017 destinée à aider les opérateurs à respecter ou tendre à respecter les barèmes de la CP 332 ;
- ▶ Une subvention exceptionnelle calculée au prorata du nombre de présences réalisées par chacun des opérateurs ex-FESC du 1er octobre 2016 au 30 septembre 2017. Cette dernière subvention décidée le 15 décembre 2017 sera mise en œuvre durant les années 2017 et 2018.

5. OUTILS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION AU SECTEUR

▶ La santé en collectivités : 2ème édition de la brochure « Mômes en santé »

« *Mômes en santé* », première édition 2012, a été accueilli avec beaucoup d'enthousiasme par le secteur de l'accueil des enfants de 3 à 18 ans. Pour les agents de l'ONE comme pour les acteurs de terrain (animateurs, enseignants, service de Promotion de la Santé à l'école, accueillants extrascolaires,...), il s'agit d'un outil précieux et d'une référence commune.

Face au succès qui s'est traduit par l'épuisement des stocks de l'édition 2012, en 2015 déjà, l'ONE a organisé la réactualisation et la réimpression de la brochure.

Dans les différents lieux de vie d'un enfant de plus de 2 ans et demi (école, accueil extrascolaire, plaine de vacances,...), les messages à propos de la santé sont quelquefois différents, voire contradictoires. Un des grands objectifs du projet « Mômes en santé », outre le fait de proposer un outil de référence, est de favoriser la cohérence dans les messages ou les choix des professionnels en matière de gestion de la santé.

Pour la seconde édition, l'ONE s'est à nouveau entouré d'acteurs issus du secteur de l'accueil des 3-18 ans avec une expertise en matière de santé. L'ensemble de la brochure a été relu, corrigé et complété. Certains chapitres ont été réorganisés ou tout à fait dissociés.

Les contenus et nouveautés

Bien dans son corps, bien dans sa tête : Un nouveau chapitre fait son apparition.

L'ONE développe, dans ce nouveau chapitre, une vision plus globale de la santé des enfants. Il aborde des thématiques telles que la bientraitance, le contact avec la nature, le bien-être psychologique ; le rapport au corps et la sexualité. La manière de traiter ces sujets est aussi novatrice : elle trouve son ancrage dans la promotion de la santé et se positionne peu comme un cadre réglementaire.

Tiques et maladie de Lyme : enfin une réponse claire !

Pince à tiques, procédure d'extraction, utilisation de produits répulsifs et dépistage de la maladie de Lyme trouvent désormais, dans les chapitres « Des bosses et bobos aux premiers secours » et « Les maladies infectieuses », une réponse complète, et partagée par les différents partenaires à la rédaction de la brochure.

Des chapitres revus et corrigés

« La prise en charge des enfants en collectivité » : ce chapitre met l'accent sur une meilleure gestion du risque au sein des collectivités. Du choix des infrastructures, à l'encadrement des activités en extérieur, cette approche du risque permet de continuer à proposer aux enfants des activités enrichissantes et favorables à leur épanouissement.

« Pour un environnement de qualité » : l'ONE apporte des recommandations quant à l'utilisation de produits d'entretien, à la lutte contre les polluants, au maintien de la bonne qualité de l'air et de l'eau.

« La gestion des soins » : toutes les questions des professionnels et encadrants sur le matériel de santé de base trouveront leur réponse dans ce chapitre (contenu de la trousse de soins, fiche de santé, fiche de contact, document d'autorisation parentale...)

« Les allergies » : ce chapitre a été revu et complété pour permettre aux encadrants de réagir adéquatement face aux allergies dont souffrent de plus en plus fréquemment les enfants.

« L'accueil des enfants ayant des besoins spécifiques ou en situation de handicap » : introduit et présente la notion d'inclusion comme un droit. Ce chapitre propose des pistes, des procédures, des contacts de structures ou partenaires pour mettre en place un accueil pour tous. Il explique également comment intégrer les familles dans cette démarche.





L'accueil spécialisé (0-7 ans)

Les Services d'Accueil Spécialisé de la Petite Enfance (SASPE) accueillent, de jour et de nuit, des enfants de 0 à 7 ans (voire 12 ans, en cas d'accueil d'une fratrie). Cet accueil concerne des enfants dont les parents connaissent de graves difficultés qui les empêchent momentanément de s'en occuper.

Les enfants sont accueillis à la demande :

- ▶ « privée » des parents;
- ▶ « privée » d'un service social : de TMS de l'ONE ou de CPAS, hôpitaux, services « enfants en danger » (soutien à la parentalité);
- ▶ de type « AJ », des Tribunaux de la Jeunesse, Services d'Aide à la Jeunesse ou des Services de Protection judiciaire (mode protectionnel).

Au 31 décembre 2017, **14 services** sont autorisés, agréés et subventionnés par l'ONE et comptabilisent **391 places autorisées**, dont 340,5 agréées et subventionnées.

L'ONE organise par ailleurs lui-même 2 SASPE, « La Nacelle » à MONS (14 places) et « Reine Astrid » à LA HULPE (56 places).

▶ Accompagnement des SASPE (2ème phase)

Un Comité d'accompagnement se réunit depuis 2011 : il se compose de la Direction de la Coordination Accueil, de 7 CAL ayant un SASPE dans leurs attributions et de 2 Conseillers pédagogiques.

Il mène un travail de réflexion et de contacts en vue d'améliorer l'accompagnement des SASPE dans la mise en œuvre de leur projet d'accueil et dans l'optique d'élaborer des repères communs dans l'identification des pratiques de qualité. Ce dispositif comprend des ateliers formatifs d'échanges et de réflexions, tant avec les responsables des SASPE que leurs collaborateurs (psychologues, assistants sociaux, puéricultrices, éducateurs).

Afin de consolider les acquis de la formation « alimentation », proposée en 2016, mais aussi de motiver les équipes à se mettre en projet, une quatrième rencontre a été organisée sur cette thématique en 2017.

Un nouveau dispositif a également été mis en place sur le thème de l'attachement et des troubles de l'attachement. Il se déroule en trois temps, qui s'étendent sur 2017 et 2018.

Le premier temps s'est déroulé en 2017 : il s'agit d'une conférence animée par la Présidente de l'asbl « Pétales », spécialisée en cette matière, suivie d'un partage d'expériences pratiques en ateliers animés par les Conseillers pédagogiques, les CAL et une Conseillère-Psychologue au Service ONE adoption.

À suivre en 2018 pour les 2 autres temps...



La promotion de la santé à l'école (PSE)

La Promotion de la Santé à l'École (PSE) est un service de santé préventif, universel, obligatoire et gratuit qui s'adresse à l'ensemble des élèves scolarisés en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) ainsi qu'aux étudiants de l'enseignement supérieur hors universités. Cette compétence touche près d'un million d'élèves.

Elle se décline en cinq missions :

- 1 la mise en place de programmes de promotion de la santé et d'un environnement scolaire favorable à la santé
- 2 le suivi médical des élèves comprenant les bilans de santé individuels et la mise en œuvre de la politique de vaccination
- 3 le dépistage et la prévention des maladies transmissibles
- 4 le recueil standardisé et anonyme de données de santé
- 5 l'organisation de « points-santé » pour les étudiants de l'enseignement supérieur non universitaire (espaces de parole, d'information et d'orientation en matière de santé).

En vertu du Décret sur l'aide aux enfants victimes de maltraitance de 2004, les Services de Promotion de la Santé à l'École (SPSE) sont également des acteurs spécifiques de première ligne dans la prise en charge de la maltraitance chez les enfants au même titre que les centres psycho-médico-sociaux.

La PSE est exercée :

- ▶ par les Services de Promotion de la Santé à l'École (SPSE)
- ▶ par les Centres Psycho-médicosociaux (CPMS-WB), dans l'enseignement organisé par la FWB.

Leur personnel est essentiellement composé de médecins scolaires et d'infirmier(e)s. Ceux-ci travaillent avec différents partenaires tels que les parents, les intervenants scolaires, les médecins traitants et autres spécialistes, les consultations pour enfants de l'ONE, les équipes SOS Enfants, les services d'Aide à la Jeunesse, ...

▶ La Direction de la Promotion de la Santé à l'École et la Direction Santé (Pôle Promotion de la Santé à l'École) : un travail main dans la main

Depuis 2015, l'ONE est responsable de la politique de la PSE, de même qu'il agréé et subventionne les SPSE.

L'Office a partagé ses responsabilités vis-à-vis du secteur entre deux directions :

- ▶ la Direction de la Promotion de la Santé à l'École (DPSE) est responsable du respect de la législation PSE ainsi que du subventionnement et de l'agrément des SPSE
- ▶ la Direction Santé – Pôle PSE (DS-PSE) vient en support à l'aspect qualité des missions sur le plan médical et de promotion de la santé ;

L'Office bénéficie également de l'expertise de trois conseillères médicales PSE. Les deux directions travaillent en étroite collaboration sur les nombreux dossiers et favorisent les relations entre les SPSE et l'ONE.

Sur le plan qualitatif, le plan d'activités 2016-2020 du pôle PSE pose un cadre de travail qui déploie les activités selon six axes :

- ▶ développement de l'intégration de la PSE au sein de l'ONE
- ▶ l'amélioration du suivi individuel des élèves
- ▶ l'amélioration de l'approche collective et environnementale
- ▶ l'amélioration de la communication et de la visibilité de la PSE comme acteur de santé
- ▶ la formation des professionnels de la PSE
- ▶ le développement du système d'information sanitaire.

DÉVELOPPEMENT DE L'INTÉGRATION DE LA PSE AU SEIN DE L'ONE

Cet axe se développe en étroite collaboration avec la direction PSE. Ainsi, l'année 2017 a vu se poursuivre l'intégration de la PSE par des rencontres en interne et dans plusieurs groupes de travail transversaux de l'Office, notamment concernant les campagnes thématiques, le dossier informatisé de l'enfant, le développement d'outils d'éducation à la santé à destination des familles (...). Ce mode de travail a permis, aux différents participants, d'élargir leur champ de vision à l'aspect PSE.

AMÉLIORATION DU SUIVI INDIVIDUEL DES ÉLÈVES

L'analyse des rapports d'activités des SPSE et CPMS-WB ainsi que le contact direct avec les services et leurs partenaires ont initié diverses réflexions concernant l'amélioration du suivi individuel des élèves, et notamment sur :

- ▶ le dépistage des troubles visuels;
- ▶ le dépistage en maternelle des enfants présentant des troubles du langage ou des risques de développer des troubles d'apprentissage;
- ▶ la maltraitance.

Les résultats de ces réflexions sortiront leurs effets à partir de 2018. Cela permettra une harmonisation des pratiques ainsi que la mise à disposition d'outils de référence.

Le carnet de l'enfant a également été étendu jusqu'à l'âge de 18 ans afin qu'il puisse accompagner les élèves dans leur suivi médical par la PSE.

AMÉLIORATION DE L'APPROCHE COLLECTIVE ET ENVIRONNEMENTALE

Dans cet axe de travail, en 2017, l'Office et ses partenaires ont produit pour la PSE un premier rapport sur les risques liés à l'exposition aux ondes électromagnétiques de radiofréquence à l'école.

Les contacts internes ont également permis l'adaptation de la brochure « L'air de rien, changeons d'air » afin de prendre en compte le milieu scolaire et ainsi informer de manière cohérente l'ensemble des professionnels de l'enfance sur la thématique de la qualité de l'air intérieur. Cette brochure, ainsi que l'édition revue en 2017 du référentiel « Mômes en santé », seront mis à disposition de chaque professionnel PSE dans le début de l'année 2018.

D'autre part, l'Office, membre du comité de pilotage de la tuberculose en milieu scolaire, a également participé à la mise à jour de la stratégie de prévention de cette maladie dans les écoles (2017-2022).

DÉVELOPPEMENT DU SYSTÈME D'INFORMATION SANITAIRE

Certaines données sanitaires sont récoltées via les SPSE et les CPMS-WB et analysées par le Service d'Information et d'Éducation à la Santé (SIPES) de l'Université Libre de Bruxelles. Ces données constituent un recueil de données sanitaires à des fins d'analyse des besoins et de définition des politiques et actions, à l'échelon des services et de la FWB.

De plus, sur demande de l'ONE, le SIPES a débuté en 2017 une réflexion sur les indicateurs de santé utiles à collecter par la PSE et a réalisé une enquête auprès des services dont le rapport est attendu en 2018.

La formation des professionnels PSE

voir partie « Les formations » page 49

La Commission PSE

La Commission d'avis relative à la Promotion de la Santé à l'École a pour mission de donner un avis sur tout projet de décret ou d'arrêté qui concerne le secteur ainsi que sur tout problème qui concerne la Promotion de la Santé à l'École. Sur ce dernier point, elle intervient d'initiative ou à la demande. L'ONE assure le secrétariat et le bon fonctionnement de la Commission.

En 2017, la Commission a poursuivi ses travaux notamment par l'émission de différents avis d'initiative sur :

- ▶ le rapport final des Etats Généraux de l'Enfance. La Commission attirait l'attention sur le financement du secteur, la coordination avec les politiques des régions et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ainsi que sur la formation de base et continuée.
- ▶ le décret relatif à l'accueil, à l'accompagnement et au maintien dans l'enseignement ordinaire fondamental et secondaire des élèves présentant des besoins spécifiques. Un focus a été mis sur les problèmes médicaux, les plans d'accueil individualisés et l'implication des services PSE.

Elle participe également aux divers groupes de travail mis sur pied dans le cadre de l'amélioration du suivi individuel des élèves et de l'approche collective et environnementale.

Le Conseil Supérieur des Centres PMS

L'ONE est représenté au sein de ce conseil par la Direction PSE et le Pôle PSE qui participent aux travaux et réflexions relatifs aux chantiers le concernant notamment dans le cadre du développement du Pacte pour un Enseignement d'Excellence.

La législation

La finalisation du Décret PSE s'est poursuivie en 2017 mais n'a pas encore pu aboutir. Un groupe de travail commun réunissant des représentants de l'ONE, de la Commission PSE et de la Ministre a terminé sa révision du texte. L'adoption de cette nouvelle législation devrait aboutir d'ici la fin de l'année 2018.

Les perspectives 2018

Les réflexions et les projets concernant la PSE foisonnent au sein de l'ONE pour améliorer le soutien aux SPSE et aux CPMS-WB. De nombreux chantiers sont en cours et sont en attente de voir leur concrétisation en 2018 comme le catalogue de formation continuée, la tenue des formations sur la maltraitance, l'édition d'affiches et d'un folder de présentation de la PSE destiné aux professionnels, la réalisation de fiches techniques de recommandations de bonnes pratiques, ...

L'ONE poursuit également son projet de mise en place d'un dossier socio-médical informatisé de l'enfant.

Ces différents éléments permettent à la PSE de trouver sa place pleine et entière au sein de l'ONE et de se développer en bénéficiant d'une dynamique nouvelle, de certaines facilités et de moyens nouveaux.



Le service de l'adoption

Le Service de l'adoption intervient dans le cadre de projets d'adoption interne, c'est-à-dire, d'enfants qui sont nés ou résident en Belgique francophone : son activité n'implique dès lors ni déplacement ni partenariat avec l'étranger.

Bien que totalement intégré à la structure organisationnelle de l'Office, le service est agréé par la Direction de l'adoption du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, au même titre que deux autres ASBL : le Service d'Adoption Thérèse Wante et Emmanuel Adoption. Il fait donc partie des trois organismes d'adoption agréés (O.A.A.) qui interviennent sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles (et, par convention, de la Communauté germanophone).

Le service de l'adoption remplit 5 missions :

- ❶ L'accompagnement de parents biologiques qui, avant ou après la naissance de leur enfant, se posent des questions sur leur désir de rester parents et qui envisagent de confier leur enfant en adoption
- ❷ L'accompagnement et l'évaluation des enfants en attente d'adoption, en collaboration avec les structures professionnelles d'hébergement
- ❸ La sélection et l'encadrement du projet des candidats adoptants
- ❹ L'accompagnement post-adoptif des familles adoptantes
- ❺ La recherche des origines, à la demande de toute personne confiée à l'adoption qui, au cours de son existence, souhaite prendre connaissance de son dossier et est en recherche d'informations sur ses origines biologiques.

