Digital learning (atelier du 21/3/24)

Le/La coordinateur/trice ATL, un agent de com' qui surfe

Contextualisation

Cette rencontre est née d'un appel à projet ouvert par l'ONE visant à étoffer son catalogue de formation à destination des coordinateurs/trices ATL en axant ces propositions sur la modalité "en ligne".
Pour répondre à cet appel, la plateforme communautaire ATL a construit une proposition qui a ensuite été coordonnée par l'ASBL Promemploi. Le projet né des membres de la plateforme vise la proposition d'ateliers en ligne ayant pour objectifs de :

- Créer des échanges entre coordinateurs/trices ATL
- Créer et mutualiser des outils afin d'optimiser le travail des coordinations ATL dans leur quotidien
- Renforcer une identité professionnelle commune

Les thématiques identifiées par la plateforme communautaire sont au nombre de 7 dont celui concerné par ce PV : la communication.
Ces thématiques sont approfondies lors de rencontres en ligne (1 rencontre de 3 heures par thématique), sur base d'une méthodologie basée sur la co-construction et le partage.
Dans la visée de mutualisation, les ateliers enregistrés et les éventuels documents/outils créés (tel que ce PV) seront donc mis en ligne sur la plateforme communautaire.

Les animateurs/trices

Tout comme l'est la plateforme communautaire, ces ateliers sont proposés par et pour les coordinateurs/trices ATL.
L'atelier communication est quant à lui animé par :

- Christelle Meunier : Enseignante, responsable de projet d'accueil, formatrice et coordinatrice ATL depuis 8 ans pour la Ville de Châtelet.
- Audrey François : investie dans le secteur de l'accueil des enfants depuis sa plus tendre enfance, elle est coordinatrice ATL de la Commune de Meix-devant-Virton depuis 2020.

Introduction

"Comment vous situez-vous par rapport à la communication en tant que coordinateur-trice ATL?"

Les échanges mettent en évidence des réalités diverses et certains freins et facilitateurs.

Freins	Facilitateurs
• Temps, énergie et compétences nécessaires → sentiment d'épuisement • Pas de service de communication disponible au sein de l'institution • Des enjeux à prendre en considération → questionnements de ce qui peut être communiqué, comment et à qui ? • En construction de nouveaux outils • En attente d'autorisation/d'accès	• Retours mettant en évidence une certaine efficacité • Soutien d'une équipe, de collègues, d'un service de communication

Le schéma de la communication

Ensemble, les participant-e-s ont recréé le schéma de la communication de Roman Jakobson (voir ci-dessous) partant du/de la coordinateur/trice comme émetteur et approfondissant :

- Le récepteur = A qui communiquons-nous ou devrions-nous communiquer (selon nos descriptifs de fonctions et nos plans d'action) ?
    - Les familles
    - Les parents
    - Les enfants
    - La population/Les citoyens
    - Le Collège/Conseil communal
    - Les membres de la CCA
    - Les opérateurs (CDV, EDD, AES, ...)
    - Les associations
    - Les accueillant-e-s, animateurs/trices, bénévoles, …
    - Les responsables de projet
    - Les responsables des Activités Culturelles et Sportives
    - Les directions d'écoles
    - Les Pouvoirs organisateurs
    - L'ONE et l'OEJAJ
    - Nos homologues

- Le message = Quels messages communiquons-nous, devrions-nous communiquer (selon nos descriptifs de fonctions et nos plans d'action) ? Quel est l'objectif de notre message (sensibiliser, informer, convaincre, vendre, …) ?
    - Les offres d'accueil et opérateurs d'accueil existants (stages/activités)
    - Les projets d'accueil (ROI et projets pédagogiques)
      Attention : Il s'agit d'un message de la coordination ATL dès l'instant où les projets d'accueil de tous les opérateurs sont communiqués
    - Les possibles partenariats

        - La promotion d'activités ponctuelles (journée dédiée aux enfants -Place aux Enfants par exemple-, aux parents ou aux familles)
        - Des outils/brochures/référentiels à destination des opérateurs (ex : malles à thèmes, idées d'activités, ...) afin d'améliorer la qualité d'accueil des enfants
          Attention : le/la coordinateur/trice ATL n'est pas garant de la qualité d'accueil mais poursuit une mission d'accompagnement (obligation de moyens, pas de résultat)
        - Les aides (dont financières) et services à destination des parents et des familles
        - Des messages en lien avec la valorisation du métier de l'accueil extrascolaire (mise en valeur)
        - Les recueils d'opinions, les questionnaires en vue de l'analyse des besoins
        - Les questionnaires en vue de la réalisation de l'état des lieux
        - Des messages informant sur les missions de la coordination ATL et ses activités

