



cette note témoigne des échanges qui ont eut lieu au cours d'un atelier animé 2 fois lors de la journée d'étude du 12/12/13

## Comment concrètement mettre en œuvre la mission de la promotion de la qualité de l'accueil?

### Présentation de la démarche de l'ONE sur la notion de qualité / de quoi parle t-on ?

#### 1. Rappel des outils existants de l'ONE mis à disposition des différents acteurs:

Il existe divers outils qui permettent de soutenir une démarche de réflexion sur la qualité :

- **Le code de qualité**
- **Le projet d'accueil (Quel projet d'accueil pour les enfants entre 3 et 12 ans?)**
- **Le référentiel " Accueillir les enfants entre 3 et 12 ans, viser la qualité "**
- **La brochure " Centre de vacances : mode d'emploi "**
- **Catalogue de formations continues.**

Mais aussi sur la plateforme...

- **Les DVD sur l'ATL de l'ONE et de la plateforme**

Les participant ajoutent:

- **La brochure "Responsabilités : dominos Dynamiques " (plateforme de Namur)**

#### 2. Présentation des 3 approches de la qualité d'accueil

- ★ **Qualité normative** (L'image d'un bon " chemin " à suivre).

La qualité est basée sur une grille de critères externes prédéfinis (ex : grille à cocher). Ces critères sont la référence. L'évaluation de la qualité porte sur la présence ou non des éléments des grilles

- ★ **Qualité intersubjective** (Participative) (A chaque équipe son chemin)

Dans cette approche ce qui compte c'est le processus permettant aux personnes d'arriver à un accord commun (Consensus) et non le produit / résultat.

- ★ **Qualité effective** (Approche choisie par l'ONE) (un faisceau de pratiques possibles sur un socle de départ)

Tenant compte d'un ensemble d'éléments de base ( socle : normes - convention des droits enfants - réglementation), les pratiques d'accueil peuvent se définir en collaboration avec les différents acteurs concernés en s'appuyant notamment sur des connaissances dans différents domaines, des observations, des références... L'accent est mis sur ce qui se passe réellement avec les enfants.

L'accompagnement permet de soutenir la mise en place de pratiques d'accueil concertées et l'évaluation de leur mise en œuvre auprès des enfants.



Comment mettre en œuvre la mission de promotion de la qualité de l'accueil ?

**Comment susciter la réflexion sur la qualité avec chacun des acteurs suivant :  
Famille - Accueillante - Chef de projet - CCA - Enfants**

Accueillant-e-s / animateurs-trices

- Réunion d'équipe d'accueillants
- Espace temps (les vendredis malins 4-5 fois /an)
- Réunion du mercredi pour organiser activités (payées)
- Quoi de neuf ? = lieu d'échange
- Implication dans les recherches / Etudes des besoins + suivi avec les partenaires
- Mise en valeur de leur lien avec les familles
- Travailler sur définition de leur fonction et rôle
- Formations concrètes qui permettent une application sur le terrain
- Réunion de concertation
- Carnet de l'animation
- fiches d'activités
- Valoriser les savoir et les plaisirs des professionnels (tricot, broderie, ...)
- Mettre en place un Temps et Espace d'échange - rencontres entre les acteurs (accueillants + chefs de projet de manière mensuelle)
- Rencontre mensuelle (invitation par mail) avec différentes thématiques : référentiel, demandes / attentes, parcours pro, réseau,...
- Réunions transversales de concertation, avec les accueillant-e-s , responsables de projet, écoles,...)
- Réunions d'équipes 1 X toutes les 6 semaines (réalisation d'un livret " Procédures en cas" et discussions sur les difficultés ou thématiques)
- Formations
- Mise en place d'ateliers entre communes frontalières
- Echanges entre les communes
- Aider les accueillantes à réaliser leur PA en équipe (diffusion d'outils)
- Conférences
- Prêt de matériel



Comment mettre en œuvre la mission de promotion de la qualité de l'accueil ?