La mise en œuvre de ces missions relève pleinement de la prévention, l'adoption étant avant tout une mesure de protection de l'enfant : « L'adoption consiste d'abord à donner une famille à un enfant et non un enfant à une famille ». Tout projet d'adoption est par conséquent singulier : l'enjeu est de veiller à l'intérêt de chaque enfant et de répondre au mieux à ses besoins afin de soutenir le meilleur projet de vie.

L'activité du service est spécifique et ne peut se développer qu'au prix d'une réflexivité permanente aux plans professionnel et éthique sur chacune des situations rencontrées et les destins de vie qui peuvent s'y jouer, tant pour les parents de naissance que pour les enfants confiés et les parents adoptants.

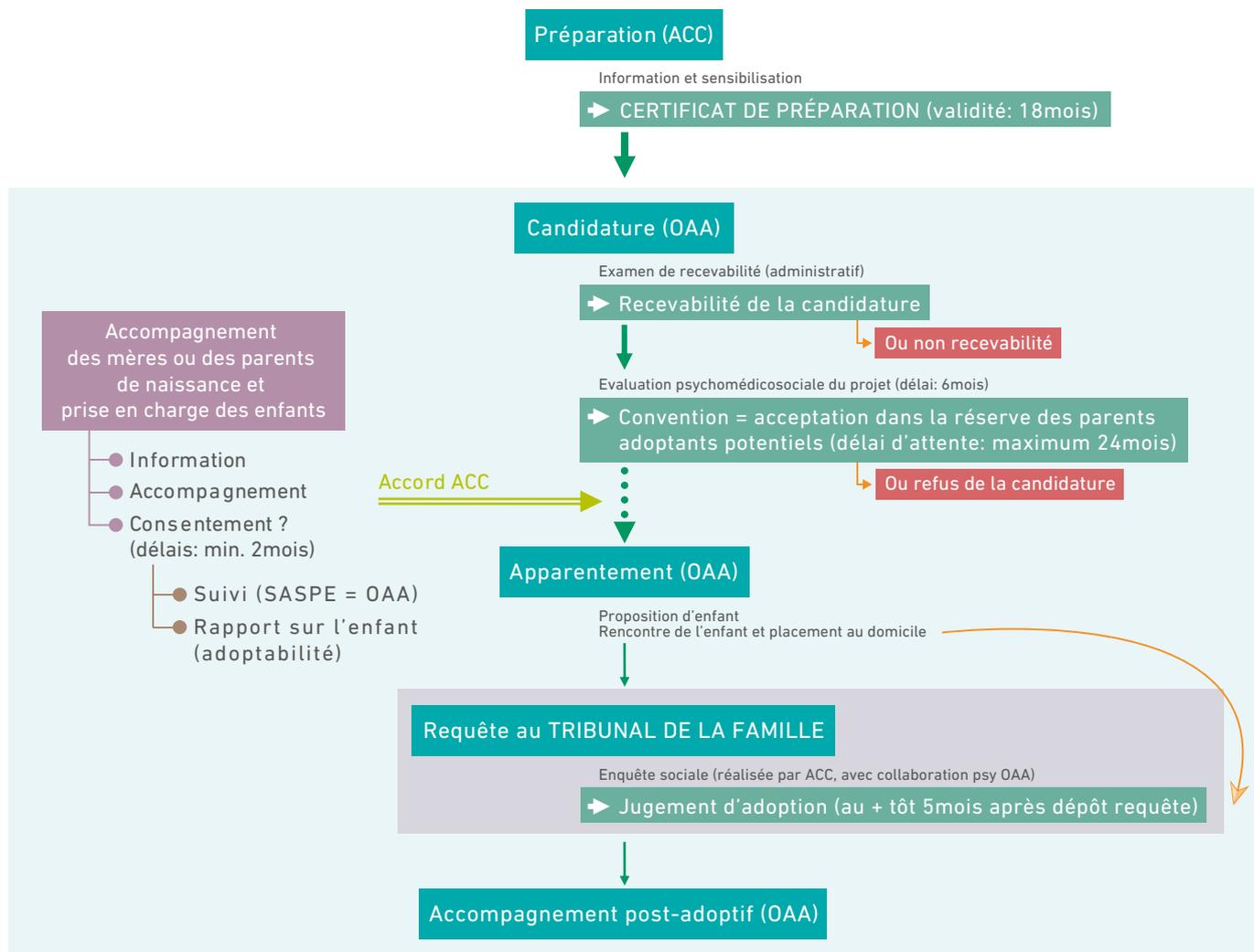
LES BASES RÉGLEMENTAIRES DE CETTE ACTIVITÉ SONT :

- ▶ la *Convention de La Haye du 29 mai 1993* sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale
- ▶ la *loi du 24 avril 2003* relative à l'adoption, qui a visé une actualisation du Code civil et une adaptation de la réglementation à la Convention susmentionnée
- ▶ le *décret de la Communauté française du 31 mars 2004* relatif à l'adoption, tel que modifié en 2013.

1. L'ADOPTION INTERNE : UN PANEL DE MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT

Le schéma ci-dessous détaille les différentes étapes de la procédure d'adoption extrafamiliale.

Chaque mission est détaillée plus bas et fait l'objet d'un bref relevé des activités menées pour l'année 2017.



» Accompagnement des parents de naissance

L'accompagnement des parents biologiques (ou « parents de naissance ») est une dimension essentielle du travail du service. Elle vise à offrir aux parents biologiques ou « parents de naissance », quel que soit leur âge, leurs convictions, leur situation sociale, familiale, conjugale, un accompagnement de qualité, dans lequel ils peuvent cheminer à leur rythme, et duquel pourra découler le meilleur projet de vie possible pour leur enfant. Il est également un préalable légal au consentement de ces parents, à l'adoption de l'enfant devant le tribunal.

Cet accompagnement se met en place majoritairement à la demande de professionnels de la périnatalité (TMS) ou des hôpitaux, mais peut s'engager à la demande des parents de naissance eux-mêmes. Il concerne le plus souvent des mères seules et intervient tant avant qu'après la naissance de l'enfant.

En 2017, 42 situations ont fait l'objet d'un tel accompagnement.

L'accompagnement de la mère ou des parents de naissance précède le moment formel de leur **consentement**, chez un notaire ou devant un juge de paix, à l'adoption de leur enfant. Ce consentement ne peut intervenir, **au plus tôt, que deux mois après la naissance de l'enfant** et ceux qui le signent doivent être dûment informés des conséquences juridiques et psychologiques de l'adoption de leur enfant. Dès lors, au-delà de la portée existentielle de la décision qu'ils sont amenés à prendre, l'accompagnement des parents de naissance trouve aussi son importance dans le fait de garantir au consentement toute sa portée symbolique et toute la sécurité des prémisses qu'il constitue pour le volet juridique de l'adoption.

Bien entendu, comme chaque année, l'adoption ne s'est pas concrétisée dans toutes les situations des mères (ou parents) de naissance pour lesquelles le service offre un accompagnement. En 2017, seules **18 situations** sur 42 ont conduit à la **concrétisation du projet d'adoption** et, par conséquent, à un apparetement.

» Accompagnement et évaluation des enfants en attente d'adoption

La mère de naissance qui prend la décision de ne pas rester parent de l'enfant qu'elle a mis au monde mandate par écrit notre service pour le prendre en charge durant le délai légal de réflexion de 2 mois qui précède le consentement à l'adoption. Cette prise en charge s'effectue la plus souvent en collaboration avec les Services d'accueil spécialisés de la petite enfance (SASPE).

En 2017, notre service a ainsi été mandaté 16 fois (deux autres situations aillants suivi une procédure encadrée par l'AJ).

Durant la période d'hébergement en SASPE, l'équipe pluridisciplinaire du service a été en contact régulier avec les professionnels qui encadrent l'enfant. Les psychologues du service ont également effectué des visites régulières d'observation des enfants. Cet accompagnement a permis d'établir les conditions de leur adoptabilité psychologique, médicale et sociale et d'envisager l'apparentement avec des candidats adoptants potentiels, dont le projet d'adoption s'est avéré le plus à même de répondre aux besoins particuliers de chaque enfant.

» Sélection et encadrement du projet des candidats à l'adoption

On distingue, dans l'adoption interne, deux types de situations différentes :

- ▶ celle de personnes qui passent par l'adoption pour devenir parents d'un enfant qu'ils ne connaissent pas – on parle d'adoption extrafamiliale
- ▶ celle de personnes qui souhaitent adopter un enfant avec lequel ils entretiennent déjà une relation personnelle depuis plus de 6 mois ou avec lequel elles ont un lien de parenté jusqu'au 3ème degré – on parle d'adoption intrafamiliale.

Quel que soit le type d'adoption envisagé, la loi prévoit que tout candidat à l'adoption ait suivi, préalablement au dépôt d'une requête au Tribunal de la famille, une préparation. Cette préparation, organisée par la Direction de l'adoption à la Fédération Wallonie-Bruxelles, comprend des séances collectives d'information et de sensibilisation et est sanctionnée par un certificat dont la validité est de 18 mois.

ADOPTION EXTRAFAMILIALE

Dans le cas de l'adoption interne extrafamiliale, les candidats qui disposent d'un certificat de préparation peuvent déposer leur candidature dans un organisme d'adoption agréé (OAA), après avoir participé à une séance d'information préalable au sein de celui-ci.

Si cette candidature est recevable, l'examen psycho-médico-social de leur projet est réalisé et, au plus tard dans les 6 mois, l'équipe pluridisciplinaire se prononce sur l'acceptation ou le refus du projet des candidats. Lorsque le projet est accepté, l'OAA et les candidats signent une convention qui permet d'être intégré dans une réserve de parents adoptants potentiels et avec lesquels, en fonction des besoins des enfants, un apparentement pourra être envisagé.

En 2017, 40 projets d'adoption ont été retenus pour l'examen psycho-médico-social par l'équipe pluridisciplinaire d'ONE Adoption. Sur ces 40 projets, 8 ont fait l'objet d'un abandon de procédure et 19 ont fait l'objet d'un refus motivé de la candidature. Treize projets ont ainsi abouti à une signature de convention avec le service, portant à 21 le nombre de candidatures en attente au 31 décembre 2017 (projets de l'année 2016 compris).

Trois **matinées de rencontre thématiques entre candidats adoptants** ont été organisées (en mars, juin et octobre 2017) afin d'assurer le lien avec notre service durant la période d'attente avant une proposition d'enfant. Ces matinées ont porté notamment sur le thème du sommeil et des limites dans l'éducation de l'enfant, mais également sur le « naître parent ».

Au cours de cette année, **18 apparentements** ont pu être réalisés et contribuer ainsi à une solution familiale pour les enfants en attente d'adoption.

En 2017, dans le cadre de la procédure judiciaire d'adoption interne extrafamiliale, le service ONE Adoption a également été mandaté par l'ACC pour prendre en charge la rédaction du volet psychologique de rapports d'enquêtes sociales ordonnées par le Tribunal de la famille. Treize couples de candidats en procédure ont ainsi été reçus en entretien.

ADOPTION INTRAFAMILIALE

Dans le cas de l'adoption interne intrafamiliale, l'enfant et les adoptants vivent déjà ensemble ou sont déjà apparentés. Les personnes qui souhaitent adopter l'enfant, lorsqu'elles disposent d'un certificat de préparation, déposent une requête en adoption au Tribunal de la famille. Puisque la nécessité, d'encadrer l'apparentement n'existe pas, le service de l'adoption n'intervient que pour la rédaction du volet psychologique du rapport d'enquête sociale ordonnée par le Tribunal de la famille. Ce travail de rédaction repose sur plusieurs entretiens, et sur une collaboration avec le service social de l'Autorité centrale communautaire, chargée de réaliser cette enquête sociale.

En 2017, le service ONE Adoption a été sollicité pour la rédaction du volet psychologique d'enquête sociale dans le cadre de **18 dossiers d'adoption intrafamiliale** (contre 11 en 2016 et 9 en 2015).

Pour ce qui concerne le volet facultatif de l'accompagnement post-adoptif, le service est intervenu, en 2017, à la demande et en réponse aux questions adressées par 9 familles adoptantes. Au total, **14 entretiens ont été menés dans ce cadre.**

» Accompagnement dans la recherche des origines

Lorsque les enfants confiés grandissent, il arrive qu'ils se sentent en questionnement par rapport à leur identité et souhaitent entamer une démarche de recherche d'informations sur leurs origines. En 2017, 19 personnes (contre 7 en 2016 et 13 en 2015) ont sollicité notre service pour un accompagnement dans la recherche de leurs origines. Au total, **44 entretiens ont été menés**, ce qui représente deux fois plus d'entretiens qu'en 2016. Il s'agit, pour une partie d'entre eux, d'entretiens de suivi de démarches initiées précédemment.

2. COLLABORATIONS INTERNES À L'ONE

› ONE Adoption et le Comité d'éthique⁴

L'adoption est un champ dans lequel la réflexion clinique et éthique est permanente. Outre l'apport des supervisions individuelles et collectives des membres de l'équipe d'une part, et des interventions sectorielles organisées par la Direction de l'adoption d'autre part, cette réflexion a pu s'appuyer, cette année encore, d'un travail de collaboration entre ONE Adoption et le Comité d'éthique de l'Office.

Le travail réalisé a porté sur la prise en compte de l'infertilité des couples hétérosexuels qui déposent une candidature au sein d'ONE Adoption. Cette thématique trouve son origine dans l'augmentation du nombre de candidatures de couples qui recourent à l'adoption sans avoir préalablement envisagé la conception biologique d'un enfant et dans le questionnement que soulèvent ces candidatures sur les motivations à la parentalité adoptive. Le rôle du médecin d'ONE Adoption, intervenant au premier chef en tant que « médecin de l'enfant en attente d'adoption », a ainsi pu être clarifié, considérant qu'il est en définitive « l'interlocuteur pour toutes les questions qui touchent aux aspects médicaux susceptibles de fournir un éclairage complémentaire significatif au projet d'adoption des candidats », et ce dans l'intérêt de l'enfant.

› ONE Adoption et la cellule « vidéo » de la Direction Recherches et Développement

A des fins d'accompagnement des candidats en attente d'adoption, le service ONE Adoption et la Direction Recherches et Développement ont collaboré à la réalisation de reportages thématiques sur l'adoption interne. Dans le cadre de ce projet, quatre familles-témoins ont accepté de partager leur expérience sur la préparation du projet d'adoption, la rencontre de leur enfant et la vie de famille adoptive.



⁴ Voir partie « Organisation de l'ONE » - Organes d'avis



L'action enfance maltraitée

L'ONE déploie une action de prévention de la maltraitance à l'égard des enfants par le biais des Travailliers Médico-Sociaux de l'ONE (TMS) d'une part, et des **équipes SOS Enfants**, d'autre part, pour ce qui concerne la prise en charge. Le service **SOS Enfants** de l'ONE subventionne et encadre le travail de ces équipes ainsi que des services d'accompagnement périnatal. Il s'occupe également du soutien et de l'accompagnement des TMS confrontés à des situations de maltraitance par le biais des **Référents maltraitance** et via la publication de brochures relatives à la maltraitance.

» Prévention de la maltraitance

Suite à l'adoption de l'Arrêté visant à coordonner la prévention de la maltraitance en Fédération Wallonie-Bruxelles, l'ONE s'est attelé à définir son propre plan de prévention de la maltraitance à travers la consultation de l'ensemble de ses services. Au total, ce ne sont pas moins de 45 actions qui ont été identifiées et intégrées au **Plan de prévention triennal de la maltraitance**, qui regroupe les actions de différentes administrations (Aide à la Jeunesse, Enseignement, Maisons de justice, Culture...) ainsi que le programme transversal de Yapaka. En offrant une vue d'ensemble des actions réalisées par chaque entité, il permet une meilleure cohérence de la politique de prévention de la maltraitance infantile en FWB.

