

MAISON D'ENFANTS REINE
MARIE-HENRIETTE ASBL

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017





Maison d'Enfants Reine Marie-Henriette ASBL

L'Estacade • Le Pertuis • Tremplin • La Maison des Petits • La Pouponnière de la Flèche • La Crèche de la Flèche
Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Princesse Claire
Rue de la Flèche, 14 • 1000 Bruxelles • www.lafleche14.be

INTRODUCTION	05
LA CRÈCHE DE LA FLÈCHE	13
LA POUPONNIÈRE DE LA FLÈCHE	21
MAISON DES PETITS	25
L'ESTACADE	29
TREMPIN	35
LE PERTUIS	43
ANNEXES	49
ABRÉVIATIONS	55



INTRODUCTION

• • Mot du président

Les années 2017 et 2018 se confondent car elles ont vu les projets immobiliers se poursuivre et en même temps se créer. Vous excuserez que parfois, cette présentation évoque les deux années.

2017 restera gravée comme étant celle du début de la rénovation immobilière. Les travaux de sécurisation du bâtiment (mise aux dernières normes de sécurité notamment incendie) ont débuté et se poursuivent en 2018. A ce jour, les travaux sont finalisés à 80%. Nous remercions la COCOF qui finance environ 50% de ces travaux, les équipes qui en ont supporté les inconvénients avec bienveillance, sans oublier le personnel de nettoyage qui a accompli un travail extraordinaire pendant ces longs mois de poussières.

2017 a été celle du concours destiné à choisir un bureau d'architecte. Un jury très compétent et assidu a été mis en place en automne. En février 2018, le bureau Espace Architectes sprl (Bruxelles) a remporté le concours et a été désigné comme architecte du projet. Marc Joway a accepté de devenir le responsable du projet immobilier pour la Flèche. Nous l'en remercions très vivement.

La Maison d'Enfants a un beau défi devant elle : motiver les équipes et les enfants pour porter tous ensemble ce fabuleux chantier de rénovation, ce qui est aussi une belle occasion de réfléchir au mieux vivre ensemble et à la qualité du travail de tous.

Le 23 avril 2018, une première esquisse du projet a été présentée à toutes les parties prenantes en présence de SAR le Prince Laurent.

2017 aura été aussi pour l'Estacade, Tremplin et le Pertuis, l'année de la transition. Robert Dethier, ancien directeur du Foyer l'Espérance, a accepté l'intérim de la fonction de directeur général de janvier 2017 à février 2018. Son dynamisme, son enthousiasme, sa proximité du terrain ont conquis les cœurs des enfants et des équipes.

Très chaleureusement, nous lui manifestons toute la reconnaissance au nom de la Maison pour le formidable travail qu'il a effectué et qui se prolonge par une mission de coordination jusque juin 2018. Robert, nous te devons beaucoup.

Et ensuite, nous accueillons en mars 2018, Manu Sols comme nouveau directeur général avec son dynamisme et son sens de l'organisation. Bonne chance Manu.

Les autres sections ont continué inlassablement leur mission. Vous en découvrirez plus dans la suite de ce rapport. Cet engagement continu doit être souligné et admiré.

Enfin deux évènements à souligner :

La traditionnelle fête annuelle, avec le spectacle Sois Belge et tais toi, s'est déroulée le 28 février 2018 en présence de SAR la Princesse Claire, pour la première fois au Centre culturel d'Auderghem. Un challenge : occuper les 660 places (soit deux fois l'auditoire Axa). Et quelle surprise déjà fin décembre, tout était réservé. Merci à tous les spectateurs, à l'équipe d'organisation et à tous ceux qui soutiennent la Maison.

Et le 27 janvier 2018, lors de la fête du personnel, nouvelle surprise, les équipes ont réalisé des montages vidéos et des spectacles de danse, tantôt très drôles, tantôt très touchants. Quel beau cadeau de voir cette implication de tous et cette cohésion.

Je vous souhaite une agréable lecture du rapport d'activités et vous remercie pour votre soutien.

Stanislas van Wassenhove

• • Réflexions & Activités

• Groupe pédagogique

Les thèmes abordés en 2017 ont été principalement:

→ **La gestion des équipes et des enfants pendant toute la durée des importants travaux de mise en conformité incendie**, tous les services étant concernés à tour de rôle.

→ **La réflexion pédagogique sur le projet de nouvelles constructions** structurée en deux questions :

1/ Les services répondent-ils bien aux besoins, serait-il opportun de les modifier ou de créer de nouveaux services ?

Centre de Jour : Le souhait est d'avoir au sein de l'ASBL un Centre de Jour (ateliers thérapeutiques, structure de motricité spécialisée...).

