

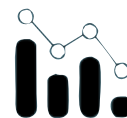
LE PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Version
2025

Booster la qualité dans sa structure d'accueil extrascolaire



Edito



Depuis 2019, les opérateurs d'accueil extrascolaire de type 2 (AES2) ont l'obligation d'élaborer un plan d'amélioration de la qualité (PAQ) selon un modèle défini par l'ONE. Il s'agit d'une condition de subventionnement spécifique aux opérateurs AES2, au regard des moyens financiers attribués à ce secteur.

Au-delà de la contrainte réglementaire, le PAQ est avant tout un outil qui permet à l'équipe de réfléchir sur ses pratiques d'accueil, de les faire évoluer, en poursuivant des objectifs ciblés. Véritable plan d'action, il constitue en outre un lien entre l'opérateur et l'ONE dans le cadre de l'accompagnement de la qualité.

La qualité est évolutive et non définitive, développer des objectifs dans le temps permet de se positionner et de se questionner. Dans cette perspective, le PAQ constitue un outil que les opérateurs d'autres secteurs que l'AES2, soucieux de faire évoluer la qualité de leur accueil, peuvent utiliser librement.

Le PAQ est mis en œuvre sur une durée de 5 ans. A l'issue du premier cycle, l'ONE a réalisé une évaluation générale du dispositif qui a mis en évidence la nécessité de certains ajustements dans une perspective de simplification administrative, d'une meilleure adéquation avec les réalités de terrain ainsi que d'un accompagnement ONE renforcé.

Au départ de principes de base identiques à ceux qui étaient présentés dans la première édition, cette nouvelle version de la brochure conserve l'objectif de vous guider pas-à-pas afin de construire et d'évaluer votre PAQ, tout en bénéficiant de l'expérience du premier cycle.

TÉMOIGNAGE

Je pense vraiment que le PAQ présente un intérêt et qu'il peut également amener de la cohérence et de la réflexion dans nos pratiques, mais il faut le temps que cela se mette en place.

Table des Matières

05 CHAPITRE 1 : LE PAQ : PRINCIPES ET NOTIONS

Le PAQ et le projet d'accueil (PA)
Auto-évaluation (*Où en sommes-nous ?*)
Objectif général (*Où veut-on aller, que veut-on faire ?*)
Objectif spécifique (*A quoi veut-on arriver en pratique ?*)
Actions à mener (*Comment ?*)
Ressources à mobiliser (*Qui, quand, avec quoi ?*)
Résultats atteints (*Quels effets ?*)

09 CHAPITRE 2 : LE PAQ : EN PRATIQUE

Les différentes étapes
Lancement du processus de renouvellement
Auto-évaluation et première rencontre avec l'ONE (CAL/CEDD)
Elaboration du nouveau PAQ et deuxième rencontre avec l'ONE
Validation
Mise en œuvre et suivi
Actualisation du projet d'accueil

14 CHAPITRE 3 : NOUVEAUTÉS : ADAPTATIONS

Au niveau de la temporalité
Au niveau des objectifs
Tableau de synthèse des différentes situations
Points d'attention
Conseils

20 CHAPITRE 5 : AUTOUR DU PAQ

Lien avec les objectifs du PCLE
Les partenaires

18 CHAPITRE 4 : L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ONE

Principes de base
Quel agent de l'ONE prend en charge l'accompagnement?

37 RÉFÉRENCES

Liste des acronymes utilisés
Références légales

39 CONTACTS ONE

Pour les questions de terrain
Pour les questions administratives

23 ILLUSTRATION ANNEXES

Un PAQ mis en œuvre par un opérateur
Annexe 1 : *Outil d'auto-évaluation de l'évolution de la qualité de l'accueil tenant compte du plan d'amélioration de la qualité (PAQ)*
Annexe 2 : *Synthèse de la rencontre entre l'opérateur extrascolaire et la coordination accueil ou la conseillère EDD*
Annexe 3 : *Plan d'amélioration de la qualité 20 .. - 20 .. Synthèse*
Annexe 4 : *Avis de la-du coordinatrice-teur accueil ONE et/ou de la conseillère EDD sur le Plan d'Amélioration de la Qualité*

CHAPITRE

1



LE PAQ :

Principes et notions

Le PAQ vise à renforcer la qualité de l'accueil en travaillant sur certains de ses aspects. Il se base sur des objectifs précis déterminés **en équipe** ainsi que sur des actions à mettre en œuvre pour parvenir progressivement aux résultats attendus. Le dispositif s'inscrit tout entier dans **une démarche collective** autour d'une volonté commune d'améliorer la qualité de l'accueil. Il constitue également une opportunité de révision du projet d'accueil.

Le PAQ doit se concevoir comme un cheminement vers un accueil de plus grande qualité. Dans cet esprit, le PAQ s'inscrit dans une obligation de moyens plutôt que de résultats.

Il est important de prévoir régulièrement des temps d'analyse en équipe pour se situer dans le tableau des actions (voir annexe 3).

Les constats issus de l'évaluation constituent la base de réflexion du nouveau PAQ.



Exemple de constat : L'équipe de l'asbl « Samba » déplore un manque de communication avec les parents. Ils constatent en particulier que les accueillant-e-s connaissent très peu les familles, mais aussi que les parents ne sont pas conscients des apports créatifs et sociaux de l'accueil.

LE PAQ ET LE PROJET D'ACCUEIL (PA)

Le projet d'accueil est la base, la pierre angulaire de l'initiative même d'accueillir des enfants. Il constitue le document de référence éducative pour tous, parents et encadrants.

On entend par **projet d'accueil**, le projet éducatif/pédagogique et le règlement d'ordre intérieur (ROI). (Voir à ce propos la brochure ONE « Quel projet d'accueil pour les enfants de 0 à 12 ans et + ? »)

Le PAQ vient dans un second temps. Il a pour but de faire évoluer l'accueil, de travailler **certains de ses aspects** pour renforcer la qualité, au départ d'une évaluation des pratiques et d'une identification des besoins.

AUTO-ÉVALUATION (Où en sommes-nous ?)

Dans le cadre du renouvellement d'un PAQ, la première étape consiste à choisir les aspects de l'accueil que l'opérateur souhaite améliorer ou renforcer. Cette démarche commence par une analyse des réalités et des besoins, soutenue par un processus d'auto-évaluation et formalisée dans le document « Annexe 1 : Outil d'auto-évaluation de l'évolution de la qualité de l'accueil tenant compte du PAQ ».

Grâce à cet outil, l'équipe peut juger des résultats des actions menées et de la concertation de tous les acteurs par rapport aux objectifs choisis pour le PAQ précédent, ainsi que dresser un état des lieux des freins et facilitateurs rencontrés.

L'évaluation est un processus continu. Il ne faut pas attendre la fin du cycle de 5 ans pour la débiter.

OBJECTIF GÉNÉRAL (Où veut-on aller, que veut-on faire ?)

On entend par **objectif général** (ou finalité), un objectif qui désigne une orientation principale avec un résultat à atteindre à moyen terme (autrement, dit, un but à atteindre).