» Évaluation du protocole SOS Enfants/Aide à la Jeunesse et ONE/Aide à la Jeunesse

Quatre ans après la première évaluation du protocole SOS Enfants/Aide à la Jeunesse et deux ans après un état des lieux des collaborations locales entre les deux secteurs, l'AGAJ et l'ONE se sont accordés pour procéder à une nouvelle évaluation du protocole SOS Enfants/Aide à la Jeunesse. Une première évaluation du protocole ONE/AJ aura lieu en 2018 avec les TMS, les Coordinateurs et les Référents maltraitance. Les résultats pourraient aboutir à un remaniement des deux protocoles, soit près de 10 ans après leur mise en application.

» L'hospitalisation des enfants maltraités ou suspectés de l'être

En 2016, l'attention politique et médiatique était tournée sur les bébés dits « parqués » : ces enfants qui restent à l'hôpital faute de places disponibles dans les services adéquats. L'ONE avait activement participé à une recherche qui dressait un état des lieux de la question.

En 2017, le Comité d'Accompagnement de l'Enfance maltraitée (CAEM) a continué de dénoncer les durées excessives d'hospitalisation, tout en rappelant l'intérêt de celles-ci, tant qu'un minimum de conditions peuvent être garanties, qui figurent dans un article intitulé « Intérêts et désintérêts de l'hospitalisation pour les enfants victimes de maltraitance ou suspectés de l'être ». À ce jour, nombre d'enfants maltraités résident encore à l'hôpital, le temps de réaliser un bilan psycho-médico-social et de trouver un lieu neutre où la sécurité de l'enfant peut être garantie. Cette réalité n'est pourtant pas reconnue officiellement et les hôpitaux ne disposent d'aucun moyen supplémentaire pour y faire face, raisons pour lesquelles, le sous-groupe du CAEM qui travaille sur ces questions depuis plusieurs années, s'est vu rejoindre par les fédérations hospitalières francophones en vue d'approfondir la réflexion.

» Rapprochement entre les sphères judiciaires et psycho-médico-sociales

Confrontés à quelques changements structurels et législatifs qui impactent le secteur de la maltraitance infantile, le service SOS Enfants s'est investi dans divers débats qui ont fait l'actualité en 2017 ; ainsi, le service a défendu la nécessité d'avoir un représentant des équipes SOS Enfants au sein du Comité d'accompagnement des nouveaux centres de prise en charge des violences sexuelles, qui concernent également les mineurs. Il a également été attentif aux modifications de l'article 458 du code pénal et à l'ajout d'un article 458 ter en informant régulièrement les équipes de ces changements et en proposant d'en débattre au sein de différents lieux de concertations (CAEM, CCEM, Conférence permanente de Concertation Maltraitance, réunions des Référents maltraitance).

» Chat « Maintenant j'en parle »

Suite à l'arrêt par la Fondation Child Focus du Chat « **Maintenant j'en parle** », l'équipe SOS Enfants de Namur a accepté de reprendre le projet. Cette plateforme, mise en ligne fin 2017, s'adresse aux adolescent(e)s victimes d'abus ou de harcèlement sexuel ; ils peuvent y « chatter » gratuitement avec une équipe d'intervenants qui assure une permanence 3 soirs par semaine. Un comité d'accompagnement composé de représentants de l'ONE, du n° 103 « Ecoute enfants » et de l'Aide à la jeunesse a été créé afin d'accompagner le lancement et l'évaluation du projet.

Le Carnet de notes sur les maltraitements infantiles (CNMI)

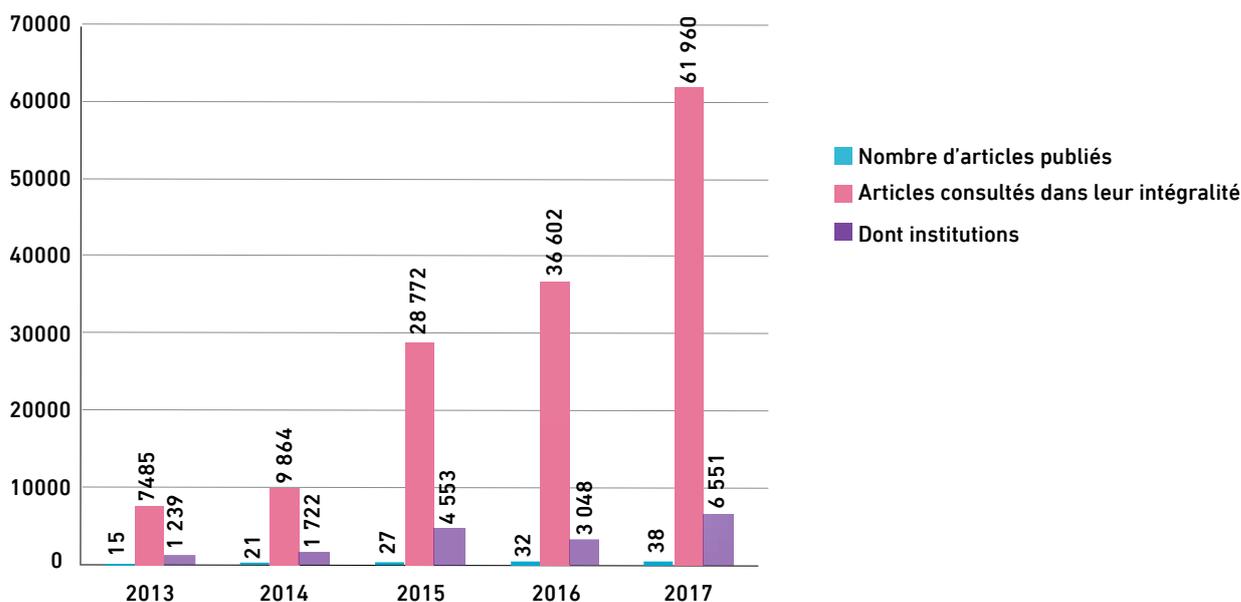


Le 7^e numéro de la revue Carnet de notes sur les maltraitements infantiles (CNMI) ayant pour thématique « Les enfants de parents en difficulté psychique » est paru en 2017.

La revue bénéficie d'une visibilité de plus en plus grande. À titre d'exemple, un article du dernier numéro figure parmi les 25 articles les plus consultés en 2017 sur la plate-forme Cairn.info.

Afin de faire évoluer la recherche en matière de maltraitance infantile et pour sensibiliser les étudiants de différentes disciplines à l'intérêt de cette problématique, l'ONE lance un prix mémoire qui récompensera les travaux de fin d'études universitaires abordant cette thématique. Le 1^{er} prix sera décerné en 2019.

Evolution des articles du carnet de notes sur 5 ans



Focus sur la prise en charge de l'agression sexuelle

Les équipes SOS Enfants participent depuis plusieurs années aux différentes éditions du Congrès International Francophone sur l'Aggression Sexuelle (CIFAS). Ce fut encore le cas cette année 2017, à Montréal. Afin que chaque équipe puisse profiter du contenu des présentations, le service SOS a organisé une journée d'étude sur ce thème, mettant en évidence l'expertise des équipes SOS. Actuellement, les équipes travaillent sur une intervention commune pour le prochain CIFAS qui se tiendra en 2019, à Montpellier, donnant ainsi au « modèle des équipes SOS Enfants » un rayonnement international.

L'ONE reste particulièrement sensibilisé à l'importance d'améliorer la prise en charge des situations de maltraitance sexuelle et de sensibiliser le corps médical à cette problématique. Cela se matérialise par la création, en cette année 2017, d'un site www.maltraitancesexuelleinfantile.be destiné aux médecins qui, dans leur pratique, rencontrent des victimes ou suspectent une situation de maltraitance sexuelle infantile. Le site présente des recommandations pratiques pour une prise en charge, la plus adéquate possible, des enfants victimes de maltraitance sexuelle.

L'action des Référents maltraitance

Les agents de l'ONE (TMS) sollicitent les Référents maltraitance parce qu'ils ont des doutes sur une situation et souhaitent prendre du recul pour parvenir à mieux identifier le contexte et les éventuelles pistes d'action à mettre en œuvre, progressivement ou dans l'urgence, en fonction de divers paramètres (âge de l'enfant, réseau présent autour de la famille, accroche avec la TMS, état physique/psychique de l'enfant, profil des parents...). Grâce à leur connaissance du réseau d'aide dans la zone au sein de laquelle ils travaillent, les référents sont en mesure de répondre efficacement lorsqu'ils sont sollicités pour un conseil, un avis ou simplement de l'aide (pour la rédaction d'un courrier, par exemple).

Face aux besoins existants sur le terrain et étant donné la demande accrue des TMS mais aussi d'autres professionnels de l'ONE, l'équipe s'est vue renforcée, fin 2017, de 1,5 ETP sur Bruxelles et dans le Hainaut.

Des actions transversales en soutien aux professionnels et aux parents

1. LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

Le soutien à la parentalité est une mission transversale de l'ONE, inscrite dans le décret du 17 juillet 2002. En plus de 15 ans, cette mission s'est concrétisée par la réalisation d'outils, de recherches, d'accompagnement de professionnels, de participation à des formations, des journées d'études, des colloques mais aussi par la création d'une cellule soutien à la parentalité au sein de la Direction Recherches et Développement de l'ONE.

Le soutien à la parentalité a pour objectif de valoriser les compétences des parents et entend susciter auprès de chacun une réflexion sur la fonction parentale afin de répondre au mieux aux besoins les plus essentiels de l'enfant.

La Cellule Soutien à la Parentalité s'adresse en priorité aux professionnels exerçant un travail de soutien à la parentalité et ses actions s'articulent autour de quatre champs d'action principaux mettant le soutien à la parentalité au cœur du processus.

Ces quatre champs d'action concernent : le référentiel de soutien à la parentalité, le site www.parentalite.be, l'accompagnement des Lieux de Rencontre Enfants et Parents et la coordination des campagnes thématiques bisannuelles.

Une réflexion permanente est menée sur cette mission spécifique en partant non seulement des besoins de l'enfant et des familles mais également des besoins de l'ensemble des professionnels de la Fédération Wallonie-Bruxelles travaillant avec des enfants et des familles. Une expertise est ainsi apportée par l'ONE se nourrissant des recherches et expériences en matière d'accompagnement et de soutien à la parentalité, menées tant au niveau national qu'international⁵.

» Le référentiel de soutien à la parentalité

Un référentiel à destination des professionnels de la Fédération Wallonie-Bruxelles en lien avec des familles et des enfants a été élaboré afin de construire un langage et des repères communs autour de la notion d'accompagnement et de soutien à la parentalité.

En 2012, l'ONE, la Direction générale de l'aide à la jeunesse et le Délégué général aux droits de l'enfant présentaient le fruit de leur travail commun : le référentiel de soutien à la parentalité, intitulé « Pour un accompagnement réfléchi des familles ».

Le référentiel est considéré comme un outil de réflexion à part entière. Il propose aux professionnels des repères conceptuels et contextuels, évoque 4 grands principes et propose des balises pour intervenir en matière de soutien à la parentalité.



⁵ Service de Lutte contre la Pauvreté, la Précarité et l'Exclusion Sociale, Plateforme Belge de Lutte contre la Pauvreté (SPP-IS), Sounding Board Petite Enfance (Fondation Roi Baudouin),

Ce référentiel n'est cependant pas exhaustif. Il se veut en effet généraliste et a été pensé comme un document de base, reprenant le noyau dur des éléments retenus et communs à tous les cadres professionnels confondus. A ce texte de base, un document « satellite » a déjà été ajouté mais d'autres satellites viendront aussi s'ajouter, dans les mois et années à venir, qui déclineront certains points abordés trop brièvement dans le « noyau », ou selon des angles plus spécifiques, par exemple selon des métiers.

Afin de faire connaître et stimuler l'utilisation de l'outil « noyau » par les acteurs de terrain, des formations ont eu lieu en 2017 auprès :

- ▶ Des Nouveaux Travailleurs Médico-Sociaux de l'ONE ;
- ▶ Des Travailleurs Médico-Sociaux et délégués du SAJ et du SPJ, dans le cadre des formations croisées ONE/Aide à la Jeunesse (6X2 journées réunissant 18 participants/journée) ;
- ▶ Des Coordinateurs accompagnement ainsi que des directeurs et délégués en chef des SAJ et SPJ, dans le cadre des formations croisées ONE/Aide à la Jeunesse (4 journées).

Les formations croisées ONE/Aide à la Jeunesse autour du référentiel ont pris fin en décembre 2017 après un cycle de deux ans. Actuellement, les deux secteurs réfléchissent à une nouvelle configuration afin de faire vivre le protocole de collaboration.

En septembre 2017, le document « noyau » a également été présenté lors du colloque organisé par le Laboratoire Accrochage Scolaire et Alliances Éducatives (LASALE) portant sur trois préoccupations essentielles⁶.

▶ Le Satellite « Accueil »



Le satellite « Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil – Satellite de 'Pour un accompagnement réfléchi des familles' » s'adressant aux professionnels du secteur de l'accueil a suivi la même logique de co-construction que le document noyau, c'est-à-dire en collaboration directe avec les professionnels des différents lieux d'accueil (crèches, accueil extrascolaire, écoles de devoirs, etc.)

Afin de faire connaître ce document aux acteurs de terrain concernés, différentes actions ont été organisées:

- ▶ Présentation du document dans différents lieux d'accueil demandeurs (milieux d'accueil, structures ATL,...)
- ▶ Réflexion autour d'un outil d'implémentation (valisette)

▶ Site www.parentalite.be

Le site Internet www.parentalite.be a initialement été créé par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (OEJAJ), en 2008. En mars 2011, le site s'est vu confié à l'ONE, à la demande du Secrétaire Général du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) de l'époque. L'ONE, en a prévu les objectifs dans son contrat de gestion 2013-2018 (art. 140 et 141.), après avoir consulté les professionnels sur leurs souhaits et besoins.

Suite à cette consultation, une réélaboration complète du site www.parentalite.be a été lancée.

Pour ce faire, un comité d'accompagnement stratégique ainsi que des groupes de travail ont été mis en place. Ceux-ci sont composés de personnes internes et externes à l'Office afin de garantir l'objectif d'intersectorialité du site.

Parentalité.be sera une plateforme d'échanges dédiée au soutien à la parentalité et destinée spécifiquement aux professionnels. Il constituera un espace de référence pour tous les professionnels qui se mobilisent pour le bien-être des enfants et des familles.

⁶ Favoriser l'accrochage scolaire (améliorer la qualification des jeunes publics en soutenant leur maintien dans les dispositifs scolaires) ; Favoriser l'inclusion sociale (développer la participation de tous les membres de la société, notamment les plus jeunes d'entre eux pour une meilleure inclusion sociale) ; Favoriser le mieux-vivre ensemble dans les institutions éducatives depuis l'enfance jusqu'à l'âge adulte

› L'accompagnement des Lieux de Rencontre Enfants et Parents (LREP)

Les lieux de rencontre enfants et parents (LREP) sont des services offrant l'accueil conjoint des enfants jusqu'à l'âge de six ans accompagnés de leurs parents ou familiers dans un espace d'accueil inconditionnel et de rencontres de qualité.

Dans une perspective de prévention, ces lieux poursuivent quatre objectifs communs: soutenir la relation entre l'enfant et ses parents, favoriser la socialisation précoce de l'enfant, rompre l'isolement social et favoriser le développement global de l'enfant. D'autres objectifs spécifiques à chaque lieu s'y ajoutent (dynamisation de quartier, prévention en santé mentale, socialisation douce...).

Depuis bientôt 15 ans, cet accompagnement consiste en des rencontres avec les porteurs de projets ainsi que des visites sur le terrain. Il concerne également la réponse aux demandes des professionnels et l'organisation de journées d'échanges de pratiques et de réflexion. A cela s'ajoute la participation à différents colloques et/ou rencontres organisées par ces lieux (en Belgique ou à l'étranger). Ces actions permettent donc de mieux valoriser et reconnaître l'ampleur et la diversité du secteur et participent à son développement.