Objectif: les conditions d'accueil dans les écoles ne conviennent pas toujours aux enfants de la Pouponnière et de la Maison des Petits; certains ne sont pas scolarisables; ils ont besoin d'un suivi thérapeutique ou en tous cas d'une prise en charge au jour le jour. La Crèche est également intéressée. A terme, ce Centre pourrait aussi être ouvert à des enfants de l'extérieur.

2/ Quelle sera l'affectation des différents bâtiments après les travaux: quel(s) service(s) dans quel bâtiment ?

Sous réserve des contraintes architecturales, le souhait est que la Crèche, la Pouponnière et la Maison des Petits restent au 14 rue de la Flèche, avec d'éventuels espaces supplémentaires dans le nouveau bâtiment 14 bis. Une attention particulière sera accordée à un nouvel aménagement de l'accueil, aux accès en ce compris l'accès pompiers, aux liaisons, aux terrasses, aux espaces verts et aux parkings.

Les travaux feront l'objet de plusieurs étapes étalées sur plusieurs années, tenant compte du maintien de l'activité et de la présence des enfants dans des conditions de confort suffisantes.

→ **L'accueil des parents dans l'espace familles**, le dispositif transversal de 0 à 12 ans n'étant pas idéal pour les tout petits enfants qui doivent parfois côtoyer d'autres familles très problématiques.

→ **La réorganisation des WE** : La permanence de l'accueil est supprimée le samedi.

Objectif: Réinvestir ces heures parfois creuses en « heures psycho-sociales » durant la semaine pour planifier des activités avec les enfants pour des journées entières.

→ **Le développement des activités culturelles**, avec l'engagement d'une nouvelle éducatrice en charge notamment aussi du projet EQUINOX

→ **Le recrutement d'un nouveau directeur général de l'Estacade, de Tremplin et du Pertuis**

→ **L'augmentation de la capacité de Tremplin**

Anne-Françoise Hachez, administratrice

• Groupe immobilier

Les deux gros chantiers entamés déjà en 2015 ont bien progressé en 2017 :

→ Chantier de mise en conformité aux dernières normes en matière d'incendie :

Après une longue gestation, l'important chantier sur deux des cinq bâtiments que nous occupons - l'immeuble de sept étages rue de la Flèche et le bâtiment en îlot central - pour qu'ils répondent aux nouvelles normes en matière d'incendie – a finalement démarré concrètement en avril 2017. Aujourd'hui ce chantier est pratiquement terminé, il ne reste que quelques points à finaliser, en principe d'ici cet été. Ce chantier était d'une grande complexité technique et, surtout, organisationnelle vu l'occupation permanente des lieux par les enfants. Il a fait appel à beaucoup de patience et de bonne volonté des différentes équipes concernées : c'était le prix à payer pour une meilleure sécurisation de ces lieux de vie pour de nombreux jeunes enfants. Nous les en remercions.

Sur le plan des travaux eux-mêmes, nous avons bénéficié de la grande expérience, de la rigueur et du souci du détail de Michel Dierickx Visschers consultant en prévention incendie et bien-être au travail. Qu'il en soit remercié.

Globalement, le chantier s'est bien déroulé, le personnel a bien réagi et les enfants ne semblent pas en avoir souffert.

Côté financier, ces travaux ont représenté un budget de près d'un million d'euros. Nous remercions la COCOF, qui a financé près de la moitié de ce budget, pour son soutien.

→ Projet Immoflèche :

L'objectif premier de ce projet est l'amélioration du cadre de vie et du confort des enfants et du personnel qui les entoure, avec notamment la création d'un grand espace de récréation en plein air. Les objectifs complémentaires sont, notamment, la solution, au moins partielle, à la vétusté et à la non-adéquation de certains bâtiments actuels (en particulier le bâtiment central et les maisons chaussée d'Anvers), ainsi que la sécurisation et la facilitation de l'accès à l'ensemble des bâtiments avec un service accueil commun.

2017 a été l'année du concours d'architectes : en août nous avons publié un avis de marché pour la mission d'architecture (étude et suivi des travaux). En septembre, les quatre bureaux d'architectes, sélectionnés parmi la dizaine de soumissionnaires, ont été invités à participer à un concours en remettant une offre avec pré-esquisse pour la fin décembre. En janvier 2018, ces quatre candidats présentaient leur pré-esquisse devant un jury et en février 2018, le Conseil d'administration, prenant en considération les recommandations du jury, a décidé d'attribuer le marché au Bureau d'architecture et d'études Espace Architectes sprl.