L'objectif général donne le sens de l'action, il constitue la vision de l'accueil que l'opérateur souhaite concrétiser. Pour chaque objectif général, il est utile de se poser la question des motivations qui ont orienté ce choix. Tout objectif retenu dans le cadre d'un PAQ doit être en lien avec un ou plusieurs objectifs du Code de qualité repris ci-dessous :

MOTS-CLÉS DES OBJECTIFS DU CODE DE QUALITÉ

Article 2 Désir de découvrir – Activités

Article 3 Qualité de la relation

Article 4 Confiance en soi - Autonomie

Article 5 Socialisation

Article 6 Organisation des groupes

Article 7 Place à l'initiative - Temps libre

Article 8 Vie saine

Article 9 Non-discrimination

Article 10 Inclusion

Article 11 Accessibilité financière

Article 12 Égalité des chances

Article 13 Personnel qualifié

Article 14 Formation continue

Article 15 Demandes des familles

Article 16 Communication

Article 17 Complémentarité des lieux de vie

Article 18 Diversité

Article 19 Relation avec le réseau local

D'autres outils sont également disponibles pour établir le lien entre les objectifs du PAQ et les principes du Code de qualité :

- Le référentiel psychopédagogique 3-12 ans « [Accueillir les enfants entre 3 et 12 ans, viser la qualité](#) »
- La brochure « [Quel projet d'accueil pour les enfants de 0 à 12 ans et + ?](#) »
- Ou encore les missions Ecoles de devoirs ou Centres de vacances définies dans les décrets respectifs.

(...)

Exemple d'objectif général :

Améliorer la relation entre parents et accueillant-e-s en vue d'une meilleure connaissance et reconnaissance réciproques. Le lien est établi avec les articles 14, 16, 17 et 18 du Code de qualité.

OBJECTIF SPÉCIFIQUE

(A quoi veut-on arriver en pratique ?)

Ensuite, un ou plusieurs objectifs spécifiques sont fixés pour décliner chaque objectif général énoncé.

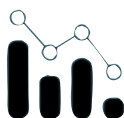
On entend par **objectif spécifique** un objectif réaliste, précis, qui est concret et adapté aux réalités de la structure.

Si l'objectif général demeure un peu abstrait, le ou les objectifs spécifiques donnent des axes de travail afin de rendre opérationnel l'objectif général. La mise en œuvre de l'objectif spécifique (résultat) peut être mesurable dans un temps déterminé.

(...)

Exemple d'objectifs spécifiques :

1. Atteindre les parents avec lesquels la communication est inexistante
2. Intensifier les temps de rencontre entre parents, équipes et enfants



ACTIONS À MENER

(Comment ?)

Il importe ensuite de définir les actions à mener pour atteindre le ou les objectifs spécifiques.

On entend par **action menée** chaque tâche/élément mis en œuvre pour atteindre l'objectif spécifique fixé.

Exemple d'actions :

- Prise de contact chaque semaine avec 3 parents différents avec lesquels il n'y a pas de lien.
- Etablissement d'un point systématique dans les réunions d'équipe consacré aux freins particuliers pour approcher les parents.
- Organisation d'une journée « portes ouvertes » pour les parents pendant les activités trois fois par an.
- Pendant les périodes de vacances, organisation systématique d'un spectacle, d'une exposition à destination des parents à l'issue de chaque semaine d'activité.

(...)

RÉSULTATS ATTEINTS

(Quels effets ?)

Sont identifiés à ce niveau des indicateurs observables (quantitatifs et qualitatifs) qui permettent de déterminer si chaque action a été réalisée ou non, totalement ou partiellement. Ces indicateurs dans leur ensemble servent à évaluer si les objectifs du PAQ ont été rencontrés.

Exemples d'indicateurs :

nombre de familles rencontrées individuellement, nombre de parents présents aux " portes ouvertes ", nombre de parents présents le dernier jour des plaines, ressentis des parents, ressentis des accueillant-e-s , ...

(...)

Une illustration complète
du développement d'un objectif général
est fournie à la page 24.



RESSOURCES À MOBILISER

(Qui, quand, avec quoi ?)

Ces actions, pour être réalisées, supposent des ressources à mobiliser.

Les **ressources** mobilisées sont celles envisagées et permettent une projection de ce qu'il faut aller chercher pour soutenir l'action. (De quoi a-t-on besoin pour réaliser ces actions?)

Les ressources utiles pour réaliser les actions peuvent être matérielles, humaines, financières, en infrastructure, en formation continue, ...

Exemples de ressources :

Temps disponible (adaptation des horaires), formation de soutien à la parentalité, support de présentation des actions, locaux adaptés pour accueillir parents et enfants, ...

(...)



CHAPITRE

2

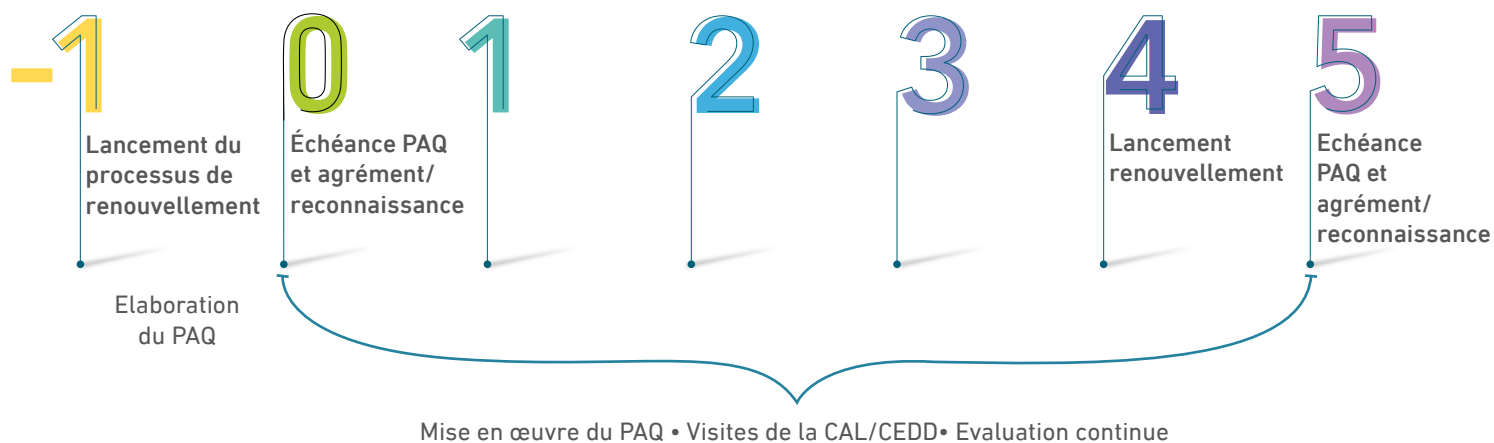


LE PAQ :