En 2017, un appel à projets a été lancé, ce qui a permis d'identifier et de subventionner 18 projets supplémentaires, venant ainsi s'ajouter aux 24 LREP subventionnés depuis 2016. Ainsi, **42 projets sont subventionnés en 2017.**

En réponse à la demande de la Ministre de l'enfance, un projet d'arrêté d'agrément et de subventionnement aux services spécifiques de soutien à la parentalité a été rédigé en concertation avec les secteurs concernés.

Il s'agissait d'intégrer au sein d'un même arrêté d'agrément et de subventionnement les LREP et les Espaces Parents dans la Séparation (EPS) en tant que mesures préventives de soutien à la parentalité.

Les Services Espaces Parents dans la séparation (EPS) sont actuellement au nombre de cinq en Fédération Wallonie-Bruxelles (Charleroi, Mons, Liège, Verviers et Neufchâteau). Ces services de prévention proposent une aide aux enfants mis à mal dans le contexte d'une séparation conjugale difficile voire conflictuelle. Ces services accompagnent les parents vers une co-parentalité responsable en veillant à ce qu'ils puissent s'entendre autour des besoins de leur enfant.

Une rencontre avec chacun de ces services a été réalisée afin de mieux connaître leur fonctionnement, les modalités de subvention ainsi que les partenariats constitutifs. Suite à ces rencontres, il s'est avéré que ces espaces rencontrent les missions de soutien à la parentalité et qu'à plus d'un égard, ils rencontrent les mêmes modalités que les LREP : la gratuité, la prévention, la confidentialité.

C'est dans ce contexte qu'un arrêté pour ces types de service sous l'appellation « services spécifiques de soutien à la parentalité », a été créé.

2. L'ACCUEIL DE TOUS

La Cellule Accessibilité Inclusion Recherches Nouveautés (appelée CAIRN ONE), cellule transversale à l'ensemble des services ONE, a réalisé ou soutenu des actions destinées à concrétiser la vision inclusive et d'accueil de tous de l'ONE. L'accessibilité universelle aux services publics et à des lieux d'accueil et d'éducation complémentaire est un enjeu essentiel pour toutes les structures d'accueil et d'accompagnement. Les services offerts ont pour but de bénéficier à toutes les familles qui souhaitent utiliser ce droit d'accessibilité universelle. Or, nombre d'entre elles abandonnent ce droit parce qu'elles méconnaissent les services, ne se représentent pas suffisamment clairement ce qui s'y passe, ne savent pas s'ils sont appropriés pour leur enfant, les bénéfices qu'ils pourront en retirer. Cette situation n'est pourtant pas une fatalité, des actions peuvent être mises en œuvre pour faire en sorte que toutes les familles sachent et entendent qu'elles sont les bienvenues dans les structures d'accueil et d'accompagnement.

La cellule CAIRN a poursuivi son travail pour fournir, aux professionnel-le-s de première et de deuxième ligne, **des temps de formation** – accompagnement, **des informations** et **des outils** inscrits dans des dispositifs pertinents et ce, afin d'alimenter leur réflexion sur plusieurs conditions qui peuvent rendre un service plus inclusif :

- ▶ La visibilité et la lisibilité données au projet éducatif
 - Comment faire en sorte que toutes les familles aient accès à l'information sur l'offre de service et que celle-ci soit compréhensible pour tous ?
- ▶ Le travail, en équipe, des représentations et des ressentis des professionnel-le-s
 - Les situations de diversité posent des questions, confrontent à des vécus divers, génèrent des émotions. Comment être attentif-ves à celles-ci tout en restant garant des valeurs de son projet éducatif ?
- ▶ La création et l'entretien d'une relation de confiance avec les familles
- ▶ La sensibilisation des enfants à l'accueil de tous et au respect de la diversité
 - Réunir les enfants n'est pas suffisant pour qu'ils s'amuse tous ensemble, qu'ils apprennent à vivre ensemble, à coopérer au-delà des différences. Les professionnel-le-s réfléchissent régulièrement aux conditions éducatives les plus pertinentes dans leur contexte. Dès lors, comment parler avec les enfants de la diversité ? Comment dénouer une situation de conflit ou de rejet entre enfants ?
- ▶ Le travail avec les partenaires et la création d'un réseau local
 - Régulièrement, les structures d'accueil sont confrontées à la limite de leurs ressources. Des solutions existent souvent au sein du réseau local mais celui-ci se construit progressivement. Des partenaires, acteurs sociaux, peuvent, par exemple, aider les services à rendre visible leur offre auprès d'une tranche de la population qu'ils ne touchent généralement pas.

► L'évaluation et l'ajustement des conditions d'accueil

- Tout démarche pédagogique implique une évaluation qui est pensée dès l'élaboration du dispositif. Cette évaluation ne sert pas qu'à récolter de l'information, elle permet de faire le point sur la réalisation des objectifs, d'ajuster, le cas échéant, des conditions d'accueil en fonction des analyses réalisées

En 2017, la CAIRN ONE a réalisé plusieurs actions pour atteindre cet objectif de diffusion de la vision inclusive, de formation et d'accompagnement des professionnel-le-s :

► Poursuite de l'accord de collaboration entre l'AVIQ et l'ONE pour le suivi des projets en initiatives spécifiques en Région wallonne dont le rôle est, entre autres, d'accompagner les professionnel-le-s de l'accueil 0-12 ans dans leur réflexion pour inclure les enfants en situation de handicap

- Les réunions de collaboration dans chaque région auxquelles la CAIRN ONE participe en tant que référent accessibilité sont autant d'opportunités de faire vivre l'idée selon laquelle ce qui est réfléchi singulièrement pour un enfant (en l'occurrence un enfant en situation de handicap) est une occasion pour questionner la norme et l'ajuster au profit de tous les enfants.

► Démarches d'accompagnement des professionnel-le-s (accueil 3-12 ans) de seconde ligne dans les subrégions de la FWB en vue de la circulation des malles en 2018.

- Le dispositif « Ensemble, visons des lieux d'accueil plus inclusifs pour tous les enfants » implique un accompagnement des professionnel-le-s de première ligne dans leur réflexion. Ce travail a été, dès le départ, réfléchi en cascade. C'est pourquoi la CAIRN ONE a formé les Coordinations ATL, acteurs de deuxième ligne, des subrégions à cet accompagnement. En 2017, trois subrégions ont été formées : le Brabant-Wallon, Liège et le Luxembourg. Ces actions de formation sont poursuivies en 2018.

► Poursuite des travaux du groupe « Do-It Yourself » dont l'objectif est la création de fiches tutoriels pour construire des objets permettant d'animer des activités inclusives avec du matériel de récupération. Finalisation des travaux prévue en 2018.

► Poursuite de la collaboration « actions directes » avec des milieux d'accueil et des services. En 2017, deux promoteurs ont finalisé leur projet. L'un d'eux a organisé, en collaboration avec la CAIRN, un temps de présentation de son projet. Le suivi régulier des projets documentation (tous les trois mois pour chacun des projets) s'est poursuivi. L'objectif étant la production d'une documentation autour de questions liées à l'accueil, - les moments de transitions, l'aménagement de l'espace, la visibilité du projet via un site internet, , à mettre à la disposition de tou-te-s via les pages « [Accessibilité et inclusion](#) »

► Actions de formation pour les professionnel-le-s (accueil 3-12 ans) de première ligne.

- Un marché public a été lancé en 2017 dont l'objet était l'organisation de formation à destination des professionnel-le-s du secteur de l'accueil 3-12 ans. Celui-ci a été remporté par l'ISPPC pour la formation des centres de vacances et des accueils extrascolaires et par Résonance pour la formation des écoles de devoirs. Plus de 300 professionnel-le-s ont été formé-e-s à cette occasion.

- Des temps d'accompagnement plus locaux de coordinateurs ATL ont également été pris en charge

► Exploration des collaborations potentielles avec le département accompagnement : entretiens avec des TMS afin d'identifier leurs besoins.

► Soutien et implication dans différents projets menés par les services ou directions de l'ONE (jury Jump, journée valorisation, contribution de l'outil « Mêmes en santé », midis DRD autour de l'inclusion, participation journées langage (Coordinateurs accueil, milieux d'accueil), ...)

► Interventions au cours de plusieurs événements nationaux et internationaux pour donner de la visibilité à la vision inclusive de l'ONE :

- Présentation des enjeux d'accessibilité et d'inclusion au Salon de l'éducation

- Présentation du travail réalisé autour des enjeux d'inclusion à des représentants de fédérations (commission enfance FWB, FFEDD, commission provinciale enseignement ...)

- Présentation des travaux au colloque ISSA à Gand (BE) et aux Rencontres socio-éducatives de la Ville de Grenoble (FRA).

- Implication dans le groupe de travail « inclusion » (Eurochild)

- Participation et prise en charge d'ateliers d'animation à Expo-sciences à Bruxelles.

► Révision des pages « Inclusion et handicap » du site internet de l'ONE, onglet « professionnels ».

- Un travail de remaniement en profondeur sur la forme et sur le fond a été initié en 2017, en collaboration avec les Directions participant au groupe CAIRN, et verra son aboutissement en 2018.

► Rédactions d'articles en lien avec l'accessibilité et l'inclusion pour plusieurs partenaires internes et externes : [ASPH](#) – [Goodplanet](#) – [Het Poket'je](#) – [Info ONE](#) – [Flash Accueil](#) – ...

3. L' ENVIRONNEMENT

En 2017, la cellule Eco-conseil a continué d'approfondir ses connaissances, notamment dans le domaine des ondes électromagnétiques et des perturbateurs endocriniens, ce qui lui permet de délivrer les messages de sensibilisation les plus justes par rapport aux connaissances scientifiques.

Dans ses actions, la cellule a développé /mis un focus sur les thématiques suivantes :

LES CONTENANTS ALIMENTAIRES

Le choix et l'usage des contenants alimentaires (vaisselle, biberons, boîtes à tartines, boîtes de conservation...) peuvent avoir un effet sur la santé des adultes et plus encore sur celle des enfants. Ceux-ci sont d'autant plus vulnérables que leur organisme est en plein développement. Les contenants en plastiques peuvent contenir certaines substances nocives pour la santé, par exemple des perturbateurs endocriniens, qui sont susceptibles de migrer dans la nourriture au contact de la chaleur, d'aliments gras ou acides. Avoir une réflexion sur ce thème, privilégier tant que possible des alternatives au plastique, comme le verre ou l'inox, en famille comme en collectivité, est un bon réflexe.

La stratégie mise en place a permis une sensibilisation de tous les publics à ce thème via différents supports : intégration de messages dans des brochures d'Education à la santé comme « Grossesse et allaitement, que manger ? », article dans le Flash accueil, microprogramme Air de familles « Quels contenants ? », mise en place de cuillères en inox au lieu de touillettes en plastique à l'administration centrale...

L'USAGE DES PESTICIDES

L'Arrêté du Gouvernement wallon relatif à une application des pesticides compatible avec le développement durable (entrée en vigueur au 1er juin 2018), et l'Ordonnance relative à une utilisation des pesticides compatible avec le développement durable en Région de Bruxelles-Capitale (en vigueur depuis 2013) définissent des mesures propres aux lieux accueillant des publics vulnérables, dont les crèches.

Dans ce cadre, la cellule Eco-conseil coordonne la co-construction d'un projet de sensibilisation, information et accompagnement des Mileux d'accueil 0-3 ans en partenariat avec Adalia 2.0 (ex- Pôle wallon de gestion différenciée) et Bruxelles-Environnement⁷.

En parallèle, la cellule a poursuivi ses actions/ ses projets en matière de :

ECOGESTION

La mise en place d'une dynamique et de pratiques d'écogestion dans les administrations se poursuit à l'AC et à l'ASR de Namur. Une équipe supplémentaire s'est constituée à l'ASR du Hainaut. La cellule accompagne les différentes équipes dans leurs projets et veille à la cohérence générale des actions entreprises.

SENSIBILISATION DES PARENTS

Ajout dans le nouveau Carnet de la mère, devenu « Mon carnet de grossesse », d'une page intitulée « Préserver bébé des polluants de l'environnement intérieur et extérieur ». Cette rubrique informe les futures mères que leur bébé peut être exposé à des polluants durant sa vie fœtale, et donne des recommandations simples et faciles à mettre en place pour diminuer son exposition durant la grossesse.

FORMATION DES TMS DE L'ONE

- Rencontre formative pour les nouveaux arrivés sur la thématique de l'environnement et de la qualité de l'air intérieur autour de l'outil « L'air de rien, changeons d'air ».
- Réalisation et mise en ligne de deux modules de formation en ligne s'intitulant « La qualité de l'air intérieur, pourquoi s'y intéresser ? » et « Les perturbateurs endocriniens » (ce dernier en collaboration avec Inter-Environnement Wallonie).

ACTUALISATION ET ENRICHISSEMENT DE LA FICHE « QUELS COSMÉTIQUES CHOISIR ? » (coffret « L'air de rien, changeons d'air »).

Cette fiche informe sur les effets potentiels sur la santé de certaines substances présentes dans les cosmétiques et donne des recommandations de choix et d'usage de ce type de produits. Le message général est « Le moins c'est le mieux », et la fiche propose une liste de produits indispensables, facultatifs et à éviter pour aiguiller les professionnels.

La fiche à destination des professionnels de l'accueil 0-3 ans contient des informations concernant les enfants, avec une partie détaillée sur le change.

La fiche TMS, plus étoffée, contient des informations concernant les enfants mais également une rubrique consacrée aux femmes enceintes.

COMMUNICATION ET INFORMATION EN 2017

- Via les rubriques permanentes Environnement du Flash Accueil, et Ecorubrique de l'InfONE, via des conseils aux agents de terrain donnés par écrit et par téléphone
- Sur la qualité de l'air intérieur, les ondes électromagnétiques, les cosmétiques, le choix de matériel et matériaux utilisés, les plantes toxiques, les moyens de ventilation, les nuisibles, l'éco-gestion à l'ONE...

⁷ Voir partie « Accueil de la petite enfance » - Onjectif zéro pesticide p.15

4. LA CAMPAGNE THÉMATIQUE DE L'ONE 2016-2017 : le langage

La campagne thématique 2016-2017 portait sur le développement du langage de l'enfant. Une série d'actions ont été réalisées dans différents secteurs sur ces deux années :

- ▶ Dans le **secteur de l'Accompagnement** à destination des professionnels (médecins, TMS):
 - Afin de favoriser le repérage pour assurer un meilleur accompagnement du développement du langage, une valisette a été créée à l'intention des professionnels des consultations. Cette valisette reprend un guide d'utilisation et de conseils ainsi que des feuilles de repérage par tranche d'âges ;
 - Des journées d'information/formation, à destination des médecins et des TMS, sur l'utilisation des outils de repérage ont été organisées ;
 - 16 projets et expérimentations d'activités collectives de guidance parentale dans les consultations pour enfants dans le cadre des PSP ont été menés. Ces projets pilotes ont permis de définir un modèle d'accompagnement parental au niveau du langage adapté dans les consultations pour enfants.
- ▶ Dans le **secteur de l'Accueil** à destination des professionnels des milieux d'accueil 0-3:
 - La brochure « Accompagner le développement du langage du jeune enfant en milieu d'accueil » a été réalisée et diffusée en septembre 2017 ;



- Une journée d'information/formation a été organisée en septembre 2017 à des destinations des Coordinateurs accueil et des Conseillers pédagogiques.

- ▶ Dans le **secteur PSE:**

Une journée de formation a été organisée, à l'occasion de laquelle la recherche sur le langage et les outils existants ont été présentés aux professionnels du secteur de la promotion de la santé à l'école.

- ▶ Pour les **Lieux de Rencontre Enfants et Parents:**

2 journées d'échanges et d'expériences sur l'importance du développement du langage ont été organisées fin 2017 pour tous les professionnels et volontaires actifs dans les lieux de rencontre enfants et parents. Ces journées ont permis aux participants d'être sensibilisés au développement du langage chez le tout-petit tout en prenant une part active à l'enrichissement des réflexions liées à cette thématique via des ateliers et des échanges d'expériences. Les participants ont pu dégager des pistes d'actions, de réflexions et être informés d'outils afin d'optimiser l'accompagnement de l'enfant dans son développement langagier.