Concrètement, ce projet s'envisage comme suit :

- > la construction d'un nouvel immeuble sur le terrain disponible rue de la Flèche,
- > la démolition des trois maisons chaussée d'Anvers et la reconstruction d'un nouvel immeuble,
- > le remplacement des châssis du 14 rue de la Flèche et quelques travaux permettant la liaison entre le nouveau bâtiment – où sera logé le service accueil – et l'ancien
- > et, finalement, la démolition du bâtiment central et l'aménagement d'un espace vert entre les divers bâtiments.

Ce projet sera réalisé en plusieurs phases en fonction notamment des possibilités financières.

→ Autres travaux réalisés en 2017 :

- > Remplacement de la cabine haute tension par la basse tension
- > Rénovation des salles de bain du Duplex
- > Rafrâichissement des peintures dans le bâtiment central grâce à plusieurs équipes de teambuilding
- > Diverses mesures (telles que l'isolation des conduites de chauffage, la modification des paramètres de régulation des chaudières, la pose d'éclairage LED) répondant aux conditions imposées par l'IBGE pour l'octroi du permis d'environnement définitif.

Michèle Lebrun, administratrice

• • Dialogue social

Des nouvelles du Conseil d'Entreprise (CE) et du Comité pour la Prévention et la Protection du Travailleur (CPPT)

Les équipes du CE et du CPPT se sont fortement réduites cette année en raison de maladie longue durée, d'absence pour raison de maternité, de départ à la retraite ou de départ tout court.

• Le CE poursuit son travail

Néanmoins, 9 réunions de CE ont été organisées sur les thèmes suivants :

- poursuite des formations financées par le Fonds ISAJH et mise en place d'un comité de pilotage avec une représentation par service,
- approbation des rapports Maribel,
- discussions autour de l'organisation du travail : comment éviter les heures complémentaires dépassant le seuil des 60h, discussion des mesures du plan pour les plus de 45 ans, réorganisation de l'équipe technique (nombreux départs à la pension), engagements supplémentaires au Tremplin, répartition des jours fériés, ...
- approbation des comptes annuels et semestriels
- idées et suggestions pour la Fête du Personnel de janvier 2018 : Sois Flèche et tais-toi !

• Le CPPT carbure !

En raison des travaux (mise en conformité incendie et ses aléas), l'équipe du CPPT n'a pas chômé, et tout particulièrement sa secrétaire. Principaux sujets de discussions :

- poursuite des analyses de la charge psychosociale : tous les services y sont passés, à l'exception de Tremplin dont l'analyse est reportée en 2018 ;
- avec les travaux de mise en conformité incendie, de nombreux points liés à la prévention ont été discutés ;
- bien-être des travailleurs : répercussions de la fermeture de l'accueil le samedi, procédure de réintégration du personnel en congé maladie de longue durée, tests sonométriques en buanderie, mise en place d'un registre de faits de tiers, analyse des accidents de travail, ... ;
- présentation du plan annuel d'action, visite des lieux de travail par le médecin du travail, informations diverses sur la mobilité du personnel et sur l'environnement, ... ;
- en raison de l'actualité travaux, la mise à jour du vademecum, autrement dit la compilation de toutes les règles relatives à l'hygiène, à la santé et à la sécurité a été reportée en 2018.

Le service administratif

• • Festivités 2017

• Janvier 2017 :

Les vœux de début d'année ont rassemblé un peu moins d'une centaine de travailleurs de la Flèche au Centre Pôle Nord. Le président a adressé ses vœux et présenté nos projets à venir puis, il a laissé sa place au comédien de la troupe Motamo qui a présenté une série d'improvisations « sur mesure » pour la Flèche. Un régal !

• Mai 2017 :

6^{ème} Participation aux 20 Km de Bruxelles via l'opération « Je cours pour la Flèche » grâce à une équipe de bénévoles hyper motivée qui gère d'une main de maître cet événement (une quarantaine de sportifs ont couru aux couleurs de la Flèche).

Un tout grand merci à toute l'équipe qui a récolté près de 4 000 euros cette année.

• Juin 2017 :

Le barbecue annuel de l'Estacade, qui ravit enfants et travailleurs, autour d'une barbe-à-papa.

• • Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les entreprises, fondations, associations, bénévoles qui ont contribué un peu, beaucoup, passionnément et même à la folie, à améliorer le quotidien des enfants que nous accueillons. Sans leur intervention financière, leur expertise, leur temps consacré, nous ne pourrions mener à bien notre tâche. Que tous ici soient chaleureusement remerciés et en particulier pour 2017 :

- Les bénévoles de l'opération « Je cours pour la Flèche » (Messieurs Cooremans Philippe, Delfosse Luc et Wittmann Arnaud) qui ont mobilisé une quarantaine de coureurs lors des 20 KM de Bruxelles afin de soutenir financièrement le projet Bol d'Air.
- Toutes les personnes, donateurs et « amis de la Flèche » qui, à l'occasion de leur anniversaire, d'une naissance, d'un mariage... nous comblent de leur don.
- Tous les bénévoles sur qui nous pouvons compter tout au long de l'année : M. René Bruynseels, Mme Marie-Christine Callebaut, Mme Laëtitia Choquet, Mme Daniela Coco, Mme Sandrine Daoud, M. Mike Dauphinais, Mme Héloïse de Savage, Mme Geneviève Debotz, M. Kevin Delande, Mme Diane Desimpel, Mme Maité Dubois, Mme Sarah Jonsson, Mme Fabienne Laduron, Mme Céline Leclercq, M. Félix Mailleux, M. Roberto Marin, M. Alain Mercenier, M. Milos et la Chorale Equinox, Mme Sylvie Nechelput, Mme Lauren Nicod, M. Hugo Rinn, M. Simon Robert, Mme Marie-Christine Simon, M. Paul Van Caeneghem, Mme Melissa Vanderhulst, M. Zeno, ...
- Les entreprises : AG Insurance Solidarity, Axa IM Benelux, BNP Paribas Securities, SPRL de L'Enclos, D'Ieteren, Fluxys Belgium, ING Bank, Johnson & Johnson, Linklaters, Loyens & Loeff Avocats, Thierry Janssen SPRL, Voxbone, Yves Merlin SPRL ...
- Les associations et organismes : Arc-en-Ciel ASBL, Axa Atout Cœur, la Banque alimentaire, le Bureau Princesse Paola, le Centre Pôle Nord, la Chappelle

Reine Elisabeth (Chorale Equinox) la Confrérie Nationale des Chauves de Belgique, Donorinfo, la Fondation BNP Paribas Fortis, la Fondation Creyelman, la Fondation Futur 21, la Fondation Lefebvre, la Fondation Reine Paola, la Fondation Roi Baudouin, Goods to Give, les asbl HU-BU et article 27, Les Noirauds, Noël pour Tous ASBL, les Œuvres du Soir, Peluche ASBL, le Rotary Club Bruxelles Breughel, la Société Royale de Philanthropie, Time4Society, Un Cœur dans la Ville, Viva for Life, ...

Enfin, cette année fut une année exceptionnelle. Les travaux de mise en conformité incendie ont engendré beaucoup d'inconfort et de stress liés au bruit, aux dégagement de poussières, aux difficultés d'accès, aux odeurs de peinture, aux intrusions intempestives des ouvriers, aux déménagements, aux changements de programmes, à la fermeture de la cuisine centrale, ... Nous souhaitons saluer l'ensemble du personnel pour sa patience, sa vigilance et sa collaboration dans ce chantier. Vous avez été EXTRAORDINAIRES ! Nous tenions à remercier tout particulièrement le personnel technique (Mariama et Esmâ, Katina, Rafaël, Lucie, Matina, Philo) qui ont retroussé chaque jour leurs manches pour que les enfants puissent récupérer leurs espaces de vie. C'était un travail épuisant, ingrat et répétitif. Au nom de toutes les directions, au nom du Conseil d'administration et au nom de tout le personnel, merci !

A l'année prochaine, pour de nouvelles aventures.

Les directions



LA CRÈCHE DE LA FLÈCHE

Mina MBOKO

- Capacité agréée -
66 enfants de 0 à 3 ans

• • Introduction



La Crèche de la Flèche accueille en journée des enfants de 0 à 3 ans dans 7 unités de vie distinctes. Elle occupe deux étages (le troisième et le quatrième) du bâtiment principal de l'ASBL Maison d'Enfants Reine Marie-Henriette.

Elle est subventionnée par l'ONE pour 54 places et par ACTIRIS, via le Fonds Social Européen, pour 12 places.

La participation financière des parents (PFP) est fixée selon le barème établi par l'ONE pour les milieux d'accueil subventionnés¹.

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi : de 7h à 20h30
(à l'exception des jours fériés légaux)

Juillet et août : l'accueil se termine à 19h

Hormis les journées pédagogiques, lors desquelles l'équipe est en formation, il n'y a pas de fermeture annuelle.

• • Statistiques : Crèche ONE

Total annuel	JC	DJ	Total	Jours ouvrables	Taux d'occupation brut	Taux d'occupation corrigé	PFP Moyenne (€/jour)
2012	8749	1305	10054	254	73,3	99	14,34
2013	8116	1109	9225	254	67,8	92	15,91
2014	8304	1097	9401	248	70,2	95	15,68
2015	7451	2654	10105	247	75,8	102	14,86
2016	9049	521	9570	251	70,6	95	16,75
2017	7731	412	8143	250	60,3	81	14,84

Légende : JC journée complète / DJ demi-journée / PFP participation financière parentale

¹ L'ONE a établi 2 modes de calcul de la PFP :

- calcul en journée complète : le temps de présence de l'enfant au sein du milieu d'accueil est supérieur à 5 heures ;

- calcul en journée incomplète : le temps de présence de l'enfant est inférieur ou égal à 5 heures. Une journée incomplète est facturée à 60% de la PFP normalement due pour une journée complète.