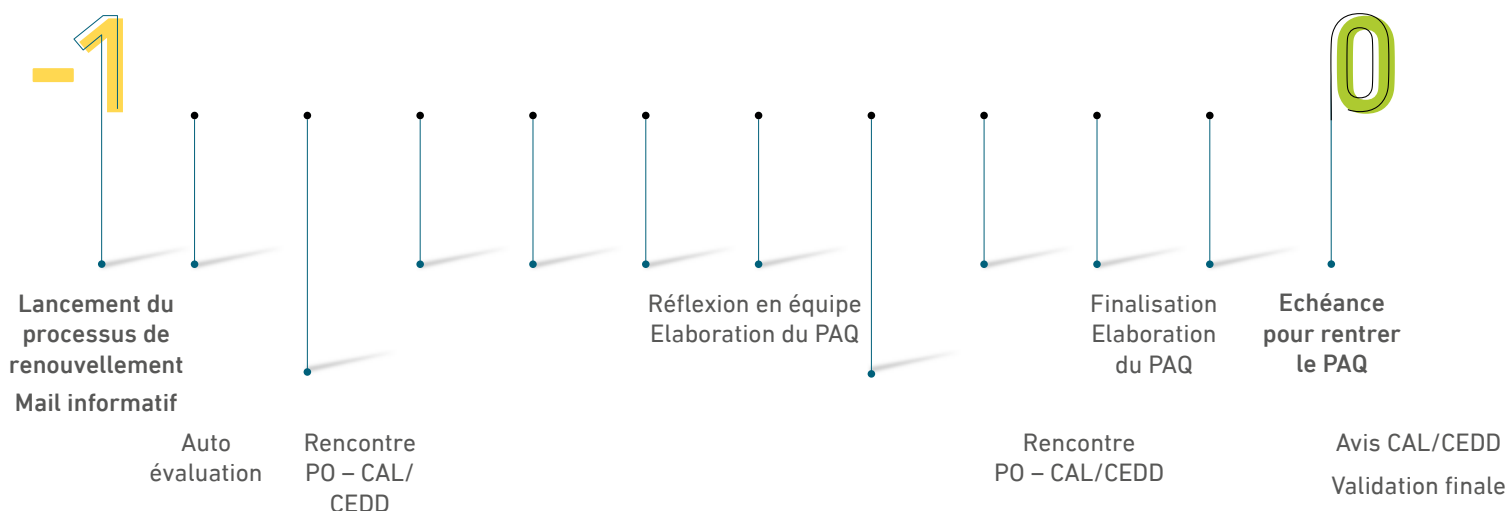
En pratique

Les PAQ sont élaborés pour une durée de 5 ans, qui correspond à la période couverte par l'agrément en tant qu'opérateur extrascolaire. Chaque nouveau PAQ est donc réfléchi et construit en même temps que le renouvellement d'agrément AES.

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES ANNÉE PAR ANNÉE



DÉTAIL DE L'ANNÉE DE L'ÉLABORATION DU PAQ MOIS PAR MOIS

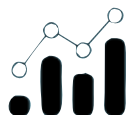


LANCEMENT DU PROCESSUS DE RENOUVELLEMENT _____

Un an avant l'échéance du PAQ en cours, le service AES2 envoie une notification par e-mail à l'opérateur pour lui rappeler les différentes démarches à effectuer en vue de renouveler son PAQ. Un rappel est également transmis 3 mois avant l'échéance.

A l'initiative de la CAL/CEDD, un contact est établi avec l'opérateur afin de planifier deux rencontres :

- La première rencontre a pour objectif d'échanger sur le PAQ qui se termine à l'aide du travail d'auto-évaluation réalisé par la structure.
- La seconde constitue un moment d'échanges sur le PAQ des cinq prochaines années.



AUTO-ÉVALUATION ET PREMIÈRE RENCONTRE AVEC L'ONE (CAL/CEDD) –

Préalablement à la première rencontre, l'opérateur prépare les échanges en complétant le document intitulé « Outil d'auto-évaluation de l'évolution de la qualité de l'accueil » (voir annexe 1).

Cette évaluation constitue un temps d'arrêt et permet une réflexion partagée avec tous les acteurs de la structure. De celle-ci découlent les modifications utiles à apporter au projet d'accueil si nécessaire.



Ce temps de mise en commun constitue également l'occasion de réfléchir aux différentes étapes de l'élaboration du prochain PAQ et de prévoir ses implications sur l'organisation du lieu d'accueil (horaires, réunions...). Il est dès lors utile de programmer un calendrier de travail dès l'entame du processus.

De plus, les constats réalisés constituent un point de départ pour se projeter dans les cinq années à venir en mettant en évidence des objectifs pour le PAQ suivant.

L'opérateur transmet impérativement l'annexe 1 à la CAL/CEDD avant la première rencontre.

A l'issue de cette première rencontre, un document de synthèse formalise l'entretien (voir annexe 2) et l'opérateur est invité à le co-signer avec la CAL/CEDD. Celle-ci transmet ensuite les annexes 1 et 2 au service AES2.

ELABORATION DU NOUVEAU PAQ ET DEUXIÈME RENCONTRE AVEC L'ONE

Entre les deux rencontres, le travail d'élaboration du PAQ est effectué en équipe. Au départ des constats réalisés lors de l'auto-évaluation, les objectifs généraux identifiés sont déclinés en objectifs spécifiques et traduits en actions concrètes à mener. Les moyens nécessaires à la bonne réalisation des actions font aussi partie du PAQ, de même que les résultats attendus au terme de la mise en œuvre.

Construire un PAQ demande du temps et de l'engagement. C'est une réflexion d'équipe qui touche tous les acteurs concernés. Le PO, les accueillant.e.s, les responsables de projet doivent s'impliquer collectivement pour l'élaboration et, ensuite, la mise en œuvre de ce projet d'amélioration au cours des 5 années à venir.

L'objectif de la deuxième rencontre est d'échanger autour des orientations du PAQ suivant. Pour assurer cohérence et continuité dans les démarches entreprises, il importe de veiller à effectuer un lien entre l'évaluation et le nouveau PAQ et de s'entretenir avec la CAL/CEDD au sujet des nouvelles directions potentielles.

Après l'entretien entre l'opérateur et la CAL/CEDD, des amendements peuvent encore être apportés au PAQ. Ces échanges permettent également à la CAL/CEDD de partager ses remarques et commentaires.

TÉMOIGNAGE

Au début, nous ne maîtrisons pas du tout le dispositif. Mais maintenant à force d'y avoir travaillé, nous y voyons beaucoup plus clair.



VALIDATION

Le PAQ finalisé (annexe 3) est soumis à la signature de l'opérateur et/ou de son délégué et est transmis à la CAL/CEDD au plus tard à l'échéance du PAQ précédent. Si l'opérateur est actif dans différentes communes et qu'il a opté pour un PAQ unique, la date retenue sera celle du premier renouvellement d'agrément du PO. (voir chapitre 3 Nouveautés page 14)

La CAL/CEDD est alors chargée de remettre un avis motivé sur le PAQ (annexe 4) et de transmettre au service AES2 les annexes 3 et 4.

Sur base d'un avis favorable de la CAL/CEDD, le PAQ est validé par l'ONE et l'opérateur reçoit un courrier officiel accompagné de l'avis émis.

Si l'avis est réservé ou défavorable, des compléments d'informations sont demandés à l'opérateur. Avant une prise de décision de l'Office, une rencontre est organisée afin de clarifier les attentes. Elle réunit l'opérateur, la CAL/CEDD, les services AES2 et agréments et peut déboucher sur une validation, un refus ou, le plus souvent, une demande de retravailler le PAQ pour qu'il réponde aux attentes.





MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

Le PAQ se veut un outil de pilotage pour les opérateurs, leur permettant de faire évoluer progressivement la qualité de leur accueil. La mise en œuvre des actions, la mobilisation des ressources et le calendrier relèvent de la responsabilité exclusive de l'opérateur.

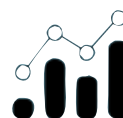
L'évaluation d'un PAQ alimente l'élaboration du PAQ suivant. Dans cette optique, il est vivement conseillé de compléter régulièrement la grille de suivi des actions, réalisées ou non, afin de disposer d'informations précises et concrètes au moment de la formalisation de l'auto-évaluation. La colonne « résultats atteints » du document PAQ, complétée au fur et à mesure de la concrétisation des actions, est un bon indicateur des évolutions constatées.

Dans la vie du PAQ, il peut arriver à un moment donné que les objectifs ou les actions initialement choisis ne correspondent plus aux besoins ou aux réalités de l'accueil. L'opérateur peut estimer qu'une modification du PAQ est nécessaire. En cas de changements substantiels, des adaptations sont alors possibles avec l'accord de la CAL/CEDD.

L'adhésion des acteurs contribue à la réussite du projet. Dès lors, il est essentiel d'informer toutes les parties potentiellement concernées (les parents, la coordination ATL, la CCA, les partenaires, ...), d'envisager les difficultés éventuelles et de prévoir les éléments facilitateurs susceptibles de favoriser l'adhésion.