- ▶ Pour le **grand public:**

- Afin de sensibiliser les parents, le site « <http://www.unchat-unchat.be> » a été lancé en décembre 2016, avec différents relais sur la page Facebook de l'ONE et sur le site internet de l'ONE.



- Un outil relatif à l'accompagnement du développement du langage du jeune enfant à destination des parents a été réalisé et diffusé.



Afin de promouvoir le livre avec le tout-petit et ses bienfaits, l'ONE et l'Administration Générale de la Culture (Service général de lettre et du livre, fureur de lire) et la Ministre de l'Enfance, se sont associés pour la 3ème année consécutive.

Cette année, le projet s'est orienté vers un livre cartonné aux couleurs simples évoquant une comptine universellement connue.

Ce livre, intitulé « Bon... » a été créé spécifiquement par Jeanne Ashbé, auteure belge de littérature pour tout-petit. Le livre est accompagné d'un dépliant mettant en évidence les bienfaits de la découverte d'un livre avec le tout-petit. Comment est distribué ce livre ?

Le livre est remis à chaque nouveau-né à la consultation ONE ou lors d'une visite à domicile du Travailleur médico-social (TMS). L'action a débuté au mois de novembre 2017 et se poursuivra durant une année. Lecture et atelier à la Foire du livre de Bruxelles



Le livre « Bon... » et son auteure étaient présents à la Foire du livre de Bruxelles à Tour et Taxis. Outre la projection du film « Bon... » <https://vimeo.com/248326840>, la rencontre avec l'auteure Jeanne Ashbé a été agrémentée par un atelier autour de la construction d'une histoire pour les tous-petits et sur la façon de la raconter à son enfant.

► Des actions se poursuivront début 2018 pour le **secteur de l'Accueil Temps Libre**.

5. L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOPÉDAGOGIQUE

Les Conseillers pédagogiques sont responsables du développement de la dimension psychopédagogique de l'accueil des enfants, accueillis en dehors du milieu familial. Pour ce faire, ils collaborent avec les acteurs qui contribuent directement ou indirectement au développement de la qualité de l'accueil et les soutiennent dans leurs démarches de mise en œuvre qu'elles soient de type plus individuel (un milieu d'accueil) ou collectif (plusieurs milieux d'accueil ensemble).

Ils participent à la professionnalisation des acteurs internes et externes.

Ils mettent en place des collaborations avec des organismes ou acteurs de la petite enfance afin d'assurer la cohérence des pratiques éducatives de l'accueil des enfants en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Deux Conseillères pédagogiques ont rejoint l'équipe en 2017 pour les subrégions du Hainaut et du Brabant Wallon.

La fonction des 7 Conseillers pédagogiques s'exerce à la fois sur le plan subrégional et communautaire et implique aussi un ancrage international.

En 2017, outre les dispositifs récurrents visant la professionnalisation des acteurs du secteur de l'enfance 0-12 ans, une attention particulière est portée auprès des nouveaux milieux d'accueil ou des milieux d'accueil se transformant en profondeur. On peut notamment épingler quelques faits marquants :

CONCERNANT LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT DES PRATIQUES ÉDUCATIVES DES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL 0-12 ANS

Des projets visant plus de professionnalisation des milieux d'accueil non subventionnés ont été mis en place. On peut relever l'exemple de la mise en réseau des maisons d'enfants de 3 communes de Bruxelles visant particulièrement l'échange de pratiques et la rencontre entre pairs afin de briser l'isolement perçu par ces milieux d'accueil et de développer des pratiques respectueuses de l'enfant et de son développement.

Des dispositifs favorisant la mise en réseau en vue d'une valorisation de secteur de la petite enfance dans la communauté locale. On peut épingler dans la subrégion de Bruxelles, l'action « Crèche and Co » menée sur le territoire de la commune de Molenbeek. Celle-ci a associé de nombreux partenaires internes à l'ONE mais surtout locaux (échevins, centre culturel, crèches...) et a débouché sur une journée de partages où les acteurs de la petite enfance ont pu se rencontrer dans leur milieu d'accueil et présenter leurs pratiques à leurs pairs. Dans un deuxième temps les représentants politiques ont valorisés les acteurs présents. L'après-midi était consacrée à des ateliers pour le développement des compétences professionnelles en lien avec le centre culturel de Molenbeek.

2017 est également marquée par la sensibilisation des acteurs de l'accueil internes et externes de l'ONE à la thématique de l'investissement de l'espace extérieur. Les agents de première ligne de l'ONE en lien avec les milieux d'accueil 0-12 ans ont reçu une première sensibilisation lors de leurs réunions d'équipes en début d'année.

Les Conseillers pédagogiques en collaboration avec leurs collègues internes (Coordination accueil, Agents conseil, Conseillers médicaux pédiatres, Cellule éco conseil...) et partenaires (Coordinateurs ATL et associations locales) ont mené à travers différentes subrégions des actions de sensibilisation (présentation de l'outil, interpellations, journée d'étude) et des dispositifs d'accompagnement (ateliers de rencontres réguliers permettant un échange d'expérience et une mise en perspective de balises psychopédagogiques) visant à mettre en projet les acteurs de l'accueil 0 – 12 ans. Ces actions visent à proposer aux enfants de nombreuses et régulières opportunités de découvrir et d'expérimenter leur environnement.



DES ÉCHANGES AVEC LES SECTEURS

Des échanges ponctuels avec les Coordinateurs accompagnement ouvrent des pistes de collaboration.

Un travail pour l'accueil des jeunes enfants accompagnant leur mère incarcérée a été réalisé.

Comme à Liège, suite à la recherche de places en 2016, 2 places d'accueil ont été identifiées pour les enfants accompagnant leur mère incarcérée à Berkendael.

DES COLLABORATIONS EN RÉSEAU

Les Conseillers pédagogiques participent à la mise en réseau de différents partenaires (éveil culturel, lien avec les instituts de formation initiale,...).

Dans certaines subrégions, ils organisent ou participent à des rencontres avec les milieux d'accueil et les instituts de formation initiale (écoles de puériculture, de promotion sociale, l'IFAPME et les hautes écoles) en vue de présenter l'ONE, les outils de référence mis à disposition ou encore interviennent dans des projets particuliers : diffusion d'extraits du film « Loczy une école de civilisation ».

Par ailleurs épinglons particulièrement le dispositif mené à Namur... Depuis 2016 des collaborations existent entre l'Administration Subrégionale de Namur, les bibliothèques locales publiques et provinciale, le théâtre des Zygomars et le centre culturel de Bomel. Les différents dispositifs « **Petits Mots... Grandes Histoires** » (2016 et 2017) ont permis de rassembler plus de 300 professionnels de l'enfance dont une centaine d'étudiants dans leur dernière année de puériculture, des accueillantes, des puéricultrices, des bibliothécaires et animatrices en bibliothèque à propos du soutien au développement du langage⁸ et de la place du livre dans le quotidien des Milieux d'Accueil petite enfance. Ces dispositifs ont permis de créer des collaborations entre bibliothèques publiques et Milieux d'Accueil petite enfance.

A noter : Le dispositif 2016 a été filmé par le service audio-visuel de la Province de Namur et des films notamment de différentes interventions d'experts (dont Patrick Ben Soussan, pédopsychiatre français, ont été réalisés ainsi que des expériences concrètes mises en place par les MA. Il est à souligner que l'ensemble des MA ayant participé à ce dispositif ont impulsé suite à celui-ci différents projets qui ont été présentés lors de la journée de clôture. Ces films sont accessibles sur le site de l'ONE – *partie vidéos professionnelles*.

La brochure ONE « Soutenir le développement du langage dans le MA petite enfance » (2017) a été présentée à l'ensemble des MA ayant participé aux dispositifs.

FOCUS SUR UNE ACTION AVEC LE SECTEUR 3-12 ANS

En province de Liège nous pouvons épingler sur un secteur, l'aboutissement d'un travail de réseau avec les Coordinatrices ATL. Ce travail a permis de mettre un focus sur leur rôle et leur intégration dans la vie locale au travers de la réalisation d'un folder (« l'ATL dans ma commune » portant tant sur la diversité de l'offre que sur l'organisation de l'ATL -qui fait quoi?- pour chacun des acteurs) qui a été communiqué aux présidents de CCA et Directeurs Généraux des communes. Outre l'intérêt des temps de rencontre la réalisation commune a donné du sens au travail en réseau en concrétisant les partenariats et en faisant bouger certaines lignes (formations, offre d'accueil, statut d'accueillant, dynamisation des CCA).

ACTIONS COMMUNAUTAIRES 0-12 ET TRANSVERSALES

En 2017, les Conseillers pédagogiques ont soutenu et participé à la finalisation et à la diffusion du carnet de bord réalisé par l'APEF⁹.

⁸ Voir partie « Des actions transversales » - Campagne langage p.42

⁹ Voir partie « Les formations » - Mon carnet de bord professionnel p.51



Les formations

1. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT

› Les TMS

Riche et diversifiée, l'offre de formations continuées à l'ONE est le fruit du croisement entre les orientations stratégiques de l'Institution et une analyse objective des besoins de ses professionnels. Elle prend plusieurs formes et vise tant le développement des compétences des personnes (savoir, savoir-faire, savoir-être) que leur épanouissement au travail. Nombre de formations génériques (pour toutes fonctions confondues) sont dispensées par l'Ecole d'Administration Publique (EAP).

Comme l'ensemble du personnel de l'ONE, les professionnels du secteur Accompagnement bénéficient d'une offre variée de formations en cours de carrière, une variation tant formelle (formation interne, formation externe, coaching, supervision) que par les thématiques abordées. Outre les thèmes proposés pour chaque fonction, tout professionnel ONE a la possibilité de s'inscrire individuellement à une ou des formations spécifique(s) utile(s) au développement de sa carrière.

LES FORMATIONS DESTINÉES AUX TMS

› Pour les nouveaux TMS (NTMS)

Le métier de Travailleur Médico-Social (m/f) ne s'apprend pas à l'école (la fonction est accessible aux bacheliers infirmiers ou assistants sociaux). Aussi, les nouveaux TMS sont-ils accompagnés par des tuteurs (TMS expérimentés) qui leur permettent de gagner rapidement de l'autonomie professionnelle en leur transmettant le savoir-faire nécessaire à l'accompagnement des (futurs) parents et des enfants. Afin d'accompagner les tuteurs dans leur rôle, des ateliers d'échange de pratique ainsi qu'une formation pour les nouveaux tuteurs sont organisés.

Parallèlement au tutorat, les NTMS profitent d'un cycle triennal de formations dispensées par des professionnels internes, qui porte sur la connaissance du cadre institutionnel de l'ONE, des notions médicales, des notions juridiques relatives à la naissance et à l'enfance, l'allaitement maternel, les bases de la puériculture, l'observation du nourrisson et de la relation mère/bébé, la visite à domicile, le soutien à la parentalité et le travail en réseau, la bientraitance et la prévention de la maltraitance.

› Pour tous les TMS

Les TMS ayant trois années d'expérience dans la fonction ou plus bénéficient d'une offre de formations thématiques adaptée à leur secteur. Citons pour exemples les thématiques du développement de l'enfant, des inégalités sociales de santé, des psychopathologies des parents, des violences conjugales...

Etant donné l'importance du travail en réseau dans notre secteur d'activité, des formations sont organisées conjointement par l'ONE et l'Aide à la Jeunesse, pour les professionnels des deux Institutions, sur le travail clinique à mener autour de l'outil « Référentiel de soutien à la parentalité ».

Par ailleurs, des supervisions sont proposées, ainsi que la possibilité de participer à des colloques et des journées d'études.

› L'informatisation des agents de terrain

L'équipement des Travailleurs médico-sociaux de l'ONE en matériel informatique, a démarré en septembre 2016 et s'est prolongée jusqu'en avril 2017. Chaque TMS dispose actuellement d'un ordinateur portable équipé de la 4G.

Le processus a été accompagné par le help desk de la Direction des Technologies de l'Information, pour les aspects techniques, et par les formateurs de la Direction de la Coordination Accompagnement, pour les aspects pédagogiques. Ceux-ci ont soutenu les TMS dans l'apprentissage de l'utilisation des PC mis à leur disposition et des applications bureautiques de base. Ils continueront ce travail d'accompagnement pour les applications métier au fur et à mesure de leur introduction.

L'informatisation des TMS a pour objectifs essentiels de soutenir le travail des agents de terrain en diminuant le travail administratif, de mettre à la disposition des TMS des applications spécifiques utiles pour le métier et de faciliter la communication de ces agents en interne et en externe, avec les partenaires mais aussi avec les parents, par l'utilisation des technologies modernes.

La priorité sera donnée au développement d'un « dossier médico-social de l'enfant » qui aura des interfaces avec d'autres applications et permettra de participer au partage d'informations sécurisées avec d'autres acteurs de la santé.

Il est également prévu de doter les TMS d'une application de gestion du temps qui facilitera la gestion de leur agenda et de leur relevé mensuel d'activités.

L'informatisation permet d'envisager une nouvelle approche de la formation des TMS, celle de la formation à distance via un e-learning.

L'e-learning est un moyen de formation qui présente de nombreux avantages par rapport au public TMS. En effet, ceux-ci sont géographiquement dispersés, manquent de disponibilité pour se déplacer à des formations éloignées de leur lieu de travail. Les nouveaux TMS doivent être opérationnels et donc accéder rapidement à un contenu théorique au niveau des connaissances nécessaires à l'exercice du métier. L'e-learning permet aussi une certaine réduction des coûts (locaux, frais de déplacement, ...).

Un Coordinateur e-learning a donc été chargé de développer ce projet d'e-learning en priorité pour les nouveaux TMS mais au final pour tous les TMS, en collaboration avec les directions concernées (DTI et DDRH) et avec les experts qui assurent déjà actuellement les formations en présentiel. Des workshops durant lesquels les TMS pourront poser leurs questions aux experts et échangeront entre eux, compléteront cette offre de formation. Des séminaires en présentiel seront toujours organisés car tous les types de formation ne conviennent pas à l'e-learning.

► Fonctionnement du secteur

La réflexion entamée en 2015 sur le mode de management développé dans la Direction de la Coordination Accompagnement, a été finalisée. Les managers de la DCA (Coordinateurs, Responsables Régionaux et Direction) ont établi une philosophie commune visant à motiver et encourager l'investissement des collaborateurs afin de renforcer la qualité du service offert aux familles.

Après le temps de la réflexion, est venu le temps de la communication auprès des TMS sur la philosophie du management au sein de la DCA et ses principes.

Des rencontres avec les TMS ont été organisées à partir d'avril 2017 et se termineront en 2018.

Ces rencontres entre TMS et leur coordinateur sont l'occasion d'échanger sur le vécu professionnel et les propositions pour améliorer le fonctionnement du secteur.

Les managers de la Direction ont par ailleurs suivi une formation pour adopter un management avec une posture coach pour appuyer la mise en œuvre de la philosophie qu'ils ont adoptée. Cette philosophie est axée sur la responsabilisation, sur l'autonomie dans le développement des moyens d'action, sur le soutien et l'accompagnement dans le développement des compétences, sur la transparence, sur l'encouragement à la créativité et l'initiative, sur le bien-être au travail.

► Les journées TMS

Ces journées ont été organisées les 24 novembre et 5 décembre. Ces grands rassemblements ont permis d'assurer la communication interne sur l'offre de service et de prendre un temps d'échange avec les acteurs de terrain. Ils ont été l'occasion de montrer la reconnaissance de l'institution par rapport au travail qu'ils accomplissent sur le terrain au contact du public, de renforcer la cohésion interne et la motivation.

La présentation des recherches sur le réseau périnatal et celle sur l'identité professionnelle, ont été au programme de ces journées. Ces recherches ont en effet soutenu la réflexion sur l'adaptation de l'offre de service TMS au contexte actuel.

La recherche sur l'identité professionnelle qui a été finalisée en 2017, a permis de mieux cerner les représentations que les travailleurs médico-sociaux ont de leur métier et de déboucher sur une série de recommandations pour l'avenir. Elle s'est basée sur une vaste enquête auprès des TMS et des Coordinatrices qui les encadrent.