Lorsque 2 enfants d'une même famille sont simultanément pris en charge dans un milieu d'accueil agréé, la PFP due pour chaque enfant est réduite à 70 % de la redevance normalement due.

La même réduction est accordée pour tout enfant appartenant à une famille comptant au moins 3 enfants faisant partie du ménage.

Les taux varient de 2,46 EUR à 34,67 EUR la journée, et de 2,46 EUR à 20,80 EUR la demi-journée (≤ 5heures).

• Constats

Diminution du nombre de journées de présence : diminution du taux d'occupation par rapport à l'année 2017. En voici les raisons / explications :

→ **Hormis les périodes de vacances d'été, le mois d'avril, mois des vacances de Pâques, recense également des absences.** La crèche doit faire face aux absences de longue durée en dehors des périodes de départ en vacances habituelles (juillet, août, début septembre).

→ **Fréquentation de la Crèche à temps partiel (mi-temps ou trois-quart temps) :** ce phénomène touche beaucoup de milieux d'accueil de la région de Bruxelles Capitale et a suscité le questionnement tant au sein de l'ONE qu'à la FIMS (Fédération des Institutions Médicosociales).

- De plus en plus de parents optent pour le congé parental ou le crédit-temps.
- D'autres, pour des raisons économiques, optent pour une fréquentation de la crèche à moindre frais, en remplissant l'obligation minimale de présence. Ces choix s'opèrent parfois après la confirmation d'entrée en crèche et le règlement des formalités administratives (caution versée, familiarisation...). Le nombre de journées de présence ne peut être inférieur à trois par semaine et douze par mois. Les parents qui ont fait modifier le contrat d'accueil de leur enfant en cours de séjour sont tenus de respecter la réglementation concernant les présences minimales. Dès lors, il ne peut être mis fin au contrat d'accueil de l'enfant si ces dispositions sont respectées.

Nombre d'enfants présents à temps partiel :

2014 : 20 enfants

2015 : 16 enfants

2016 : 25 enfants

2017 : 35 enfants

→ **Travaux de mise en conformité incendie :** depuis le début des travaux de mise en conformité du bâtiment selon les normes incendie (18.04.17), certains enfants ont commencé à moins fréquenter la crèche. Depuis le mois d'octobre, douze enfants qui habituellement fréquentent la crèche à raison de quatre ou cinq jours par semaine ne la fréquentent plus que deux jours par semaine et cinq enfants sont concrètement absents. Les parents prévoient de les confier à nouveau à la crèche à l'issue des travaux de gros-œuvre.

→ **Annulation ou abandon par plusieurs parents** des places qui avaient été accordées à leurs enfants, pour les raisons suivantes : maladie de l'un des parents – séparation des parents – déménagement des parents. Pour combler ces places inopinément vacantes, il faut que les âges des enfants pour lesquels les parents sollicitent une place en crèche soient compatibles avec les groupes d'enfants au sein desquels les places sont disponibles.

La crèche reste sensible aux situations familiales mettant en péril l'intégrité physique et psychique des enfants. Certaines familles en difficulté s'adressent spontanément à notre crèche. D'autres sont accompagnées ou orientées par des travailleurs médico-sociaux. Parmi l'ensemble des enfants accueillis au sein de la crèche en 2017, 12 d'entre eux ont fait l'objet d'une attention et d'un suivi particuliers, du fait de la nature de leur admission en crèche.

Origines des demandes :

- Familles en difficulté
- La Maison des Petits
- Juge de la Jeunesse
- Service d'Aide à la Jeunesse

Maison des Petits	Familles en difficultés	Juge de la Jeunesse	Service d'Aide à la Jeunesse
2	7	2	1

Situations familiales des enfants :

- Conflits graves entre les parents- échec de la médiation familiale
- Violence intrafamiliale
- Enfant en difficulté, déni des parents du diagnostic d'autisme posé pour cet enfant
- Psychose maternelle et accueil post-séjour en unité mère-enfant d'hôpital psychiatrique
- Dépendance aux stupéfiants et grande nervosité - antécédent d'incarcération
- Parents mineurs - histoire maternelle difficile, persécution et pression intrafamiliales