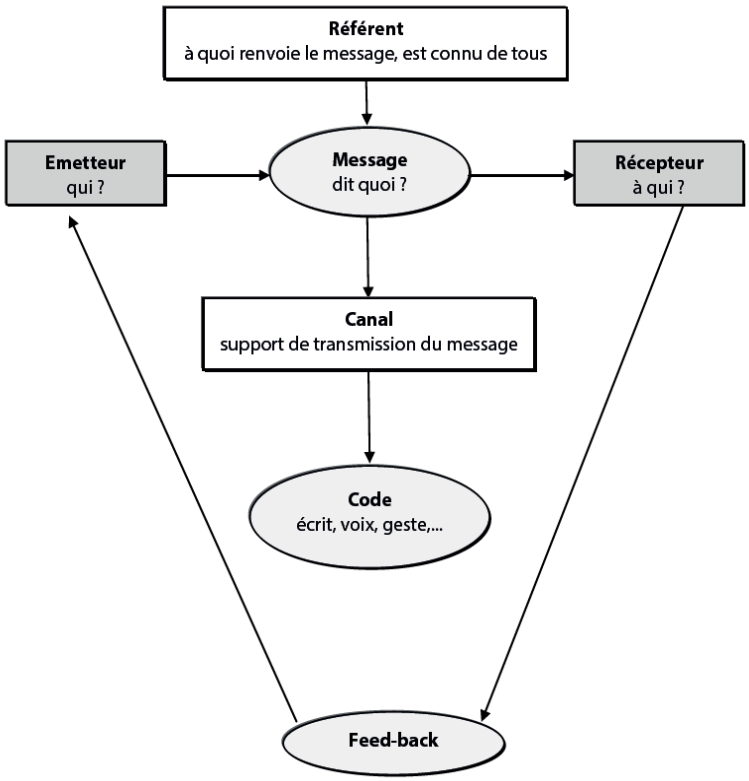
    Attention : la présentation des responsables d'une activité ou de professionnel-le-s de l'accueil auprès des enfants n'est pas une mission de la coordination ATL. Exemple : la présentation des animateurs/trices ou du/de la coordinateur/trice lors d'une plaine n'est pas une mission de la coordination ATL mais d'un-e responsable de projet.

- Le canal = Quels outils, moyens de communication utilisons-nous ou pouvons-nous utiliser ?
    - Les mails
    - Le site Internet communal et/ou ATL
    - Le bulletin/journal communal
    - La newsletters communales et/ou ATL (papier et/ou numérique)
    - Des flyers et affiches à diffuser via (pour relais aux familles) :
        - Les valves communales
        - Les commerces
        - Les lieux d'accueil
        - Les écoles
        - Les locaux de l'administration communale, de la bibliothèque, du complexe sportif, …
        - Les salles d'attentes
    - Des brochures/catalogues (exemple : catalogue de l'offre d'accueil en version papier et/ou numérique)
    - Les plateformes de communication des écoles (quickshool, apschool, …) pour relais aux familles
    - Le toutes-boîtes
    - Les réunions en présentielle ou en visio et leurs PVs
    - Le contact en personne (animations, réunions, visites, …)
    - Un stand lors d'événements (salons, colloc, …)
    - Des applications diverses (sondage, formulaires, ...)
    - Les panneaux numériques (affichage en plein rue d'informations courtes défilant sur des panneaux)
    - La presse (journaux locaux, radio, ...)
    - Les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Tiktok, …)

A ces éléments s'ajoutent notamment :

- Le code utilisé

Plusieurs codes ont été proposés :
    - L'écrit
    - L'oral (en direct ou via un enregistrement)
    - Les images
- Le référent = Utilise-t-on le même vocabulaire que notre/nos récepteur(s) ? Entendons-nous la même définition derrière les termes "accueils temps libre" ou "accueil extrascolaire" ? Ne serait-il pas pertinent de les définir ou de s'assurer de la bonne compréhension de ces termes ?
- Le feed-back = Par quel canal les récepteurs peuvent-ils répondre ou réagir ? Que ferons-nous de ces réponses ou réactions ?