De son côté, l'ONE assure un accompagnement du PAQ en étant attentif lors de chaque visite sur site aux objectifs à atteindre. Il s'agit d'une évaluation continue, non formalisée dans un document officiel, qui a pour but de compléter le regard que l'opérateur pose sur son PAQ et d'évaluer progressivement la réalisation des objectifs.

A mi-parcours, un rappel de la nécessité d'une évaluation continue par le PO lui sera notifié par le service AES2.



TÉMOIGNAGE

L'administratif nous semble toujours un peu rébarbatif, mais se poser, se concerter, discuter, évaluer est essentiel à toute pratique. Sans deadline, il serait facile de reporter ce moment de questionnement à un moment plus calme (qui n'arrive jamais) et quand il est réalisé, nous sommes satisfaits de l'avoir fait et des résultats obtenus.



TÉMOIGNAGE

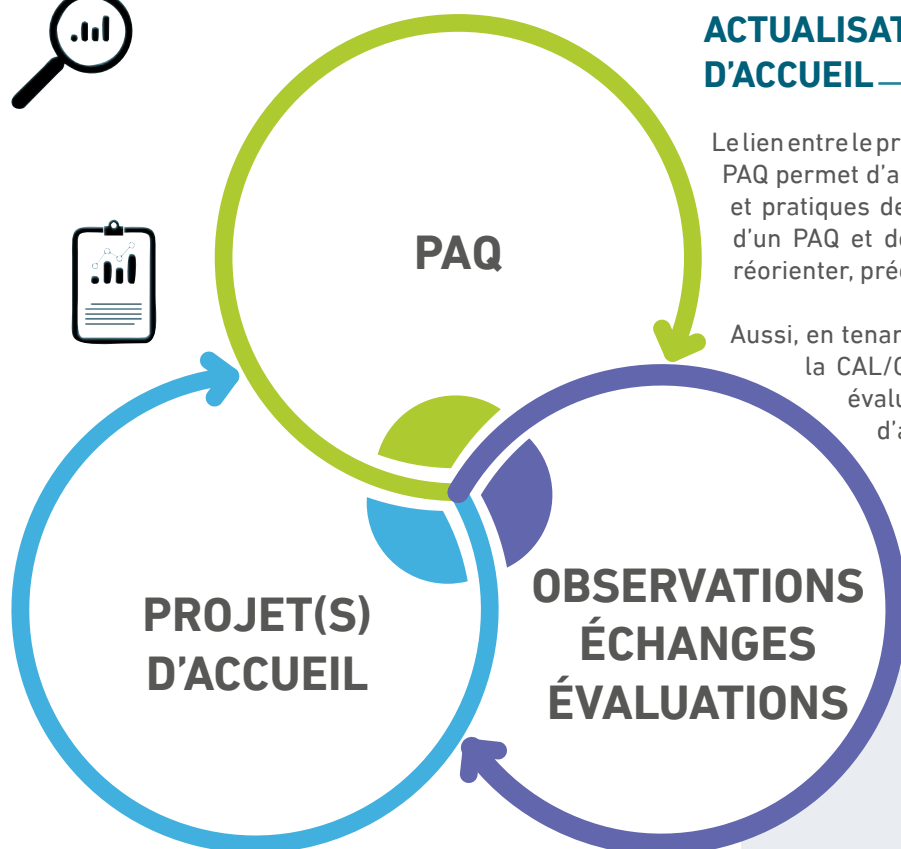
Le PAQ a permis de mener une réflexion sur le temps libre des enfants avec l'équipe et de mettre en place des coins libres autonomes au sein de nos lieux d'accueil.



ACTUALISATION DU PROJET D'ACCUEIL

Le lien entre le projet d'accueil et le PAQ est circulaire. Le PAQ permet d'approfondir des aspects pédagogiques et pratiques de l'accueil. Tout comme la réalisation d'un PAQ et de certaines actions peuvent enrichir, réorienter, préciser des aspects du projet d'accueil.

Aussi, en tenant compte des temps d'échanges avec la CAL/CEDD, des observations de terrain et évaluations continues du PAQ, le projet d'accueil sera actualisé régulièrement.



L'opérateur charge le projet d'accueil actualisé sur le portail [Pro.one.be](https://pro.one.be) après chaque modification.

CHAPITRE

3



NOUVEAUTÉS :

Adaptations

AU NIVEAU DE LA TEMPORALITÉ

Selon la configuration de l'accueil, la temporalité du PAQ peut se voir légèrement décalée par rapport à la temporalité de l'agrément.

Particularité pour les opérateurs multi-communes

On entend par opérateur multi-communes, un opérateur qui organise de manière habituelle ses activités AES2 sur différents lieux situés dans au moins deux communes différentes et s'adressant prioritairement au public respectif de chacune des communes concernées.

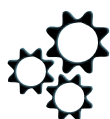
N'entrent pas en compte pour déterminer si l'opérateur est multi-communes les séjours organisés ponctuellement dans une commune différente du lieu habituel.

Sur base des constats réalisés par l'ONE lors de l'évaluation du dispositif, il apparaît que lier de manière stricte les temporalités des PAQ et des agréments peut alourdir le processus et engendrer une surcharge administrative. Dans cette configuration, lorsque le décalage entre les échéances des différentes communes n'excède pas 9 mois, un seul PAQ est élaboré dans une même temporalité pour tous les lieux concernés. Pour l'ensemble des sites, l'échéance retenue correspond à la première date de renouvellement d'agrément d'un lieu.

CONSTATS

La plupart des opérateurs actifs sur plusieurs lieux, que ce soit dans une ou plusieurs communes, ont défini les mêmes objectifs généraux pour tous leurs lieux d'accueil.

Sauf exception, les différentes dates d'échéance des opérateurs multi-communes sont relativement proches.



AU NIVEAU DES OBJECTIFS

Comme pour la temporalité, l'harmonisation des objectifs généraux pour tous les lieux d'un même opérateur devient également la norme.

Des exceptions restent possibles :