Lors des journées TMS, la question de la dénomination du métier a été abordée.

La dénomination est en effet le reflet du contenu d'une fonction, c'est ce qui la met en valeur, c'est ce qui permet aux parents de comprendre le service qui leur est offert.

Dans la recherche sur l'identité professionnelle, l'attachement à la dénomination TMS s'effectue plutôt par défaut : 40% des TMS ayant répondu au questionnaire, se disent incapable de définir leur fonction autrement que par « TMS ». 50 % des répondants la trouvent satisfaisante mais elle l'est « par défaut », parce qu'on n'a rien trouvé de mieux jusqu'ici, 29% déclarent que le terme TMS ne leur convient pas ou plus mais 67% estiment que TMS n'est pas bien compris par les autres professionnels et 79% par les parents.

Une consultation des parents a été effectuée en 2 mois par la chercheuse, Anaïs Antoin, afin de compléter les éléments issus de la recherche sur l'identité professionnelle. Elle visait à connaître l'avis de parents sur la dénomination du métier spécifique aux travailleurs de terrain de l'ONE : quelle était leur compréhension du rôle ? Qu'est-ce qui leur parlerait au niveau de la dénomination de la fonction ?

A la fin des journées, les TMS présents ont été invités à participer à un sondage d'opinion sur base de propositions de dénomination.

► Les Coordinateurs Accompagnement

Comme de nombreuses organisations professionnelles, l'Office vise depuis plusieurs années à accroître la qualité de son management pour faire face aux nouveaux défis qui se jouent tant dans la sphère sociétale où les besoins des familles se multiplient et se complexifient qu'en matière de ressources humaines (remplacement massif des baby-boomers arrivant à l'âge de la pension, arrivée de nouvelles générations et nouveaux besoins des professionnels...). Les Coordinateurs accompagnement, en tant que cadres intermédiaires, constituent un maillon managérial fondamental pour atteindre cet objectif. A leur attention sont organisées des journées consacrées aux pratiques managériales et à la thématique « manager-coach ».

› Les médecins

En 2017, journées d'information et de formation pour l'ensemble des professionnels de la santé concernés par la santé périnatale et de l'enfant, ainsi que des professionnels de la promotion de la santé ont été organisées.

- Une journée de formation sur le thème « De l'assiette à la plaine de jeux » à destination de l'ensemble des médecins travaillant pour l'ONE. Le suivi de la corpulence dès le plus jeune âge était le thème central de cette septième journée. Elle a rassemblé 185 participants.
- Une journée de formation à destination des professionnels de la Santé à l'École qui a permis d'aborder les thèmes des ondes électromagnétiques à l'école, du tabac, de l'enquête HBSC et du dépistage visuel notamment.
- La rencontre annuelle des professionnels du programme du dépistage visuel. L'objectif de la rencontre était de présenter les résultats du programme de l'année 2016, de proposer des moments de partage et d'échanges sur sa pratique et les difficultés rencontrées ainsi que de transmettre une actualisation des dernières informations disponibles en la matière.

EXCELLENCIS-ONE



Excellencis-ONE est une plateforme d'autoformation gratuite destinée aux médecins ONE (pédiatres, gynécologues, généralistes) et aux sages-femmes.

1731 médecins, sages-femmes ou infirmières, y sont inscrits en décembre 2017, contre 1415 en 2016.

Le site propose différents modules de formation, accrédités, dont les thèmes sont en lien avec la pratique quotidienne des médecins ONE. Il reprend également les guides de référence de l'ONE, les brochures, les revues et documents administratifs à l'attention des professionnels

En avril 2017 et pour une durée d'un an, quatre modules accrédités furent mis à disposition, 3 sur les mises à jour des connaissances en matière vaccinale et 1 sur la prévention des diarrhées et les coliques du nourrisson.

Deux rubriques ont été revues : les offres d'emploi et le centre de documentation. Pour la facilité des utilisateurs, les offres ont été regroupées par région et par structure (CE/PSE/MILAC). Le centre de documentation est à présent plus complet et plus intuitif grâce notamment avec l'apparition de sous-rubriques. Excellencis-one permet également de communiquer par mail avec les professionnels qui y sont inscrits. En 2017, la philosophie de ces mails a été repensée. Afin de garantir une meilleure connaissance des derniers ajouts sur la plateforme, une newsletter mensuelle regroupe les derniers documents, offres d'emplois et annonces de conférences/formations. Des mails spécifiques continuent d'être envoyés ponctuellement dans le cas d'événements importants ou nécessitant une prise en charge immédiate.

Fin 2017, une enquête a révélé que le niveau de satisfaction par rapport à la facilité d'utilisation du site, de la fréquence des newsletters et du contenu documentaire étaient positifs. Cette enquête a également permis de révéler que l'ouverture aux professionnels de la Promotion de la Santé à l'École, initiée en 2016, a permis de mieux communiquer avec le terrain.

› Les volontaires des consultations pour enfants

En 2017, 65 groupes de formation ont été organisés sur tout le territoire de la FWB à destination des volontaires des consultations pour enfants. 725 volontaires s'y sont inscrits, ce qui donne un taux de remplissage proche des 12 personnes par groupe.

Les thèmes habituels y ont été développés : accueil, gestion des émotions, multiculturalité, accueil des personnes en situation de pauvreté mais aussi coin lecture, éveil musical et marionnette pour les formations d'animation. Pour les volontaires de gestion les formations gestion d'équipe et de projet sont également toujours suivies. La nouveauté proposée était la formation « Marionnette » qui a concerné 7 groupes de participants. On remarque que les formations « Gestion des émotions » et « Multiculturalité » ont représenté à elles seules 25 groupes de formation soit presque la moitié des propositions.

Elles ont presque toutes été organisées à la demande des équipes, dans leurs locaux de consultation sauf dans la Région de Bruxelles Capitale où elles se déroulent dans les salles de réunion de l'ONE.

LES FORMATIONS DESTINÉES À TOUS LES VOLONTAIRES

- ▶ La proposition nouvelle de formation intitulée « Tous VIP » a consisté en 2 journées pour rencontrer les défis de l'accueil et la fidélisation des bénéficiaires en situation de pauvreté. Lever les malaises, être rassurés et réfléchir ensemble aux attitudes à adopter sont les sujets travaillés. La formation est dispensée par la Plateforme francophone du Volontariat.
- ▶ La multiculturalité : Formation d'1 journée en lien avec la grande diversité ethnique et culturelle des familles fréquentant les consultations. Divers thèmes de réflexion sont abordés, notamment : comprendre son rôle au quotidien face à la diversité, le choc culturel, communiquer et agir dans différents environnements, etc. Ces formations sont données par VidéoFac.
- ▶ La gestion des émotions : 2 journées pour entraîner à identifier, accepter, comprendre et agir en fonction de ses émotions et de celles des familles, des collègues ou de toute autre personne. Ces formations sont données par l'ASBL Actium Formations et Coaching.
- ▶ Le Coin lecture : 3 journées pour apprendre à animer une lecture pour un tout petit et permettre de s'approprier le coffre de livres « coin lecture » ainsi qu'à organiser une séquence d'animation, en abordant le livre de façon créative et ludique.

- ▶ **L'éveil musical** : 3 journées pour se remémorer des comptines et jeux de doigts, sensibiliser aux musiques du monde avec le soutien de petits instruments adaptés aux enfants qui fréquentent les consultations et apprendre à animer des activités d'éveil musical réservées aux enfants. Ces formations sont données par l'équipe de Pescalune.
- ▶ **L'accueil** : La formation consiste en 1 journée pour mieux appréhender la vie des consultations, l'accueil des familles et des nouveaux volontaires, la vie en équipe, le devoir de discrétion, les valeurs de l'institution. Ces formations sont données par le service de l'ONE en charge de la formation des bénévoles.

LES FORMATIONS DESTINÉES AUX VOLONTAIRES QUI ONT DÉJÀ SUIVI DES FORMATIONS

- ▶ **Le partage des pratiques.**
Comptine et jeux de doigts : Formation réservée aux personnes ayant déjà participé à une formation « Coin lecture » ou « Eveil Musical ». Elle consiste en 1 journée pour partager des expériences d'animateur avec d'autres volontaires, guidés par un formateur dans une perspective de développement des animations et d'enrichissement des pratiques par l'utilisation de la comptine et des jeux de doigts. Ces formations sont données par PESCALUNE.
- ▶ **Ancrage en gestion des émotions** : Réservée aux personnes ayant déjà participé à une formation « Gestion des émotions ». Cette formation consiste en 1 journée pour pérenniser les acquis de la formation gestion des émotions et échanger sur les expériences vécues en consultation depuis la formation. Elle est dispensée par l'ASBL Actium Formations et Coaching.

LES FORMATIONS DESTINÉES AUX VOLONTAIRES CHARGÉS DE LA GESTION DES STRUCTURES (PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE ET RÉFÉRENT)

- ▶ **Gestion de projet** : 1 journée qui a pour but de sensibiliser à l'ensemble des éléments qui constituent un projet au départ de vos expériences en matière de Projet Santé Parentalité (PSP) et Programme Annuel d'Activités (PAA). Elle offre également l'occasion d'amener des réponses à des questions concrètes d'un nouveau volontaire participant aux projets et activités d'une consultation.
- ▶ **Gestion d'équipe** : 1 journée qui a pour but d'esquisser diverses problématiques inhérentes à la gestion d'un groupe. La journée a pour objectif de donner des outils pour susciter l'esprit d'équipe, motiver ses membres, rappeler les rôles des uns et des autres, gérer des situations interpersonnelles courantes, recruter et accueillir de nouveaux bénévoles, aborder le secret professionnel et la déontologie, etc.

Ces deux formations sont dispensées par des formateurs internes à l'ONE.

Les Référents maltraitance et le secteur des équipes SOS Enfants

Les Référents maltraitance, en tant qu'acteurs de seconde ligne à l'écoute des agents de l'ONE confrontés aux questions de maltraitance et risques de maltraitance, bénéficient d'une formation continue sous la forme de supervision collective et individuelle et via des formations ponctuelles auxquelles ils participent.

Le service SOS Enfants de l'ONE propose également aux membres des équipes SOS Enfants des formations continues régulières dans de nombreux domaines afin de leur permettre d'actualiser leurs connaissances. Le plan de formation est élaboré deux fois par an en étroite concertation avec les représentants des 14 équipes SOS Enfants.

Le service SOS Enfants, en étroite collaboration avec des représentants de chacune des équipes, a construit le plan de formation, dans lequel figuraient des journées d'études, des colloques ou des formations uniquement adressées aux membres des équipes SOS Enfants. Ce fut le cas aussi de la deuxième édition du programme FEMANP (Formons ensemble à la maltraitance les nouveaux professionnels), clôturée avec succès en décembre 2017.

Dans toutes ces formations, les équipes soulignent l'importance et l'intérêt qu'elles ont à se rencontrer autour de sujets communs pour échanger sur les pratiques. Se former ensemble permet en outre d'assurer une moindre disparité entre les équipes. Si la qualité des apprentissages a été soulignée, les participants ont également insisté sur la nécessité d'une telle expérience grâce à l'organisation de ces cycles de formation.

Les professionnels d'ONE Adoption

Outre des supervisions collectives et individuelles, les professionnels d'ONE Adoption ont pu suivre en 2017 :

- ▶ « Les conditions du lien et de la différenciation: l'interpersonnel et l'intrapsychique en appui réciproque » - conférence de Bernard GOLSE (G. Moisse)
- ▶ « Pour une clinique du quotidien : groupe d'intervision » - pour responsables d'institutions – organisé par la Ligue wallonne pour la santé mentale (B. Mathieu)

» La formation des professionnels du secteur PSE

L'Office a organisé pour la deuxième année consécutive sa journée annuelle de formation à destination des professionnels en charge de la promotion de la santé à l'école. Elle fut notamment l'occasion d'exposer les résultats de l'étude effectuée sur les risques liés à l'exposition aux ondes électromagnétiques de radiofréquence à l'école.

La préparation de trois demi-journées de formation autour de la maltraitance s'est étalée au cours de l'année 2017 et leur organisation est prévue en 2018.

Parallèlement à ces activités, un groupe de travail a été mis en place en vue d'aboutir à une offre de formations subventionnées pour les services PSE.

Enfin, la plateforme d'autoformation des médecins ONE Excelencis ONE est accessible aux professionnels PSE depuis 2016. Elle continue à être mise régulièrement à jour et permet aux professionnels PSE de recevoir des informations pouvant les soutenir dans leur pratique (outils, documents de référence, formations, ...).

» Les chauffeurs de consultations mobiles

Chaque année les chauffeurs suivent une formation spécifique en lien avec le maintien de leur permis (Certificat d'Aptitude Professionnelle).

Il s'agit de rappels théoriques relatifs aux mises à jour et aux notions de base de mécanique et la législation concernant les temps de repos et de conduite. Mais aussi les documents du véhicule et du conducteur, les statistiques, la sécurité, l'hygiène de vie, etc.

En 2017, les chauffeurs ont suivi une journée de formation continue dont le thème était la mise à niveau du code de la route et constats d'accident.

2. LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL

Accueillir de jeunes enfants nécessite des compétences particulières. Les textes de loi prévoient que toute personne qui s'occupe d'enfants, à titre professionnel, possède une formation de base spécifique que l'on considère comme le point de départ de l'expérience professionnelle, qu'il s'agit néanmoins de renforcer et de développer au fil des ans, au regard des pratiques.

Convaincu de la valeur ajoutée d'un processus de formation continue sur la qualité de l'accueil de jeunes enfants en collectivité, l'ONE subventionne, depuis 15 ans, de nombreuses formations, variées et adaptées aux besoins du secteur et dans lesquelles un grand nombre de professionnels peuvent s'investir, approfondir leurs savoirs et réfléchir leurs pratiques.

L'objectif de l'offre de formations de l'ONE est double : encourager le professionnel de l'accueil au développement de ses compétences, tout en lui permettant d'évoluer à son rythme dans sa sphère professionnelle mais encore, proposer une dynamique de réflexion collective destinée aux équipes ou aux groupes de pairs. Il s'agit aussi d'échanger, de réfléchir, de confronter ses connaissances à d'autres pratiques mises en œuvre dans le milieu d'accueil ou dans d'autres structures d'accueil. Dans cette perspective, la formation continue de tous les acteurs constitue un facteur déterminant dans l'évolution du projet d'accueil.

Concrètement, les professionnels de l'Office soutiennent des dispositifs en devenir ou déjà mis en place par les professionnels et les volontaires. Il peut s'agir de plans de formation individuels et/ou collectifs, de réunions entre pairs ou d'équipes, de rencontres entre professionnels d'un réseau ou bien encore de formations individuelles... qui favorisent des échanges interactifs et la professionnalisation des métiers de l'accueil.

L'Office est soucieux de faire évoluer l'offre de formations continues tout en veillant à garantir qualité et continuité des activités proposées. Sur l'année civile 2017 deux cycles de formations ont eu lieu : le cycle 2016-2017 (d'octobre 2016 à septembre 2017) et le cycle 2017-2018 (d'octobre 2017 à septembre 2018). L'offre présentée dans ces cycles allie thématiques de base, approfondissements et nouveautés. Le programme de formations continues triennal 2014-2017 arrêté par le Gouvernement, délimite le cadre pour agréer des opérateurs de formation continue, pour une durée de 3 ans et pour subventionner des activités de formation. De manière exceptionnelle, le programme triennal de formations continues a été prolongé d'un an afin de permettre une évaluation et la consultation nécessaire à la rédaction du programme 2018-2021. Dans ce cadre les anciens opérateurs de formations continues ont donc été reconduits pour un an. Un nouvel opérateur a également bénéficié de l'agrément.

L'offre de formation 2017 rencontre les 5 axes prioritaires du programme triennal. Les 3 premiers axes invitent les professionnels à questionner leurs pratiques sur des notions de base, à s'interroger sur la notion d'accessibilité et celle de participation. Via le quatrième axe, les professionnels sont invités à donner du sens à leurs pratiques en prenant le temps d'arrêt nécessaire. Le dernier axe leur propose de s'interroger sur les responsabilités d'une équipe éducative et la gestion quotidienne de structures d'accueil. L'offre subventionnée est construite et financée sur base du plan annuel de formation continue. Celui-ci précise les thématiques, les points de vigilance, les publics nécessitant des activités de formation particulières et les thématiques sur lesquelles il est nécessaire de mettre un focus en formation.