Qu'en disent les missions de la coordination ATL ?

A la lecture des missions reprises dans le décret ATL, plusieurs éléments en lien avec la communication peuvent être mis en évidence :

Activités particulières	Activités générales
• Coordonner la réalisation de l'état des lieux et l'analyse des besoins en matière d'ATL • Présenter les résultats de son travail à la CCA • Coordonner la réalisation du programme CLE et ses modifications (rédiger, apporter des informations, suggestions, propositions...) • Mettre en œuvre le programme CLE sur le territoire de la commune (traduire les avis en actions, mobiliser les ressources...) • Réaliser et présenter l'évaluation du programme CLE • Soutenir l'organisation de la CCA et en assurer le secrétariat • Sensibiliser et accompagner les opérateurs d'accueil dans le développement de la qualité de l'accueil et l'élaboration de leur projet d'accueil • Promouvoir, diffuser et accompagner les outils existants, dont le Référentiel psychopédagogique 2,5-12 ans O.N.E. • Sensibiliser et informer les partenaires de l'ATL (accueillant(e)s et responsable du projet) sur l'importance et les possibilités de se former à la qualité de l'accueil • Impulser un travail de partenariat et créer le lien entre les opérateurs de l'accueil • Encourager des initiatives en matière de qualité d'accueil, de projets d'accueil, de nouveaux milieux d'accueil... • Travailler en collaboration avec l'ONE • Informer les usagers des opérateurs d'accueil existants et des activités organisées • Coordonner l'offre d'accueil et les opérateurs d'accueil ATL (offre cohérente et diversifiée) • Assurer un travail de veille sur le secteur de l'ATL et sur les besoins des familles • Rédiger le rapport d'activité et organiser le travail de la CCA en vue d'élaborer le plan d'action annuel	• Informer à propos du secteur d'activité • Partager ses expériences avec ses collaborateurs • Animer des réunions de travail avec les différents interlocuteurs • Participer aux commissions communales d'accueil et autres réunions de travail • Rédiger les rapports, notes, courriers • Appliquer les règles de déontologie et d'éthique professionnelle • Organiser son activité et rendre compte à sa hiérarchie • Assurer le maintien et le développement des connaissances relatives à son domaine • Collaborer à l'élaboration des dossiers administratifs (subvention de coordination)

Comment communiquer à qui ?

En sous-groupe, nous avons tenté de compléter un tableau visant à mettre en évidence une tendance du canal à utiliser pour quel récepteur et à échanger autour des enjeux de ces choix.

	Quel canal pour qui ?	RDV/réunions en présentiel	Téléphone	Mail	Message individuel (sms, what'sapp, messenger, ...)	Courrier écrit	Aller à la rencontre lors d'événements ou d'activités	Message groupé (groupe messenger, what'sapp, groupe FB, ...)	Publication réseaux sociaux	Affiches, flyers, dépliants, toutes boîtes	Article dans la presse local (dont bulletin communal)	Newsletter (atl ou communale)	Délibération au Collège ou Conseil communal
1	Enfants	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Dépend	Oui	Dépend	Dépend	Non
1	Parents/Familles	Oui	Oui	Oui	Dépend	Oui	Oui	Dépend	Dépend	Oui	Oui	Non	Non
2	Accueillant-e-s extrascolaires	Non	Oui	Oui	Dépend	Non	Dépend	Non	Non	Non	Non	Non	Non
2	Organisations culturelles, sportives, ...	Dépend	Oui	Oui	Dépend	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Dépend
2	Enseignant-e-s, Directions d'école	Dépend	Oui	Oui	Dépend	Non	Non	Dépend	Non	Oui	Non	Non	Non
3	PO d'écoles et d'opérateurs	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non	Oui	Dépend	Dépend	Dépend	Dépend
3	Directeur/trice général-e	Oui	Oui	Oui	Dépend	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
3	Echevin-e-s ATL	Oui	Dépend	Dépend	Dépend	Non	Dépend	Dépend	Dépend	Non	Non	Non	Oui
3	Collège, Conseil communal & bourgmestre	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
4	Homologues CATL	Oui	Oui	Oui	Dépend	Non	Oui	Dépend	Non	Non	Non	Dépend	Non
4	ONE/OEJAJ	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	Dépend	Non	Non	Oui

Les échanges soulèvent différents points :