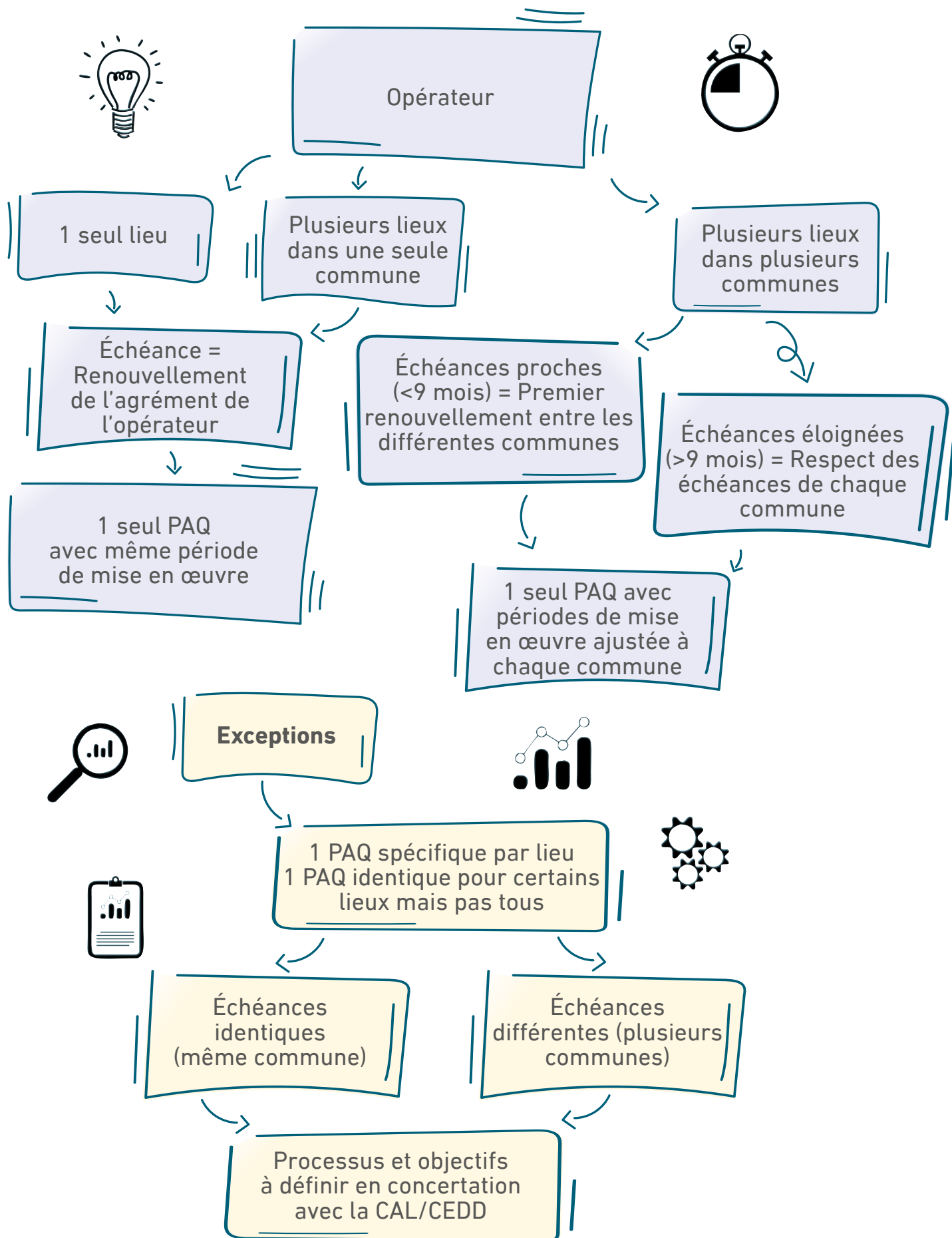
- Les lieux d'accueil ne partagent pas les mêmes réalités et un objectif commun paraît difficile à dégager ;
- Certains lieux fonctionnent uniquement pendant les périodes de congés scolaires ;
- L'harmonisation des échéances n'est pas possible. Dans ce cas, les objectifs peuvent être similaires ou non d'un PAQ à l'autre, au choix de l'opérateur ;
- ...

Ces dérogations à la règle de base doivent faire l'objet d'une concertation avec la CAL/CEDD.

L'harmonisation concerne essentiellement les objectifs généraux et accessoirement les objectifs spécifiques. Par contre, les actions et les ressources doivent être adaptées aux réalités et tenir compte des caractéristiques propres à chacun des lieux d'accueil.



TABEAU DE SYNTHÈSE DES DIFFÉRENTES SITUATIONS



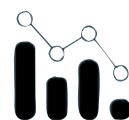


POINTS D'ATTENTION

- **Prise en compte de toutes les périodes d'activités :** L'évaluation du dispositif par l'ONE a mis en avant que les objectifs s'inscrivent presque exclusivement dans les activités en **période scolaire** alors que les **périodes de vacances** sont ciblées de manière marginale. Il est essentiel que le PAQ concerne la totalité des activités organisées sous couvert de la subvention AES2. Cela peut se faire au travers d'objectifs et/ou d'actions applicables à tous les temps d'accueil ou par le biais d'objectifs et/ou d'actions spécifiques à chaque type d'activités (période scolaire - congés scolaires).
- Pour les opérateurs, qu'ils soient actifs sur un ou plusieurs sites, qui bénéficient également d'une reconnaissance en tant qu'école de devoirs, il est intéressant de distinguer dans le PAQ **des objectifs propres aux réalités EDD**, à côté des objectifs relatifs à l'accueil extrascolaire.
- **L'harmonisation des objectifs** et des échéances pour l'élaboration du PAQ a pour conséquence logique **d'harmoniser également le calendrier** de mise en œuvre sur les différents lieux, au minimum en ce qui concerne le début du PAQ. Dans la concrétisation des actions, il convient de mettre les nuances nécessaires afin de laisser chaque équipe avancer à son rythme pour bien appréhender les objectifs et les actions.
- **Débuter son PAQ en début d'année scolaire** est également une option intéressante pour s'adapter au cycle naturel de l'accueil. Un opérateur qui doit par exemple finaliser son PAQ pour le 28 février pourrait, selon les objectifs choisis, décider d'en commencer la mise en œuvre à partir de la rentrée scolaire suivante. Cela permettrait également de mieux informer les parents sur le volet spécifique du PAQ, en plus du projet d'accueil de l'opérateur.

CONSEILS

- **Anticiper**, ne pas attendre le dernier moment pour entamer le travail de renouvellement du PAQ : chaque étape est importante et prend du temps.
- Choisir des **objectifs pertinents** et adaptés aux réalités de sa structure.
- Faire preuve d'une **ambition réaliste** dans le nombre et dans le choix des objectifs, mieux vaut cibler son action que la démultiplier. A l'inverse, il faut aussi éviter de choisir un objectif qui demande peu d'effort pour être atteint.
- Distinguer clairement **objectifs et actions** : il ne faut pas confondre dans la réflexion "là où l'on veut aller" avec "comment on va y arriver".
- Tenir compte des **réalités de terrain** : les objectifs proposés ne doivent pas être trop théoriques au risque d'engendrer des actions irréalisables.
- **Associer tous les membres de l'équipe** aux réflexions et informer les nouveaux collaborateurs de ce qui est attendu dans le cadre du PAQ.
- **Faire vivre son PAQ** : pour engendrer des résultats positifs, l'équipe doit se l'approprier et se situer régulièrement par rapport aux objectifs et aux actions.



CHAPITRE



L'ACCOMPAGNEMENT

de l'ONE

PRINCIPES DE BASE

Véritable plan d'action pour l'opérateur, le PAQ constitue également un lien privilégié entre l'opérateur et l'ONE dans le cadre d'un accompagnement de la qualité.

L'accompagnement du PAQ est assuré selon les situations par la CAL et/ou la CEDD. Ce sont des personnes ressources vers qui se tourner en cas de questionnements ou de difficultés. Dans un esprit de collaboration et de soutien, le but de cet accompagnement est de renforcer la réflexion et les actions au bénéfice de la mise en place d'un accueil de qualité visant le bien-être des enfants accueillis et des équipes de terrain.

L'accompagnement de la CAL/CEDD permet d'échanger sur la mise en œuvre du PAQ en cours et de le faire évoluer si besoin. Des rencontres avec le PO et des visites sur sites sont prévues de manière formelle mais d'autres échanges sont possibles.

- Au minimum deux rencontres sont programmées dans le processus d'élaboration du PAQ.
- Des visites sur site sont réalisées chaque année en accordant une attention particulière aux objectifs définis dans le PAQ.
- L'opérateur a également la possibilité de solliciter des informations et des conseils, par exemple lors de modifications importantes dans les conditions d'accueil.

QUEL AGENT DE L'ONE PREND EN CHARGE L'ACCOMPAGNEMENT?

Le type d'agrément dont bénéficie l'opérateur détermine qui entre la CAL et la CEDD prend en charge l'accompagnement du PAQ.

Dans certaines situations, la CAL et la CEDD sont amenées à travailler ensemble. C'est alors la CEDD qui initie la collaboration et est la personne de contact pour l'opérateur.

Dans le tableau détaillant les différents cas de figure, il faut entendre par type d'activités :

- **AES** = Accueil d'enfants de 2,5 à 12 ans avant et après les cours en période scolaire (à l'exception des activités qui relèvent d'une reconnaissance en tant qu'EDD), ainsi que pendant les périodes de vacances lorsque l'opérateur ne bénéficie pas d'un agrément CDV.