Pratiquement, **23 organismes de formations continues ont concrétisé l'offre pour les professionnels accueillant des enfants de 0-3 ans, 3 organismes pour le secteur 0-12 ans et 25 pour le secteur 3-12 ans.** Les activités sont proposées sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de nombreuses activités « nomades » peuvent être organisées, sur demande, par les organismes subventionnés.

Si l'offre de formations subventionnées de l'ONE rencontre une partie des besoins des professionnels, d'autres actions sont nécessaires pour couvrir les besoins non rencontrés. Il est important de rappeler qu'il de la responsabilité des Pouvoirs organisateurs et des directions d'organiser les conditions permettant aux personnels de se former : via des journées pédagogiques, via la participation à une formation thématique, en participant à des groupes d'analyse des pratiques, ...¹⁰. Cette dynamique repose sur un temps d'analyse des besoins, des objectifs professionnels et de la pertinence du choix de la thématique de formation dans la réalisation des objectifs généraux et/ou spécifiques du milieu d'accueil, en lien avec l'amélioration de la qualité d'accueil des enfants.

Il appartient par ailleurs aux pouvoirs organisateurs et aux directions d'inciter les membres de leur personnel à s'inscrire et à participer de manière active aux formations, tout en mettant en place les conditions de travail favorables. Cette dynamique repose sur un temps d'analyse des besoins, des objectifs professionnels et de la pertinence du choix de la thématique de formation dans la réalisation des objectifs généraux et/ou spécifiques du milieu d'accueil, en lien avec l'amélioration de la qualité d'accueil des enfants.

Le partage et le transfert des acquis de la formation avec l'ensemble du personnel du milieu d'accueil est aussi important. Des temps de réunion faciliteront les échanges autour des thèmes abordés et travaillés en formation pour en fonder les axes de changement potentiel dans la mise en œuvre du projet d'accueil.

Pour mener à bien ce programme, l'ONE assure la mise en œuvre et la coordination du subventionnement des formations. Cela se concrétise par 4 types d'actions :

- Un suivi administratif, évaluatif et un accompagnement pédagogique organisé par la cellule de formation continue de la DPP, chargée de l'opérationnalisation de l'offre et de son bilan.
- Des réunions du comité de suivi (composé des organismes de formation subventionnés, de représentants de l'ONE et du Ministre de tutelle) : 3 réunions ont été organisées en 2017 : principalement centrées sur les questions d'évolution du cadre de la formation dans le secteur de l'enfance (réflexion autour du futur programme de formations continues) mais également les questions en lien avec le suivi des cycles en cours et la présentation d'outils).
- Des réunions du comité de pilotage interne (représentants de l'ONE) : 5 rencontres ont été prévues pour préparer les réunions avec les opérateurs de formations, mettre sur pied le groupe de pilotage des formations continues avec les partenaires du réseau, travailler le cadre du prochain programme de formations continues. En plus, 3 journées ont été consacrées à l'analyse des demandes de subventionnement 0-3 et 3-12 ans en vue de préparer l'offre subventionnée 2017-2018, ainsi qu'une journée pour analyser des nouvelles candidatures à l'agrément.

- Des réunions du groupe de pilotage, composé de représentants des opérateurs de formation, des fonds sociaux, du Conseil d'avis, de directions de l'ONE et du cabinet du Ministre de tutelle. Ce groupe a pour mission de rendre des avis sur les contenus, les propositions émanant du comité de suivi, autour du programme de formations continues, du plan annuel ou encore des résultats des groupes de travail. Il s'articule avec les autres lieux de « concertation » de l'ONE autour des questions de formations (Conseil d'avis, Commission EDD, Commission Centres de vacances,...). Le groupe s'est rencontré 4 fois sur l'année 2017 pour co-construire essentiellement le prochain programme triennal et ainsi que 10 cibles à atteindre sur le long terme pour la formation continue des professionnels de l'enfance. Un travail sur le paysage et l'offre globale de formation s'adressant aux professionnels de l'accueil à également été initié.

› D'autres actions et mesures pour soutenir la formation continue

FOCUS PREMIERS SOINS

Faisant suite à l'analyse des besoins en matière de formation continue établie en 2015 et 2016 pour le secteur 0-3 ans, une initiative spécifique a été mise en place pour les accueillants et co-accueillants autonomes. En globalisant les données pour l'ensemble des structures et des deux années de référence, il apparaissait que 7,21 % des répondants exprimait un besoin de formation relatif aux premiers soins et 4,95% concernant la réanimation pédiatrique.

Un partenariat spécifique a dès lors été mis en place avec la Croix-Rouge de Belgique et Save My Life ASBL pour l'organisation de journées spécifiques à ce thème à destination des accueillants autonomes. Ces journées se sont inscrites dans la suite d'ateliers animés par les Agents Conseils et les Conseillers pédiatre pour la présentation des fiches santé. En 2017, 9 journées ont été organisées, à savoir 1 au Brabant Wallon, 1 à Bruxelles, 3 à Liège, 1 au Luxembourg et 3 à Namur. Cette initiative ayant rencontré un vif succès, elle sera reconduite en 2018.

FOCUS PROJET QUALIFESC

A la suite de la 6ème réforme de l'Etat en janvier 2015 qui transfère des compétences du Fédéral aux Communautés, les milieux d'accueil d'enfants relevant du FESC – le Fonds des Equipements et des Services Collectifs – du secteur public ou privé dépendent désormais de l'ONE.

En septembre 2015, une convention de collaboration entre l'ONE et l'APEF asbl a vu le jour. Cette convention donne au Fonds pour le secteur des Milieux d'Accueil d'Enfants (MAE) les moyens financiers et un cadre pour mettre en place des formations destinées spécifiquement aux travailleurs des institutions ex-FESC. Sa visée est de développer des projets spécifiques pour que ces professionnels puissent répondre aux exigences de l'ONE en matière de formation de base (100h ATL) et continue (50h ATL en 3 ans).

¹⁰ Article 40 de l'Arrêté du 1er février 2017 approuvant le règlement de l'Office relatif à l'autorisation d'accueil et article 14 du Code de Qualité.

Cette collaboration a pris corps autour d'un projet appelé QualiFESC qui se décline en 5 actions à l'attention des 131 structures ex-FESC, à savoir :

- ▶ l'ouverture à l'offre de formation du catalogue FORMAPEF,
- ▶ le remboursement des frais d'inscription,
- ▶ l'accès à des bourses permettant de mener des actions formatives,
- ▶ l'accès à des bourses permettant de bénéficier d'une embauche compensatoire,
- ▶ l'accès à des bilans de compétences et à un dispositif d'accompagnement individuel permettant de définir un plan de formation et d'évolution professionnel.

Sur base des retours positifs du terrain, le projet a été prolongé en 2017.

FOCUS MON CARNET DE BORD PROFESSIONNEL

Dans le cadre du projet QualiFESC, un nouvel outil « mon carnet de bord professionnel » a vu le jour. Conçu à destination des professionnels des milieux d'accueil d'enfants, tout secteur confondu, le Carnet de bord professionnel permet à son utilisateur de rassembler les éléments constitutifs de son parcours, de ses questionnements, de ses défis. Véritable outil de réflexion et de construction personnelle, il permet de se positionner dans et par rapport à son parcours de formation et à son parcours professionnel au sens large du terme.

Elaboré sous forme de fiches développant chacune une thématique précise, l'outil propose de nombreux espaces de réflexions et de notes personnelles. L'outil est présenté dans un classeur qui permet d'y annexer les attestations de formations ainsi que toutes notes et annexes qui paraissent intéressantes à conserver pour le professionnel.

Gratuit pour tout professionnel issu d'un milieu d'accueil autorisé par l'ONE, l'outil a commencé à être diffusé auprès des structures d'accueil et des personnes ressources. De nombreuses séances d'informations ont été organisées à son sujet. Une fiche d'information et de commande a accompagné les brochures de présentation de l'offre de formation continue subventionnée.

Un travail important sur l'informatisation de l'outil a également été menée au cours de l'année 2017 pour aboutir au site internet : <https://www.moncarnetdebord.be>

Une version mobile de l'outil est en cours de développement

FOCUS SUR L'INCITANT FORMATION DESTINÉ AUX ACCUEILLANTS ET CO-ACCUEILLANTS

Depuis 10 ans, les accueillants et les co-accueillants d'enfants à domicile conventionnés ou autonomes ont la possibilité, à condition de remplir certaines conditions, de prétendre à un incitant financier annuel pour leur permettre de participer à une ou deux journées de formation continue pendant l'année civile. Dans ce secteur également, il est important de se retrouver et de discuter entre pairs, d'autant plus que le travail des accueillantes est « solitaire ». L'aspect financier ne doit pas être un frein à leur participation.

Sur base d'une évaluation de la mesure depuis son démarrage, il est possible de mettre en évidence qu'un budget moyen de 96.270,00 € a été consacré par an pour inciter les accueillants à domicile à se former et ainsi concourir à lever certains freins à l'engagement en formation continue. Sur les 10 années de la mesure, elle a permis en moyenne à 1.867 accueillants à domicile de se former par an.

En 2017, le forfait incitant était de 30€ pour 1 jour et 50€ pour 2 jours.

En ce qui concerne les accueillants autonomes

Sur 734 formulaires envoyés 222 personnes ont renvoyés le formulaire de demande pour l'incitant. 130 ont suivi au moins un jour de formation et 92 au moins deux jours, soit un taux de réponse de 30 %. Parmi les personnes ayant suivi 1 journée de formation, 20 ont suivi une formation de moins de 6 heures et n'ont donc pu prétendre à recevoir l'incitant formation en 2017.

En ce qui concerne les accueillants conventionnés

Sur 2.557 formulaires envoyés 1.835 personnes ont renvoyés le formulaire de demande pour l'incitant. 580 ont suivi au moins un jour de formation et 1.255 au moins deux jours, soit un taux de réponse de 71,76 %. Parmi les personnes ayant suivi 1 journée de formation, 53 ont suivi une formation de moins de 6 heures et n'ont donc pu prétendre à recevoir l'incitant formation en 2017.



L'ONE - Organisme scientifique

1. LES RECHERCHES

L'année 2017 a été consacrée à la finalisation du Plan de recherches précédant ainsi qu'à l'organisation des Etats généraux et de l'Enquête de satisfaction, éléments préalables à la construction du nouveau plan de recherches.

» Les Etats généraux de l'enfance et l'Enquête de satisfaction auprès des usagers

Le contrat de gestion actuel prévoit dans son article 196 qu'un débat public soit mené sous la forme d' « Etats généraux de l'enfance » (EGE) et sur la base d'une enquête réalisée auprès des usagers, voire des usagers potentiels. L'objectif est d'alimenter le contenu du futur Contrat de gestion.

C'est dans ce cadre que les Etats généraux 2017 ont été organisés du 24 mars au 13 juin. Ils ont réunis 180 professionnels durant les trois séminaires de travail et 160 pour la journée de clôture qui s'est tenue au Parlement de la FWB en présence de la Ministre de l'Enfance, Me Alda Greoli. Chaque séminaire a été co-organisé et animé respectivement par le Conseil d'avis, la Commission PSE et le Conseil scientifique et avaient pour thématiques : « Précarité et enfance », « Santé et continuité », « Recherches et perspectives ».

Chacun d'entre eux a donné lieu à des mises en débat autour de cas concrets ou de projets innovants, ainsi qu'à des mises en questions relatives aux pratiques de l'ONE. L'objectif était de faire émerger des constats, des points d'attention et des recommandations qui pourront servir d'iguillon lors de la rédaction du prochain contrat de gestion de l'Office. Il s'agissait dès lors de se projeter au-delà de la gestion quotidienne, de se focaliser sur l'évolution des besoins des usagers et de souligner la nécessité d'une approche intégrée des politiques de l'enfance entre acteurs concernés. D'où l'appellation "Etats généraux de l'enfance" et non de l'ONE, étant donné l'ouverture de ce processus de réflexion à un large réseau de partenaires associatifs et institutionnels.

Les différentes étapes du processus ont permis la formulation, in fine, d'un recueil de propositions concrètes. Lors de cette journée de clôture des Etats généraux de l'enfance, les résultats de l'**Enquête de Satisfaction auprès des usagers** ont également été présentés.



Journée de clôture des EGE - 13/06/2018

Le nouveau plan de recherches 2018-2019

Ce plan est basé sur les propositions des différents services et départements de l'Office. Il a été débattu, concerté et argumenté avec les membres du Conseil scientifique dans le courant du dernier trimestre 2017.

Les thématiques retenues sont les suivantes :

- 1 « Le dépistage en maternelle, par la Promotion de la Santé à l'École, des enfants présentant des troubles du langage ou des risques de développer des troubles des apprentissages »
- 2 « Perception de l'investissement de l'espace extérieur par les enfants et les jeunes et des risques lié à celui-ci. Analyse des représentations des parents et des professionnels »
- 3 « Les enfants « incasables », à la limite de plusieurs champs (psychiatrique, handicap, aide à la jeunesse...)
- 4 « Evaluation de l'impact des projets pauvreté » en collaboration avec Viva For life (asbl CAP 48) et la Fondation Roi Baudouin
 - ▶ Ces 4 thématiques de recherche feront l'objet d'**appels à projets externes**
- 5 « Efficience des consultations prénatales hospitalières de l'ONE - une évaluation réaliste »
- 6 « Clarification de ce que l'on entend par « suivi universel » et « suivi renforcé » pour les TMS et définition des conditions de mise en œuvre »
- 7 « Indicateur synthétique de pauvreté des enfants »
- 8 « Les activités collectives en consultations pour enfants »
- 9 « La fonction de coordinateur ATL : son évolution, ses forces, ses faiblesses et ses perspectives »
 - ▶ Ces 5 thématiques de recherche feront l'objet de **recherches sur base de ressources internes**.
- 10 Étude rétrospective sur le vécu d'enfants maltraités passés par notre système d'aide en FWB
 - ▶ Cette thématique de recherche sera proposée aux universités en tant que **sujet de doctorat**.

« *L'enfance au cœur de la recherche en Fédération Wallonie-Bruxelles* »

ONE Academy est une des actions définies dans le contrat de gestion de l'ONE en vue de **favoriser les partenariats chercheurs/praticiens** dans le champ de l'enfance.

Le dispositif a pour priorité de construire un partenariat entre les six universités et l'ONE dans une approche **interdisciplinaire et novatrice**.

Suite à la première journée de présentation par l'ONE aux universités, de la place de la recherche au sein d'un organisme public comme l'ONE ainsi que de la présentation des enjeux, défis, questions de recherche et perspectives dans les thématiques de l'Office de la Naissance et de l'Enfance (le 21/12/2016) ; une deuxième journée d'échanges a eu lieu le 29 mars 2017.

Cette deuxième journée organisée, cette fois, par les 6 universités de la Fédération Wallonie-Bruxelles a permis la présentation des contributions de la recherche universitaire aux missions de l'ONE ; ainsi qu'un débat sur les enjeux prioritaires.

Cette présentation a été organisée selon 5 thématiques de recherche :

- ▶ L'enfant et la santé
- ▶ L'enfant, son développement et son éducation
- ▶ L'enfant et sa famille
- ▶ L'enfant et l'action publique
- ▶ L'enfant et ses mondes sociaux

Suite à ces deux journées de présentation, deux workshops ont été organisés : le 23 octobre à Liège et le 16 novembre à Mons.

L'objectif du 1er workshop était d'identifier les enjeux de la recherche, de dégager les thématiques prioritaires et les questions qui en découlent.

L'objectif du 2ème était de développer, pour chaque enjeu déterminé, un argumentaire afin de justifier en quoi ces enjeux ou thématiques sont prioritaires pour les politiques de l'enfance.

Ces travaux donneront donc lieu au lancement d'appels à projets dans le courant 2018, concrétisation de ce partenariat novateur entre l'ONE et les universités.