• Crèche convention ACTIRIS

Année	Journées présence	Journées maladie	Taux occupation
2014	1447	82	51,4
2015	1343	76	47,9
2016	1596	63	55,1
2017	1529	35	52,1

Le taux d'occupation excessivement bas s'explique par :

- La fermeture des écoles et centres de formation en période de congé scolaire ; bien que certains centres organisent des stages pendant la période des congés de Carnaval, de Pâques et de Toussaint ; Pâques, la première semaine du mois de juillet et les 2 dernières semaines du mois d'août ;
- Certaines maladies qui font l'objet de mesures d'éviction, comme la varicelle, la gastroentérite, l'impétigo, la gale... ;
- Le contrat d'accueil, qui peut stipuler la présence de l'enfant à temps partiel ; trois jours ou cinq demi-jours par semaine par exemple, si la formation est dispensée aux parents à raison de trois jours ou cinq demi-jours par semaine ;
- La gestion très stricte du nombre d'enfants confiés (12 enfants inscrits pour 12 places, peu importe le taux de présence de l'enfant).

Les absences pour raison de maladie couvertes par un certificat médical sont prises en compte dans le registre des présences. En dépit de cette comptabilisation particulière, le taux de présence à 75% est difficilement honoré.

• • Partenariats

ACTIRIS

La collaboration avec la Coordinatrice du Réseau structures d'accueil d'Actiris est efficace et positive.

• • Projet d'accueil

De nouveaux objectifs ont été retenus. Ils sont, à l'heure actuelle, développés et travaillés par l'équipe :

- Assurer continuité et cohérence dans l'accueil des enfants
- Permettre aux enfants de découvrir le réseau, l'environnement de la crèche, de manière à la fois simple et originale
- Offrir aux parents la possibilité de participer plus activement encore au processus de familiarisation

Quelques activités réalisées en 2017 :

- **Activité « Voyage dansé »** : animée par deux danseuses professionnelles et pédagogues formées à l'Institut Jaques Dalcroze.
- **Activité « voyage dansé »** : animée par une danseuse professionnelle et une violoncelliste professionnelle
- **Goûter festif**, pour célébrer le départ des plus grands pour l'école. Les parents et frère(s)/sœur(s) des enfants célébrés sont invités.
- **Goûter animé** à l'occasion de la Saint-Nicolas.
- **Rencontres des parents par section** : les sept sections de la crèche ont organisé des rencontres entre parents et puériculteurs. Les parents ont vraiment beaucoup apprécié cette opportunité de faire connaissance avec les autres parents de la section, visiter à nouveau les locaux, échanger autour du thème « Déroutement d'une journée type dans chaque section de la crèche », et émettre des idées et propositions, le tout autour d'une délicieuse collation.
- **Goûter des familles** dans les locaux et sur la terrasse de la crèche, pour accueillir la période estivale.
- **Création d'un partenariat entre la crèche et une école maternelle du quartier** : les enfants de deux à trois ans se rendent dans une école du quartier, en compagnie de leurs puéricultrices, et participent à un moment de la vie à l'école. Il peut s'agir de la collation du matin ou du rituel du bonjour. Enfants, puéricultrices et parents sont très contents de cette expérience.



• • Formation

→ Les supervisions d'équipes mises en places et amorcées en septembre 2015, se sont poursuivies au cours de l'année 2017, avec l'ajout d'un temps de supervision à destination de toute l'équipe de la crèche, à raison d'une séance tous les deux mois.

Les équipes sont satisfaites de disposer d'un espace d'échanges et de prise de recul par rapport aux situations concrètes amenées par les membres.

→ En 2017, **314 heures** ont été mises au profit de l'enrichissement du personnel de la crèche.

Formations	Nombre de séances/journées	Nombre d'heures	Participants (nombre et qualification)
« Le « rien faire » : une attitude à cultiver »	4 journées	32 heures	2 puéricultrices
Supervisions collectives	21 séances	37,5heures	Puériculteurs
« Les « douces violences », première partie »	1 journée	8 heures	Technicienne de surface, infirmière, puériculteurs, directrice
« Accompagnement des équipes sur le terrain dans le cadre des journées subventionnées par l'ONE »	1 journée	8 heures	Puériculteurs, directrice.
« Les émotions des tout-petits »	2 journées	16 heures	1 puéricultrice
« Accueillir des enfants porteurs de handicap »	4 journées	30 heures	1 puéricultrice
« Prévention de la douleur chez l'enfant lors de la vaccination »	1 matinée	3 heures	L'infirmière
« Familles et milieux d'accueil : quelles rencontres ? »	4 journées	32 heures	L'infirmière
« Quand la musique porte les tout-petits »	7 journées	42 heures	1 puériculteur
« Re-Cycles-Âges : trois générations travaillent ensemble »	3 journées	24 heures	2 puéricultrices
Supervision individuelle	9 séances	13 heures 30	La directrice
« Familles en souffrance »	4 journées	28 heures	L'infirmière
Formations CNE –MAE	5 journées	40 heures	1 puéricultrice déléguée syndicale
« Le « rien faire » : une attitude à cultiver »	4 journées	32 heures	2 puéricultrices

• • Suivi médical préventif

Au cours de l'année 2017, 25 consultations de médecine préventive ont été réalisées par les médecins de la crèche.