- **EDD** = Accueil des enfants de 6 à 12 ans sur un lieu reconnu EDD, en période scolaire, ainsi que pendant les périodes de vacances lorsque l'opérateur ne bénéficie pas d'un agrément CDV.
- **CDV** = Accueil des enfants de 2,5 ans à 12 ans pendant les périodes de vacances lorsque l'opérateur bénéficie d'un agrément CDV.



Le PAQ s'inscrit dans la réglementation AES qui concerne les enfants de l'enseignement fondamental. Les jeunes de plus de 12 ans accueillis dans un cadre EDD ou CDV ne sont pas concernés par cette obligation. Pour une meilleure cohérence du PAQ, ce public peut néanmoins être pris en compte dans les réflexions. L'opérateur a la possibilité d'intégrer dans son PAQ des objectifs spécifiques et des actions ciblées concernant cette tranche d'âge.



TYPES D'AGRÈMENTS	TYPES D'ACTIVITÉS	ACCOMPAGNEMENT ONE
AES	AES	CAL
AES - CDV	AES - CDV	CAL
AES - EDD	EDD	CEDD
AES - EDD	AES - EDD	CEDD + CAL
AES - CDV EDD	EDD - CDV	CEDD + CAL
AES - CDV EDD	AES - CDV - EDD	CEDD + CAL

Lorsque l'opérateur est actif dans plusieurs communes, le suivi du PAQ est réalisé par la même CAL/CEDD pour tous les lieux d'accueil.



CHAPITRE

5



AUTOUR

du PAQ

LIEN AVEC LES OBJECTIFS DU PCLE —

L'agrément des opérateurs d'accueil extrascolaire de type 2 s'inscrit, sauf exception, dans le processus du renouvellement de programme de Coordination Locale pour l'Enfance (programme CLE). Lorsqu'un opérateur est actif dans plusieurs communes, son agrément est rattaché au programme CLE de chaque commune concernée.



Chaque programme CLE est établi pour une durée de 5 ans, dont l'échéance est spécifique à chaque commune.

- Il vise à promouvoir le développement ou la création d'offres d'accueil qui permettront de rencontrer les besoins mis en avant dans l'état des lieux.
- Il est mis en œuvre sous l'égide de la commune, le plus souvent par le biais de l'échevin en charge de l'Accueil Temps Libre (ATL) et est concerté au niveau local au travers de la Commission Communale de l'Accueil (CCA).
- Il regroupe l'ensemble des activités accessibles en priorité aux enfants qui résident sur le territoire de la commune ou aux enfants qui fréquentent un établissement scolaire, organisé ou subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles, établi sur le territoire de la commune. Par son action et les activités qu'il rassemble, il couvre les périodes avant et après école, le mercredi après-midi, le week-end et les congés scolaires.

Dans le cadre du programme CLE, après avoir procédé à l'état des lieux et l'analyse des besoins, les membres de la CCA sont amenés à proposer des objectifs généraux répondant aux besoins mis en exergue lors de l'analyse des données récoltées. Ces objectifs généraux doivent être prioritaires par la CCA afin de répondre au mieux aux besoins des acteurs locaux (parents/enfants/professionnels). Ces objectifs prioritaires sont déclinés dans les plans d'actions annuels déterminés par la CCA et suivis par la coordination ATL.

Le programme CLE et le PAQ sont des démarches qui ont des points communs, en ce sens qu'elles s'appuient sur un diagnostic de la situation et la formulation d'objectifs pour améliorer la qualité de l'accueil.

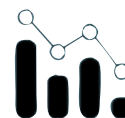
Mettre en relation les objectifs du PAQ avec ceux du programme CLE a du sens, puisque l'offre d'accueil de l'opérateur AES2 s'inscrit dans un contexte et une offre d'accueil plus globale.

Le choix d'objectifs pour un PAQ peut se faire de manière tout à fait indépendante, sans tenir compte des objectifs du programme CLE si cela n'est pas pertinent. Par contre, si certains des objectifs définis par la CCA suite à l'analyse des besoins concernent directement les activités d'un opérateur, il est conseillé qu'il intègre ces objectifs dans son PAQ. Dans un second temps, une attention particulière doit être portée aux objectifs spécifiques et actions concrètes à mettre en œuvre pour les atteindre.

En accord avec la coordination ATL et la présidence de la CCA, l'opérateur peut également **présenter son PAQ lors d'une réunion de la CCA**. S'il n'en est pas membre, il peut demander à y être invité. Une telle démarche s'inscrit parfaitement dans la dynamique de CCA qui comprend des échanges de pratiques, des débats autour de la qualité de l'accueil, des mises en lien des ressources locales, et des opportunités de synergie entre les opérateurs.



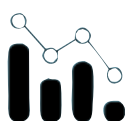
L'élaboration et le contenu du programme CLE sont détaillés dans la brochure « Mémento : Renouvelons notre programme CLE ! ».





LES PARTENAIRES

Dans le programme CLE, il existe une rubrique consacrée aux modalités de collaborations entre opérateurs, qui décrit les partenariats et collaborations existant entre opérateurs ou en projet. Ceux-ci répondent aux besoins non rencontrés, développent le secteur ATL et/ou améliorent la qualité de l'accueil. Exemples : mise à disposition d'infrastructure, partage de ressources, organisation de formation pour tous, organisation de rencontre de réflexion, partage d'information sur les activités organisées pour que le coordinateur ATL puisse diffuser l'information aux familles, ...



Dans ce même esprit, afin d'atteindre les objectifs fixés dans le PAQ, l'opérateur se doit d'être attentif aux partenariats et collaborations qu'il pourrait mettre en place.

- *A travers le programme CLE, la commune ou d'autres opérateurs ou organisations souhaitent-ils répondre à des besoins similaires à ceux qui ont été identifiés dans le cadre du PAQ ?*
- *Existe-t-il des objectifs communs ?*
- *Quelles sont les actions à mettre en place concrètement pour atteindre ces objectifs, pour l'opérateur et pour les partenaires potentiels ?*
- *Quelles sont les ressources, connaissances, formations, ... qui pourraient être partagées ou mises en commun ?*
- *Quels seraient les indicateurs à observer pour savoir si un objectif est atteint ?*

ILLUSTRATION



ANNEXES

UN PAQ MIS EN ŒUVRE PAR UN OPÉRATEUR

Avec l'aimable autorisation du PO, se trouve reproduit ici le développement d'un objectif général qui a été poursuivi par une structure lors du premier PAQ.

Un des objectifs généraux consistait à s'engager à **améliorer les conditions de vie saine des enfants.**

Un élément du contexte de l'opérateur ayant guidé ce choix était lié au Programme CLE de sa commune dont une des priorités était le lien avec la nature. (voir le chapitre «Autour du PAQ» page 20).