LA COMMUNICATION AVEC LES USAGERS - L'ONE À L'INTERNATIONAL

1. UNE COMMUNICATION MULTIMEDIA ET MULTIFOCALE AVEC LES USAGERS

L'ONE diffuse un ensemble d'informations destinées à répondre aux besoins des (futurs) parents tant sur les services offerts par l'ONE que sur des sujets liés au soutien à la parentalité et à la santé globale de l'enfant et de la (future) mère.

Outre le contact direct avec les TMS de l'ONE, ces informations sont également véhiculées aux (futurs) parents à travers des campagnes thématiques, des outils vidéos accessibles en télévision et sur le web, les médias sociaux, des outils d'animations, différents outils papiers (brochures, carnets, affiches) ainsi qu'un site web.

Une communication multimédia et multifocale accompagnée des outils utilisés par l'Office témoigne de la volonté de toucher un public très large et ce, le plus précocement possible. En 2015, cette volonté a notamment été illustrée lorsque l'ONE s'est rapproché de son public sur les médias sociaux Facebook et Twitter. L'année 2017 s'est inscrite dans cette continuité et a été le reflet du réel succès de cette présence stratégique en ligne.

L'ONE développe également des contacts avec la presse afin de valoriser ses actions via des contacts personnalisés, des communiqués (ONE.be), et organise, et/ou participe, à des colloques, à des initiatives internationales tant en Belgique qu'à l'étranger.

› L'ONE sur les médias sociaux

Cette présence en ligne depuis le 9 novembre 2015 permet au quotidien de promouvoir les nouveaux outils mais également de « réactualiser » d'anciennes productions de l'Office. En effet, un point d'honneur est de mettre en avant l'information afin de rediriger le public vers le site One.be. Par ce biais, nous favorisons l'interaction directe avec le public pour, par exemple, tester des brochures ou constituer des focus groupes. Brochures, vidéos, actualités et autres sont, chaque jour, postées en vue de répondre aux questions que pourrait se poser le public. Un suivi attentif de l'actualité nous permet de rebondir sur celle-ci et de redéployer des messages adaptés.

FACEBOOK

Pour la page Facebook, dont le public cible est principalement constitué de parents et familles, les objectifs sont de valoriser l'image de l'ONE comme une organisation moderne et proche de son public ; de générer du trafic vers le site web et d'améliorer le référencement naturel ; de mieux connaître le public, ses besoins d'informations et ses attentes vis-à-vis de l'Office ; de sortir d'un mode de communication descendant et de replacer l'utilisateur au centre ; de créer un espace de discussion maîtrisé ; de favoriser des échanges durables avec le public en créant une communauté de « fans » en ligne et les inciter à devenir des ambassadeurs de l'organisation et à la valoriser auprès de leurs « amis » Facebook.

À la fin de l'année 2017, une évaluation quantitative et qualitative a été réalisée. Celle-ci a permis de dénombrer **23 600 fans sur la page Facebook de l'ONE** (contre environ 12 500 en 2016). L'augmentation du nombre de fans est en croissance progressive et une plus grande visibilité du contenu mis en ligne particulièrement auprès du public de la Génération Y. Parmi ces fans, 93% sont des femmes. Elles sont principalement âgées de 25 à 34 ans, vivent principalement en Belgique et parlent français.

Au quotidien, nous étudions toute opportunité visant à augmenter le nombre de fans sur notre page Facebook mais nous souhaitons aussi élargir ce nombre à l'ensemble de notre public-cible, dont les (futurs) papas.

TWITTER

La page Twitter étant principalement destinée à un public de professionnels, les objectifs sont d'asseoir l'ONE comme l'organisme de référence dans les domaines de la maternité, de la naissance et de l'enfance en Belgique francophone ; d'imposer l'ONE comme l'un des experts dans ces domaines au niveau international ; d'entretenir et développer les relations avec la presse et les différents partenaires. Twitter est donc le média idéal pour faire découvrir notre actualité ou développer nos positions auprès de personnes ou d'organisations susceptibles de les relayer auprès d'un très large public. Nous sommes notamment suivis par de nombreux journalistes.

YOUTUBE

La consultation de vidéos en ligne est en forte croissance depuis quelques années. Cette tendance s'explique notamment par la démocratisation de l'accès à internet et la multiplication de ses supports (ordinateurs, tablettes, smartphones). Partant de ce constat, l'ONE a créé, en parallèle au site web, une chaîne sur le réseau social 'YouTube' afin d'améliorer sa présence et sa visibilité digitale, mais aussi de développer une plus forte proximité et un meilleur engagement des familles.

Depuis son lancement, la chaîne de l'ONE est une véritable réussite en termes d'audience. A titre d'exemple, le nombre de vues de nos capsules « Air de familles » a été multiplié par cinq depuis sa création.

LINKEDIN

L'ONE est actif sur LinkedIn. Des offres d'emploi y sont postées régulièrement ainsi que des petites actualités du secteur.

INSTAGRAM

Depuis 2017, l'ONE est également actif sur Instagram. Instagram est un réseau social de partage de photos de plus en plus populaire auprès du grand public. C'est actuellement le média social qui connaît la plus grande croissance. Sur Instagram, notre objectif est de valoriser l'image de marque de l'ONE en montrant l'image d'une institution moderne qui bouge, qui est proche du terrain et offre des services variés et utiles à son public. Pour cela, nous comptons développer plusieurs types de contenus :

- ▶ User generated contents : il s'agit de contenus générés par les internautes, transformant les utilisateurs en véritables acteurs du web.
- ▶ Actions sur le terrain : Instagram est le lieu idéal pour montrer la diversité de nos actions sur le terrain. C'est aussi l'occasion de mettre en avant la diversité de nos publics, dans les milieux ruraux ou au contraire dans les grands centres urbains. Enfin, c'est aussi le moyen de donner un visage humain à notre institution en montrant nos travailleurs au côté des familles.
- ▶ Contenus produits par des influenceurs : il s'agit de véritables leaders d'opinion qui influencent les décisions des internautes. Sans rentrer dans une logique commerciale comme le font les marques, collaborer avec quelques blogueurs du secteur de la maternité, de l'enfance et de la santé nous permettrait d'améliorer encore l'image de l'institution tout en créant un nouveau canal de diffusion pour nos messages de santé publique.
- ▶ Stories : Les stories sont des contenus qui s'effacent au bout de 24h. Tout ce qui est rare est précieux! Ces stories sont ainsi jugées plus qualitatives aux yeux du public.

Recette de cuisine : 6 vidéos à destination du grand public intitulées « Recette de cuisine » ont été produites et diffusées, à raison d'une vidéo par mois, en 2017. Il s'agit d'un film présentant les étapes de différentes recettes issues du journal d'informations « Flash-Accueil ».

› Film corporate

Une vidéo à destination du grand public et des professionnels intitulée « *ONE, un bon départ dans la vie* » est disponible. Il s'agit d'un film court qui dure moins de 4 minutes et fait la synthèse de l'ensemble des compétences gérées par l'Office et décrit ses missions et ses services. Afin de rendre l'information disponible auprès d'un plus grand nombre, une version sous-titrée en anglais a également été produite.

› Airs de familles

C'est dans un esprit dynamique et proche du public que les thèmes sont abordés, notamment à travers des interventions de parents, d'enfants et d'adolescents. Le Soir Mag relaie chaque mercredi les informations véhiculées. Pour compléter cette synergie médiatique, les vidéos « Air de familles » peuvent être visionnées à tout moment sur ONE.be ou sur Youtube ainsi que sur la page Facebook de l'ONE. 30 nouvelles capsules sont produites chaque année.

L'ambition des microprogrammes télévisés « Air de familles » coproduits par l'ONE et la RTBF depuis 2003 est de mieux faire connaître aux familles de la Fédération Wallonie-Bruxelles les services offerts par l'ONE. Il vise également à transmettre des informations relatives à la santé et à l'éducation de leurs enfants. Ces capsules sont multi diffusées toute la semaine sur la Une ainsi que sur BX1.

LES WEBDOCS DE L'ONE « WWW.AIRDEFAMILLES.BE »

Pour compléter l'information diffusée via «Airs de familles», l'ONE (en collaboration avec Dewproduction) développe des outils d'information à destination des parents : des webdocumentaires (accessibles via ONE.be ainsi que sur www.air-defamilles.be). Ces 'webdocs' permettent d'approfondir des thématiques abordées notamment via les Airs de familles en multipliant les interventions d'experts, les témoignages de parents, etc. Le style visuel des 'webdocs' a également été modernisé en vue de permettre une meilleure navigation sur la page web et de faciliter le trafic vers les réseaux sociaux. 30 nouveaux 'webdocs' sont également produits chaque année. Par ailleurs, les vidéos des webdocs sont largement mises en ligne sur Facebook.

› ONE.be

Créé en 1997, www.one.be avait vocation de figurer comme un site de référence pour toutes les questions relatives à l'enfance. Cependant, la variété et la richesse de son contenu (Actualités, librairie en ligne, documentation, capsules vidéo) sont telles que l'information recherchée par le public peut être noyée. C'est avec cette problématique en tête qu'a été introduit en 2016 un processus de réflexion visant à entièrement moderniser le site. La réforme du site a été amorcée en octobre 2017 et va s'étaler sur une année.

L'ONE travaille également à la diffusion d'informations auprès du grand public dans une démarche de promotion de la santé.

Outre les outils et les animations réalisés et proposés par l'équipe des référentes en éducation à la santé¹¹, les sites internet tels que www.palou.be (prévention des risques d'exposition au soleil), www.danseaveclespoux.be (prévention de la pédiculose) sont supervisés par la Direction Santé via une collaboration avec Question Santé, tandis que la Direction Santé offre également un soutien aux sites www.vaccination-info.be et www.mangerbouger.be via également un partenariat avec Question Santé.

En ce qui concerne la Promotion de la Santé à l'École, Question Santé, toujours en partenariat avec la Direction Santé, édite tous les deux mois un e-journal à destination des professionnels du secteur.

CONTACT AVEC LE PUBLIC VIA LE FORMULAIRE DE CONTACT « INFO@ONE.BE »

Ce contact indispensable avec le public permet à l'ONE de fournir par cette voie des renseignements sur les services offerts et répond aux interrogations des parents et des professionnels. Ceci permet également de mieux cerner les besoins d'information de son public. Depuis la création des FAQs, on observe que le nombre de demandes mensuelles via la boîte info a diminué de moitié.

Contact Presse

Les relations avec la presse font partie des compétences principales du Service Communication Externe qui répond en première ligne aux journalistes et/ou les redirige vers les différents experts de l'institution.

Le nombre de communiqués de presse a triplé de 2016 à 2017 (4 communiqués en 2016 et 12 en 2017). Lors de l'affaire de la Maison des 'Farfadets' l'ONE a également publié le 20 octobre 2017, *un communiqué de presse* à l'occasion de la fermeture de cette maison d'enfants.

COMMUNICATIONS LIEES A DES SITUATIONS DE CRISE

Le 6 septembre 2017, l'ONE a été interpellé par la situation des réfugiés séjournant à proximité de la Gare du Nord à Bruxelles. L'Office a donc rappelé la présence de ses consultations pour enfants à proximité.

Depuis la crise migratoire de 2015, l'ONE a renforcé la visibilité et l'accessibilité de ses services de première ligne situés à proximité du Parc Maximilien et de la Gare du Nord. L'ONE reçoit dans ses consultations les réfugiés qui le souhaitent pour leur offrir gratuitement des services de médecine préventive. Ces services sont destinés aux futures mères ainsi qu'aux jeunes enfants.

Des tracts d'informations encore d'actualité ont été produits afin de les diriger le plus facilement possible vers ces antennes locales :

Anglais : http://www.one.be/fileadmin/user_upload/communication_externe/NEWS/Folder_Refugies_ONE_anglais.pdf

Arabe : http://www.one.be/fileadmin/user_upload/communication_externe/NEWS/Folder_Refugies_ONE_Arabe.pdf

VIVREICI.be

La présence de l'ONE sur cette plateforme en ligne permet de rediriger le public en quête de milieux d'accueils ou de consultations vers le moteur de recherche présent sur le site de l'Office. C'est aussi l'occasion d'y référencer des activités locales ayant lieu dans certaines consultations ONE mais également des modules et des animations.

2. L'ONE A L'INTERNATIONAL – LES COLLOQUES EN BELGIQUE ET A L'ETRANGER

Les enquêtes et réseaux internationaux

LE CODE DE QUALITÉ EUROPÉEN

L'ONE s'est impliqué dans les travaux internationaux ayant conduit à l'adoption d'un code de qualité européen. L'ONE continue à suivre le déploiement de cet outil.

EURYDICE

L'ONE répond à la demande de la Commission européenne pour dresser un portrait comparatif de l'accueil de l'enfance à travers l'Europe.

Aux données quantitatives, s'ajoutent des éléments qualitatifs, issus du code de qualité européen.

EUROCHILD

Pour rappel, Eurochild est un réseau européen d'organisations et d'acteurs qui s'emploient à améliorer la qualité de vie des enfants et des jeunes en Europe. L'ONE est membre associé de cette organisation et suit ses activités.

PIKLER INTERNATIONAL

Cette association a pour mission d'organiser des échanges entre les différents groupes qui promeuvent les idées piklériennes.

Elle a pour vocation de préserver l'authenticité des idées piklériennes, de valoriser l'expérience de l'Institut Pikler de Budapest et de promouvoir la recherche clinique et pédagogique. L'ONE est membre associé et participera au Pikler International Symposium du 4 au 7 avril 2018 à Budapest (Hongrie). Le colloque se prépare dès à présent.

CHILDONEUROPE

Cette association, dont le secrétariat est assuré par l'ONE, vise à créer un forum de discussion et d'échange de connaissances et de bonnes pratiques sur les politiques de l'enfance, principalement à travers des activités de recherche et d'étude. ChildONEurope co-organise une conférence « Measuring the Effectiveness of Children's Rights – Make all Children Count ! » en collaboration avec la Commission Nationale des Droits de l'Enfant qui aura lieu en février 2018.

¹¹ Voir « ONE en chiffres »

► Les colloques, les formations, les échanges, en Belgique, et à l'étranger

En 2017, l'ONE a été présent à de nombreuses formations en relation avec quelques thématiques privilégiées à savoir, le soutien à la parentalité, l'alimentation et l'allaitement, la prévention de la maltraitance et la vaccination.

Le personnel de l'ONE a participé à de nombreux colloques et formations à l'étranger.

A titre d'exemple :

- Nos Conseillers médicaux pédiatres et gynécologues/sages-femmes ont participé à plusieurs congrès médicaux internationaux (ex : médecine périnatale, vaccination, allaitement/ Norvège).
- L'ONE était présent au Conseil d'administration de l'association Pikler International à Budapest.
- Les Eco-conseillères ont assisté au colloque de l'ANSES, « Radiofréquences et santé » à Paris, ainsi qu'à un colloque au sujet des perturbateurs endocriniens.
- Deux membres de l'équipe SOS Enfants, ont eu l'opportunité de participer au Congrès International Francophone sur l'abus sexuel organisé par le CIFAS à Montréal.
- Un Conseiller pédagogique en collaboration avec Florence Pirard (PERF ULG) et la directrice de la crèche d'Herstal a communiqué dans une journée d'étude intitulée: « Petite enfance : voyager, apprendre, changer » à Paris organisée par Experice – Université de Paris 13 et l'Université de Liège. Au départ d'un projet en province de Luxembourg, ils ont présenté le fruit d'une recherche menée sur l'intérêt des voyages d'étude dans la professionnalisation des acteurs de la petite enfance.
- Des agents de la Cellule Soutien à la parentalité ont participé au colloque annuel de Paroles d'Enfants «Évoluer en situation de vulnérabilité, de précarité et d'insertion».

Ces activités internationales enrichissent la réflexion et favorisent l'échange de bonnes pratiques, bénéfiques à l'évolution de notre travail avec les familles et les enfants.

Par ailleurs, l'ONE a accueilli une stagiaire américaine pour une durée de 3 mois, en partenariat avec l'IFE.