- La communication mail, téléphone et en présentiel est la plus utilisée.
- Le contact en personne (de vive voix) est nécessaire pour (re)lier une relation et la maintenir (exemple : réunions pédagogiques mensuelles pour maintenir le contact avec les professionnel-le-s de l'accueil qui se tourneront plus facilement vers le/la coordinateur/trice ATL en cas de besoin d'un soutien) .
- D'une commune à l'autre et d'un message à l'autre, les choix varient ("ça dépend"). Seront notamment en cause : les habitudes et choix des récepteurs et les autorisations ou non des Administrations communales.
- Pour la gestion d'un site Internet, il est important de veiller à la proactivité et à la complétude, la mise à jour des informations communiquées. Un site Internet peut être très vite obsolète. Pour un gain de temps et gagner en efficacité, le choix peut donc être de relayer des informations plus générales moins sujettes à des modifications.
- Les courriers nominatifs dépendent de la taille des communes.
- Le choix du canal et du code va être adapté à la population à qui le message s'adresse (exemple : création d'une vidéo à destination d'une population ne maîtrisant pas la langue française).
- Avec l'OEJAJ, les communications sont très officielles sans feedback.
- La communication avec l'ONE évolue : d'un côté, le portail ProONE met une distance ; de l'autre, des initiatives ouvrent les échanges et les agents sont très disponibles par téléphone ou par rendez-vous individuel en présentiel ou visio.
- Plusieurs tendances peuvent s'observer :
    - Varier les canaux de communication ou, au contraire, ne pas démultiplier ces canaux
    - Utiliser des canaux existants et/ou en créer de nouveaux propres à l'accueil temps libre

Les ressources

Pour répondre à cette mission de communication, chaque coordinateur/trice ATL peut faire appel à différentes ressources :

- Des collègues de l'Administration communale ou des homologues de communes voisines
- Le service "communication" de l'Administration communale
- Le Collège communal (qu'est-ce qui est autorisé ou non au sein de mon institution tant du côté des canaux à utiliser que des informations à communiquer sur ceux-ci ?)
- Les formations continues

- Les membres de la CCA
- L'état des lieux et l'analyse des besoins
- Ma propre motivation à utiliser un outil plutôt qu'un autre en fonction de la réalité de ma commune.

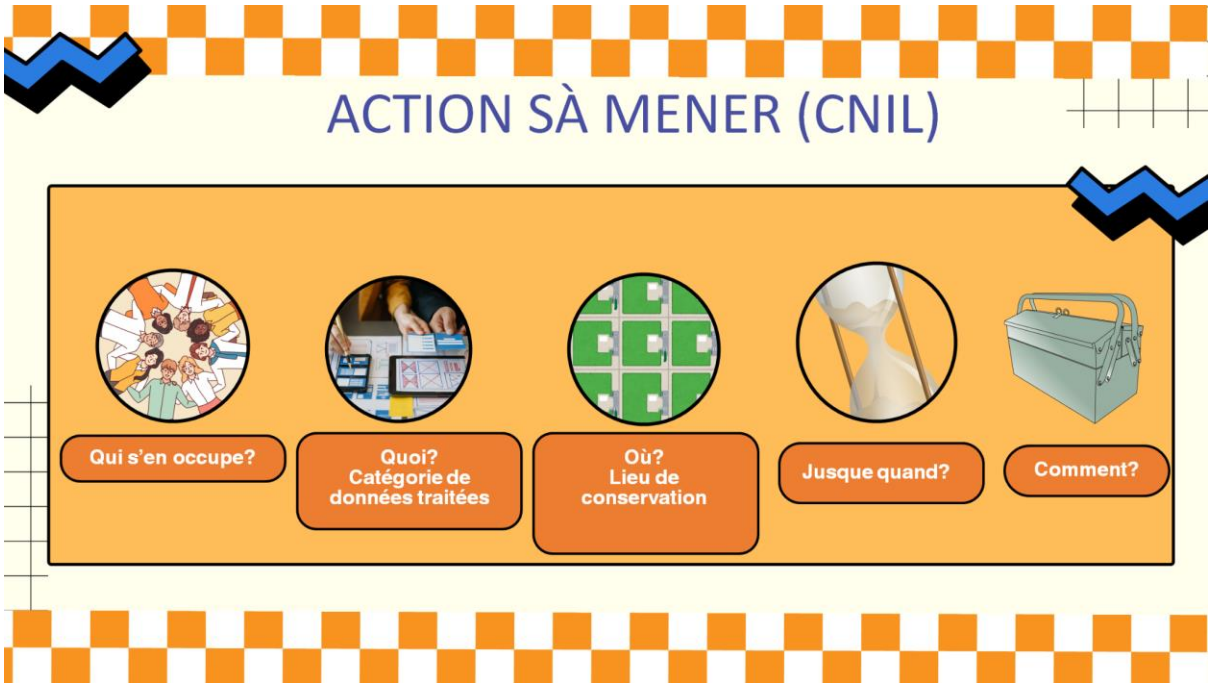
Le RGPD

Le règlement général de protection des données a pour objectifs :