## Comment susciter la réflexion sur la qualité avec chacun des acteurs suivant : Famille - Accueillante - Chef de projet - CCA - Enfants

### Responsables de Projets

- Réflexion suite à une expérience négative
- Visites des opérateurs sur le terrain
- Visiter des lieux de stages
- Diffusion des outils
- Intégration du projet d'accueil ATL dans projet d'établissement des EDD - Ecoles et EDD - Professeurs
- Réunions de réflexion et de préparation des activités de l'année (réunions locales qui permettent de mettre en lumière les spécificités de chacun)
- Susciter des rencontres (prendre connaissance des projets d'accueil)
- Mettre en place des réunions d'équipe
- Réalisation du ROI commun à toutes les garderies (collaboration directe, PO, ...)
- Formation spécifique rédaction et consolidation du projet d'accueil
- Formations
- Conférences interprofessionnel
- Sensibilisation / échanges / tables de discussion
- Collaboration avec les ressources réseau ( mutualisation)
- Diffusion d'outils

### La CCA

- Discussion de projets dans le cadre de subside mutualisé
- Travailler avec les membres " motivés " en sous-groupe sur le plan d'action
- Présentation d'un diaporama sur les rythmes de l'enfant
- Organisation d'une conférence avec présentation d'outils
- Mise en place de sous-commission avec agents communaux de différents services avec enfants au centre ( transversalité)
- Mise en place de partenariat comme par ex. membres CCA + resp. Projets auprès d'un projet ludothèque
- Echanges
- Diffusion d'outils ; brochures, vidéos, ...
- Ajustement et suivi du plan d'action
- Conférence (intervenants extérieurs)



Comment mettre en œuvre la mission de promotion de la qualité de l'accueil ?

## Les Familles

- Questionnaires (enquête au niveau des attentes)
- Réunions avec les parents
- Diffusion d'un projet d'accueil
- Questionnaires croisés avec ceux des familles (ils ont un contact privilégié)
- Cibler des familles grâce à des personnes relais comme les accueillants
- Aller à la rencontre des familles
- Organiser un événement ATL (1 journée ou 1 semaine avec pour tous les partenaires 1 même thème)
- Favoriser l'accès
- Séance d'adaptation avec jeux de société
- Salon de l'ATL
- Journée de l'ATL
- Participation aux activités (portes ouvertes)
- Projet de vie (sur base de photos de familles / accueillants)
- Conférence
- Table de discussion
- Enquêtes ponctuelles pour identifier les besoins et donner la parole aux parents

## Les Enfants

- Questionnaires adaptés aux enfants (dessins, smileys)
- Aller sur le terrain pour observer (relayer vers les accueillants)
- Séances d'adaptation avec jeux de société
- Partager ses passions aux enfants ou faire découvrir une personne "symbolique" du village / quartier (Eveiller la curiosité)
- Atelier par implantation (De quel Milieu Accueil rêves-tu ? ... avec dessins...)
- Elaboration d'une charte de vie commune
- Paroles à l'enfant (dessins)



Comment mettre en œuvre la mission de promotion de la qualité de l'accueil ?

## Comment communiquer sur les actions mises en place ?

Accueillant-e-s / animateurs-trices

- Formations avec partage à l'équipe par la suite
- Formation ensemble de différentes équipes (rassemblement communal)
- Evaluation (suite aux formations)
- Réunions régulières (qu'est-ce que l'AES ?)
- Définition de la fonction avec appui par une organisation syndicale + Adresser un profil de fonction avec le contrat (statut / contrat)
- Parvenir à une véritable reconnaissance du métier (et de son évolution)
- Reconnaissance salariale
- Articles dans le bulletin communal (photos)
- Visites de l'ONE
- Visites des lieux Extrascolaires entre eux
- Fêtes de remise de diplômes
- Projet d'accueil spécifique
- Disposer de temps pour travailler la réflexion autour des projets
- Partir des expériences de chacun
- Utilisation du site communal
- Brochure communale
- Remises des attestations de formations par les échevins,... autour d'une journée festive
- Valorisation salariale
- Journée de l'ATL
- Intégration de différents partenaires autour d'un projet ATL



Comment mettre en œuvre la mission de promotion de la qualité de l'accueil ?