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	ACTIONS	LIEU D'ACCUEIL
Veiller à introduire autant que possible des producteurs locaux dans la composition des goûters 1	• Prise de contact avec des producteurs locaux. • Vérifier les conditions de marché public. • Réflexion sur l'adaptation de nos menus: Echanges, partages avec d'autres équipes sur leurs menus. • Projet en lien avec la multiculturalité : demander aux enfants, aux parents, des idées de goûters « aux couleurs de leurs origines »... • Développer des relations enfants/producteurs locaux : Organiser des visites de fermes avec les enfants. Les conscientiser avec l'origine des aliments (d'où viennent-ils avant d'arriver au magasin ?) Plaines • Organiser des excursions et des activités chez les producteurs locaux (fermes, potagers,...). • Activités culinaires avec les aliments issus des producteurs locaux.	
Organiser le plus possible d'activités à l'extérieur (goûters, siestes, jeux, ...), favoriser le « dehors » 2	• Communication vers les parents/ partenaires autour du «dehors» : sensibiliser parents/ enfants/partenaires sur le « dehors ». « Il n'y a pas de mauvais temps, uniquement de mauvais vêtements ». • Organiser des activités HORS-MURS. • Mener une réflexion sur le matériel mis à disposition à l'extérieur (« amener l'intérieur au dehors ») : organiser des coins même en extérieur : coin tapis, coin lecture, matériel mis à disposition pour les enfants. • Utiliser une malle de matériel pour le dehors. • Repenser l'aménagement des espaces extérieurs (coin « papote », cabanes minute, divers jeux, etc.). • Organiser des goûters « pique-nique » dans le jardin, sur les tables de pique-nique. Plaines • Encourager les excursions. • Proposer aux parents à l'inscription d'apporter des bottes pour profiter pleinement de l'extérieur.	



RESSOURCES

MATÉRIELLES	HUMAINES	FINANCIÈRES	FORMATIVES
• Les « malles gourmandes » • Gsm • Voitures • Animateurs	• Producteurs locaux • Service interne compétent en matière de marché public • Équipe d'animation et de coordination, service	• Budget dégagé pour faire appel à des producteurs locaux	• Service formation • Cellule diététique de l'ONE • Informations auprès de l'administration communale (Brochure disponible) • Site mangezlocal.be
• Éléments naturels • Table de pique-nique pour les maternelles	• Équipe d'animation, de coordination, service	• Consacrer une partie du budget didactique au matériel destiné à l'extérieur • Commune	• Conférence sur la gestion des risques à l'extérieur • Brochure vitamine Verte • Site jouerdehors.be

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	ACTIONS	LIEU D'ACCUEIL
Repenser les goûters en étant attentifs à réduire les déchets et à éviter le gaspillage 3	- Réflexion concertée PO / école / commune : Être au courant à l'avance des repas de midi de la semaine afin d'éviter une répétition dans les desserts/goûters. - Collaboration entre équipes : les desserts restant à midi sont donnés aux animateurs afin de ne pas les jeter. - Sensibiliser à l'utilisation de gourdes : Conscientiser les enfants à la quantité de déchets avec les berlingots, bouteilles, etc. L'utilisation du REUTILISABLE est nécessaire. - Limiter le gaspillage → meilleure gestion du stock de collations (quantités) : proposer un buffet avec « les restes » en fin de semaine afin de vider le stock pour ne pas gaspiller. - Mettre en place une collation avec plusieurs fruits le même jour. - Organiser des activités autour de l'environnement et de la réduction des déchets (mercredi après-midi), une « balade râteau »-> sortir en balade avec les enfants et ramasser un maximum de déchets (cela peut aussi s'organiser dans la cour même). - Projet déjà mis en place : récupération des bouchons dans un but écologique ET pour l'aide aux enfants souffrant de cécité. Plaines - Continuité avec ce qui est mis en place en extrascolaire.	
Vérifier la possibilité et la faisabilité de fabriquer des produits d'entretien « maison » 4	Proposer des activités avec les enfants pour fabriquer des produits ménagers naturels : profiter d'un événement comme la fête des mères pour offrir un cadeau fait main et écologique.	



RESSOURCES			
MATÉRIELLES	HUMAINES	FINANCIÈRES	FORMATIVES
• Travail mené par le service sur les quantités pour les goûters • Guide des aliments qui minimisent les déchets pour les achats des goûters	• Partenariat école, commune, parents, personnel d'entretien, extrascolaire		• Organisme de formation
• Produits nécessaires (vinaigre blanc, savon, etc.)	• animateurs		• ONE • Formateur compétent dans la matière • Brochure « L'air de rien, changeons d'air » • Éco-conseillers ONE





ANNEXE 1

Outil d'auto-évaluation de l'évolution de la qualité de l'accueil tenant compte du PAQ

Identification de l'opérateur

Nom de l'opérateur :

Responsable :

Personne de contact :

Commune :

Période du PAQ :

Nom de la-du coordinatrice-teur accueil ONE et/ou de la conseillère Écoles de devoirs :

A. RÉSULTATS DES ACTIONS MENÉES DANS LE PLAN

D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ, OBJECTIF PAR OBJECTIF

//////////

Par objectif, quels sont les résultats des actions menées ? Tous les acteurs ont-ils été concertés ? Expliquez :

Objectif général 1 :

○ Objectif spécifique 1 :

○ Objectif spécifique 2 :

○ Objectif spécifique 3 :



Objectif général 2 :



○ Objectif spécifique 1 :

○ Objectif spécifique 2 :

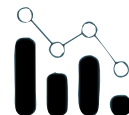
○ Objectif spécifique 3 :



B. ACTIONS SUPPLÉMENTAIRES AU PAQ MENÉES PAR L'OPÉRATEUR ET LEURS RÉSULTATS

Actions menées et acteurs concernés	Objectifs	Ressources (matérielles, humaines, financières, en infrastructure, en formation,...)	Résultats atteints





C. FREINS ET FACILITATEURS AUX ACTIONS MENÉES

Quels ont été les freins et les facilitateurs aux actions menées du point de vue :



► Des acteurs et partenaires concernés ?

► Des publics visés ?

► Des ressources mobilisées ?

Y-a-t-il eu des changements inattendus ? (d'autres effets, impacts,...)

D. BILAN

Quel regard ont les différents acteurs sur les actions menées et l'évolution de la structure d'accueil ?

Citez les différents changements que vous aurez à intégrer dans votre projet d'accueil (projet pédagogique et ROI, si nécessaire).

Quels sont les objectifs et les orientations de travail à poursuivre sur base de cette évaluation ?

E. AUTRE CHOSE À AJOUTER ?



ANNEXE 2

Synthèse de la rencontre entre l'opérateur extrascolaire et la coordination accueil et/ou la conseillère EDD

A l'issue de l'échange du

ENTRE

L'opérateur AES 2 :

représenté par :

ET

L'Office de la Naissance et de l'Enfance

représenté par la·le coordinatrice·teur accueil (CAL), la conseillère Écoles de devoirs (CEDD):

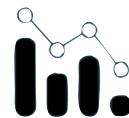
Il ressort les éléments suivants quant à l'auto-évaluation de la qualité de l'accueil en regard du
PAQ développé durant la période du au :

Signatures des deux parties :

CAL/CEDD

**Pouvoir organisateur
ou son délégué**





ANNEXE 3

Plan d'amélioration de la qualité 20 - 20 Synthèse



Nom de l'opérateur :

Responsable :

Personne de contact et coordonnées (téléphone et adresse électronique) :

Commune :

Personne de référence à l'ONE (coordinatrice·teur accueil ONE et/ou conseillère EDD) :

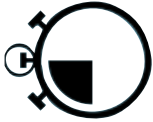
Énumérer l'objectif général ou les objectifs généraux choisi·s par l'opérateur :

1.

2.

Pourquoi avoir choisi cet·ces objectif·s ?

Quel est le lien avec le Code de qualité de l'Accueil et/ou avec le référentiel psychopédagogique (« Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité ») ?



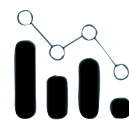
Énumérer les objectifs spécifiques choisis et les actions à mener par l'opérateur pour rencontrer le/les objectif·s général·aux
Citer les ressources nécessaires pour chaque action menée.

Objectif général n° : (Titre de l'objectif)

Objectifs spécifiques	Actions	Lieu d'accueil	Ressources					Résultats atteints¹
			Matérielles	Humaines	Financières	Formatives	Autres	
1								
2								
3								
4								

1 Résultats atteints : à compléter au fur et à mesure de la concrétisation des actions.





Ce PAQ a-t-il été réfléchi et élaboré avec l'ensemble de l'équipe ?