• • Formation des stagiaires

→ Une vingtaine d'étudiantes infirmières brevetées ont réalisé un stage d'observation au sein de notre crèche.

→ Quatre élèves en puériculture, dont deux de septième année, ont pu effectuer un stage d'observation et/ou de qualification intégrant un examen.

• • Projets 2018

→ Poursuite des rencontres parents –puériculteurs par section (unité de vie) : les parents y sont chaleureusement invités. Elles sont toujours couronnées de succès !

→ Poursuite de la démarche visant la continuité dans l'accueil des enfants et la cohérence des pratiques.



LA POUPONNIÈRE DE LA FLÈCHE

Thomas PIRAUX

- Capacité agréée -
32 enfants de 0 à 6 ans

• • Statistiques

• Quelques données chiffrées

- Nombre de journées / présence : 10.964 soit un taux d'occupation de 93.87%
- Nombre de journées AAJ : 10.964
- Nombre de journées ONE : 0
- Taux de présence moyen : 30 pour une capacité d'accueil de 32 enfants
- Nouvelles admissions sur l'année : 23
- Départs sur l'année : 20 (retour milieu d'origine : 6, retour famille élargie : 3, transfert : 6, accueil familial : 5)
- Nombre d'enfants pris en charge sur l'année : 51



• • Regards sur l'année 2017

• Travaux

La seconde moitié de l'année a été marquée d'interventions diverses et successives dans l'immeuble-siège de l'ASBL dans le cadre de nos importants travaux de sécurisation incendie. Remarquablement orchestrés, ils ont été très bien tolérés, aussi bien par les enfants que par le personnel.

Nous avons freiné les admissions chez les plus petits pendant une période de temps limitée sans incidence notable sur notre taux d'occupation annuel.

• Subventions ONE

Les autorités s'étant mises d'accord pour le financement à 100% des normes fixées pour les SASPE dans l'Arrêté 2009, notre SASPE a été agréé dès le mois d'avril pour en bénéficier.

La Pouponnière se voit ainsi dotée d'une meilleure santé financière ce qui lui permet d'injecter du temps de travail supplémentaire pour se mettre aux normes. Avec pour conséquence, quelques remaniements dans la composition des équipes.

L'équipe psychosociale en a bénéficié par l'adjonction d'une personne supplémentaire. Son arrivée permet de distribuer plus judicieusement les fonctions au sein de l'équipe.

• Dynamique de l'équipe

Elle reste bien soutenue et plutôt foisonnante. Depuis quelques années, au fur et à mesure des départs des anciennes, l'équipe se rajeunit. Il y a beaucoup d'enthousiasme et d'ouverture au changement, mais aussi des attentes en termes de guidance et de formation.

La fonction de référente/pédagogue instaurée depuis quelques années prend ici toute sa signification au travers des réunions pédagogiques et des entretiens individuels, complétés par des modules de formation.

L'équipe est bien au travail et y prend plaisir.

• La pouponnière au sein de l'asbl

La Pouponnière s'identifie bien au mouvement qui caractérise l'asbl actuellement. Elle est désireuse d'y participer activement en apportant sa contribution dans toute initiative améliorant son fonctionnement et son rayonnement.

• • Projets 2018

• Sur le plan matériel

Les travaux de sécurisation laissent des traces, des travaux d'embellissement seront nécessaires. Une rénovation des salles de bain du 7^{ème} est également à l'ordre du jour. C'est un projet présent depuis plusieurs années mais que nous n'avons pas encore pu concrétiser.

Les « coins-cuisine » ont également besoin d'un réaménagement et de nouveaux équipements de façon à faciliter la vie de tous les jours.

• Sur le plan pédagogique

Trois sujets nous préoccupent actuellement. Ils ont la particularité de nous concerner aussi bien sur le plan de notre fonctionnement interne que sur le plan du fonctionnement interservices de l'asbl.

→ La gestion des contacts entre des enfants et leur famille, au regard de l'expérience de l'Espace/Famille. Plusieurs réunions de travail avec deux formatrices extérieures auront lieu durant le premier semestre.