### Responsables de projets

- *Projet d'accueil spécifique*
- *Sites, Brochures pour valoriser leur travail*
- *Journées portes ouvertes*
- *Reconnaissance du temps de formation (remplacement à assurer)*
- *Salon de l'Extrascolaire*
- *Rencontres informelles intersectorielles (Sj, sportif, ...) pour créer une dynamique*
- *Publication dans les journaux communaux des actions*
- *Recevoir l'Agrément*
- *Journée de l'ATL*

### La CCA

- *Diffusion des coordonnées des représentants*
- *Diffusion d'images et de vidéos pour présenter l'évolution des lieux d'accueil*
- *Revalorisation des salaires après formations*
- *Utiliser les termes exactes du décret et non surveillantes ou garderie*
- *Présentation du rapport d'évaluation*
- *Présentation des projets et des milieux d'accueil*
- *Journée de l'ATL*
- *Bulletin de liaison sur les activités ATL*



Comment mettre en œuvre la mission de promotion de la qualité de l'accueil ?

## Les Familles

- Réunion avec les parents
- Amélioration du statut (descriptif de fonction)
- Disparition du mot "GARDIENNE"
- Inclure les accueillants dans l'organigramme scolaire
- Valorisation de l'ATL via une newsletter
- Site internet
- Journée des nouveaux habitants
- Donner la parole aux parents
- Journée de l'ATL
- Communication personnalisée (site, journal communal, brochures activités)

## Les Enfants

- Expo, Portes Ouvertes
- "Je choisi tout seul et je l'assume"
- Participation à l'élaboration d'une charte
- Favoriser l'écoute active de chacun
- Expliquer les règles de vie, demander leurs avis
- Travailler avec les enfants sur la lutte contre le bruit, nettoyer une rivière, ...
- Journée de l'ATL
- Exposition de leurs activités



Comment mettre en œuvre la mission de promotion de la qualité de l'accueil ?

## Quels seront les besoins pour mettre en place des projets qui ont été choisis ?

- Argent
- Temps
- Soutien (hiérarchie + politique + ONE)
- Autonomie (possibilité de mettre en place ses initiatives)
- Clarification des missions et fonctions (auprès des services communaux et opérateurs), pour les accueillants leur compétences mais aussi leurs tâches  
→ **Légitimité** vis à vis des opérateurs culturels et sportifs et oser se la donner
- Créer un espace d'échanges entre échevin, CATL et ONE
- Définir des objectifs réalisables (être réaliste; ne pas voir trop grand)
- Avoir des partenaires (bien les choisir, réseau de soutien pour aider au partage des tâches + mobilisation d'un travail d'équipe)
- Avoir la motivation (le cœur à l'ouvrage et l'énergie)
- Garder son âme d'enfant
- transversalité au sein des communes (travailler avec les différents services dont les thématiques se regroupent)
- Cohérence au sein de l'ONE
- Travail avec le terrain (récolter les besoins, construire avec les professionnels)
- Viser des actions concrètes ( petites actions au début, réalisables par la suite on grandit son action)
- Avoir une méthode de travail ( ex. se fixer un échéancier)
- Avoir une méthode de travail ( ex. se fixer un échéancier)
- Pouvoir observer sur le terrain ce qui fonctionne ou pas ( aller à la rencontre des acteurs de terrain)
- Fédérer des initiatives autour d'un projet concret (susciter la collaboration et l'adhésion, travailler " cote à cote " plutôt que " face à face "