☐ Oui ☐ Non

Si non, pour quelles raisons ?



Ce plan d'amélioration de la qualité a-t-il été ou va-t-il être présenté aux parents ?

☐ Oui ☐ Non

Si non, pour quelles raisons ?

Validation du PAQ par le Pouvoir organisateur.

Je soussigné(e) (prénom - nom) délégué(e)
du Pouvoir organisateur (nom de l'opérateur) déclare avoir pris
connaissance du contenu du PAQ et m'engage à mettre tout en œuvre pour sa réalisation.

Fait à (lieu) - le (date).

Signature



ANNEXE 4

Avis de la·du coordinatrice·teur accueil ONE et/ou de la conseillère EDD sur le PAQ

Nom du·de la CAL, CEDD :

Administration subrégionale (ou administration centrale) :

Nom de l'opérateur :

Commune :

Responsable :

Personne de contact :

Période du PAQ : de

à

PAQ reçu le

/

/

Commentaires sur le processus d'élaboration :

Commentaires sur les objectifs choisis :

Autres commentaires :

Avis :

☐

Favorable

☐

Réservé avec délai

☐

Défavorable

Date :



Points d'attention :

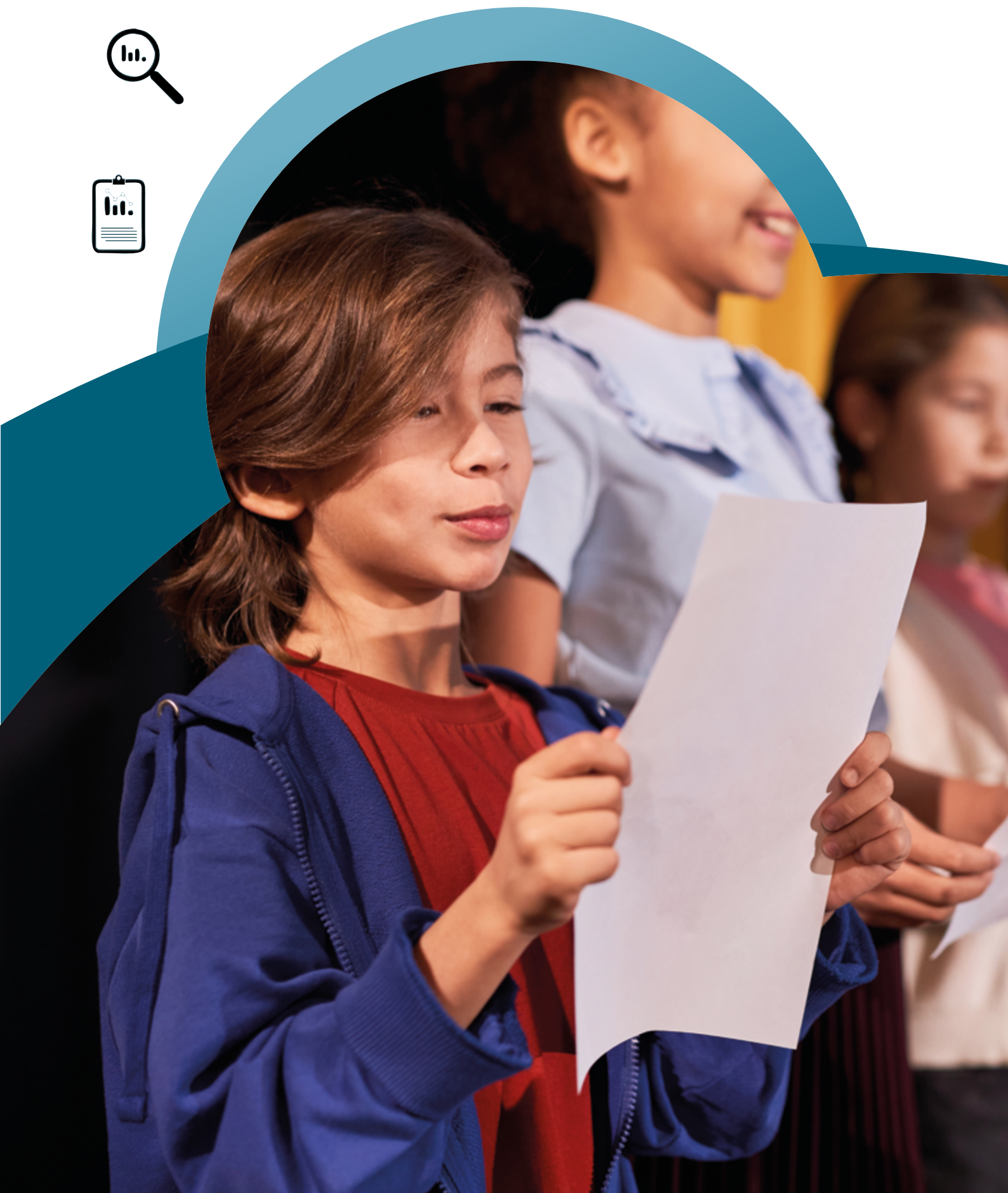
Date :

/

/

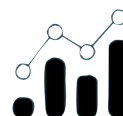
Signature :

RÉFÉRENCES



LISTE DES ACRONYMES UTILISÉS

- **AES** : Accueil extrascolaire
- **AES2** : Accueil extrascolaire de type 2
- **ATL** : Accueil temps libre
- **CAL** : Coordinatrice et coordinateur accueil (de l'ONE)
- **CATL** : Coordinatrice et coordinateur accueil temps libre
- **CCA** : Commission communale de l'accueil
- **CDV** : Centre de vacances
- **CEDD** : Conseillère école de devoirs
- **DATL** : Direction accueil temps libre
- **EDD** : Ecole de devoirs
- **PA** : Projet d'accueil (composé du projet pédagogique/éducatif et du ROI)
- **PAQ** : Plan d'amélioration de la qualité
- **PCLE, Programme CLE** : Programme de coordination locale pour l'enfance
- **PO** : Pouvoir organisateur (opérateur)
- **ROI** : Règlement d'ordre intérieur



RÉFÉRENCES LEGALES

Code de qualité de l'accueil : Arrêté du Gouvernement de la communauté française du 17 décembre 2003 fixant le code de qualité de l'accueil.

Décret ATL : 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.

Arrêté ATL : Arrêté du gouvernement de la Communauté française du 3 décembre 2003 fixant les modalités d'application 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.

Décret EDD : Décret du 28 avril 2004 relatif à la reconnaissance et au soutien des écoles de devoirs.

Décret CDV : Décret du 17 mai 1999 relatif aux centres de vacances.

Il existe beaucoup d'outils utiles, en lien avec la qualité de l'accueil. Nous nous limitons ici à reprendre les ouvrages cités dans cette brochure. Ces outils sont disponibles et téléchargeables sur le site www.one.be. Ils sont également disponibles sur le portail Pro.one.be via l'entrée « documentation » du menu général.



CONTACTS ONE



Merci aux personnes qui ont contribué de près ou de loin au processus de réflexion et de rédaction de cette brochure.

Pour tout renseignement relatif à cette brochure, les adresses de contacts sont :

POUR LES QUESTIONS DE TERRAIN

La personne chargée de votre accompagnement (CAL et/ou CEDD) renseignée dans la rubrique « Contacts ONE » sur le portail (au niveau de chaque lieu d'accueil).

POUR LES QUESTIONS ADMINISTRATIVES

Le service AES2

 fesc@one.be

 02/542 15 21

Merci aux agents ONE des différents services concernés pour leur relecture attentive et leurs remarques pertinentes.