- L'uniformisation européenne de la réglementation sur la protection des données
- La responsabilisation des entreprises
- Le renforcement des droits de la personne

Ce règlement concerne donc toutes les structures qui traitent les données à caractère personnel.
Est entendue par "données à caractère personnel" toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (nom, prénom, adresse, lieu, date de naissance, n° de registre national...).
Les questions suivantes sont donc à se poser :

- Quelles données collecte-t-on ?
- Quelle va être l'utilisation de ces données ?
- A-t-on l'autorisation de la personne ?
- Comment/où conserve-t-on les données ?
- A qui on communique ces données ?
- Pendant combien de temps conserve-t-on les données ?



D'une part, chaque réponse doit être pertinente et doit avoir un lien avec les autres. D'autre part, la personne doit en être informée. De plus, chaque personne doit pouvoir modifier/supprimer ses données tout en prenant en considération les obligations légales de conservation de celles-ci (certaines données ne pouvant pas être modifiées/supprimées).
Au sein de chaque institution, des personnes responsables RGPD sont identifiées. En cas de besoin, il est donc important de pouvoir se tourner vers elles.

Point de vigilance mis en évidence lors des échanges : l'utilisation des données une fois diffusées peut nous échapper. Bien que cela ne soit plus de notre ressort, il est intéressant d'en tenir compte (exemple : communication de numéros personnels).

Le temps disponible ne nous ayant pas permis de diffuser une vidéo explicative et d'échanger autour de celle-ci, nous en relayons 2 via ce document afin d'y voir un peu plus claire sur le RGPD :

- *https://www.youtube.com/watch?v=7NKEBWOcgZE*
- *https://www.youtube.com/watch?v=egkQInmGMIY*

Conclusion

Dans le vécu quotidien des missions de la coordination ATL, les compétences de communication sont indispensables. Bien qu'il soit énergivore et chronophage, ce volet "communication" est donc une part entière de notre métier pour laquelle il convient de se professionnaliser notamment via des personnes ressources et des formations.
La variété de messages, de récepteurs et de canaux auxquels les coordinateurs/trices sont confrontés mettent en avant l'importance, de se poser la question de la triangulation entre ces 3 données afin de définir des règles/des choix de communication à adopter. Celles/Ceux-ci peuvent être définies selon les récepteurs concernés et les messages à communiquer (et les objectifs poursuivis). Néanmoins, celles/ceux-ci ne sont pas figées dans le temps : elles/ils peuvent évoluer et être réévalué-e-s. Une commune pourrait par exemple décider de ne pas communiquer les offres en lien avec des opérateurs qui ne se sont pas déclarés auprès de l'ONE (obligation). Une autre pourrait décider de mentionner cette information dans leur communication.
Au-delà de cette méthodologie, des règles internes aux institutions sont à respecter, de même que des sensibilités et des enjeux à prendre en considération dans les messages véhiculés. Ces enjeux nécessitent de prêter attention à tous les éléments de la communication allant parfois, pour certain-e-s, jusqu'au choix des mots/tournures de phrases.
Bien qu'il soit intéressant de connaître la retombée de la communication, il n'est pas toujours aisé de l'évaluer.
Le point d'attention central est donc mis sur le questionnement régulier : que communique-t-on à qui comment ? Cette réflexion peut d'ailleurs être soutenue par les membres de la CCA et dans le cadre du renouvellement du Programme CLE.
De plus, il sera nécessaire de :

- prendre en considération la variable du temps avant une éventuelle évaluation,
- de méta-communiquer (communiquer à propos du canal utilisé/créé),
- de faire vivre l'outil (mise à jour par exemple).

Finalement, lors des échanges, le groupe appuie l'importance de se faire connaître en tant que personne coordinateur/trice ATL et de faire connaître ses missions pour améliorer l'efficacité de la communication et les retombées de celle-ci.