→ L'alimentation : Un travail à ce sujet a débuté en 2017 pour les nourrissons et se poursuivra avec les plus âgés en 2018. Ce travail ne peut se faire qu'en bonne connexion avec notre cuisine centrale.

→ La gestion de la santé et de l'hygiène. Elle a besoin d'être améliorée dans son fonctionnement. Le service infirmier a été mis à mal durant ces dernières années, l'équipe est enfin à nouveau complète, c'est l'occasion de revoir sa mission.



LA MAISON DES PETITS

Jean-François MATON

- Capacité agréée -
34.5 enfants de 0 à 6 ans

• • Introduction



Pour cette année 2017, la Maison des Petits a accueilli 48 enfants :

- 35 situations, dépendent du Tribunal de la jeunesse de Bruxelles (TJ)
- 11 du Service de l'Aide à la Jeunesse de Bruxelles (SAJ)
- 2 du service de Protection Judiciaire de Nivelles.
- NB : Prise en charge de 3 enfants code M, dont 2 termineront en 2017. Le dernier aura la particularité de ne pas aboutir à un retour en famille mais à un retour à la Maison des Petits en raison d'importants dysfonctionnements familiaux.

• • Personnel

La Maison des Petits compte 23 ETP

• • Statistiques

• Accueils (entrées)

- 17 enfants ont été accueillis dans les appartements de la Maison des Petits (Benjamins, Boutchoux, Loustics & Petits Loups).
- 13 dépendent du Tribunal de la Jeunesse de Bruxelles et 4 du SAJ de Bruxelles

• Détails des accueils

- 10 enfants viennent du domicile familial
- 5 de l'Hôpital Saint-Pierre
- 2 (jumelles) de la famille d'accueil d'Urgence – SFP Odile Henri

• Âge des enfants accueillis

- De 0 à 3 mois : 7
- De 3 à 6 mois : 2
- De 6 à 12 mois : 1
- De 12 à 24 mois : 5
- De + de 4 ans : 2

• Départs (sorties)

- Pour l'année 2017, 17 situations prennent fin :
- 6 enfants sont rentrés au domicile familial (DF) dont 2 avec suivi code M.
 - 3 enfants ont trouvé une autre institution :
 - 2 chez nos voisins de l'Estacade (SAAE) pour un projet fratrie
 - 1 au P.P.P. Amarrage
 - 4 sont partis en famille d'accueil (FA), un est parti en famille d'adoption (A) et le dernier en famille d'accueil spécialisée (FAS)
 - 1 est rentré en Maison Maternelle (MM)
 - 1 retour Maison des Petits

• Durée de la prise en charge

De 1 mois à 6 mois : 1 (MM)

De 6 mois à 1 an : 3 (FA) et 1 (DF)

De 1 an à 2 ans : 1 (I, MDP) 1 (FA) 1 (FAS) 1 (DF)

De 2 ans à 3 ans : 2 (DF) 1 (FA)

De 3 ans à 4 ans : 2 (DF) 1 (A) 1 (I, Est)

+ de 4 ans : 1 (I, Est) 1 (I, AMA)

Tableau comparatif et récapitulatif :

	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Taux d'occupation	90	89	94	96	96	97
Accueils	48	45	43	47	42	43
Entrées	17	13	11	19	11	12
Sorties	17	14	18	11	7	7
TJ (entrées)	13	8	7	11	7	4
SAJ	4	5	4	5	3	4
SPJ Nivelles		2			1	1
SAJ Nivelles				3		

• • Questions et Réflexions

• Motivation & évaluation

Nous sommes ravis, équipes éducatives, service psycho-social et, bien entendu, les enfants, d'annoncer la réussite de la mission de l'intervenante clinique dans sa tâche ardue de trouver issue aux difficultés psycho-affectives qui entravent le bon développement de nos jeunes à très jeunes pensionnaires.

De plus, il semble, mais cela reste à évaluer à

moyen et long terme, que la mission de l'intervenante clinique permette la diminution des risques psycho-sociaux des éducatrices et puéricultrices soumises à l'enfant en difficulté (ex : des diminutions du stress, retour de la confiance, pistes de travail exploitables, ...), et apporte de nouveaux éléments cliniques au service psycho-social quant à la construction du projet d'avenir de l'enfant (qualité d'attachement – construction de soi – image du corps-...)

• • Remerciements

Comme pour de nombreuses années, nous remercions vivement LINKLATERS de nous accompagner dans nos projets.

N'oublions pas nos coureurs des 20 KM qui ne ménageront pas leurs efforts pour manifester leurs soutiens.



L'ESTACADE

Robert DETHIER
Patricia BASTIEN

- Capacité agréée -
48 enfants de 2,5 à 14 ans

• • Introduction



L'année 2017 fut marquée par le changement de direction générale à l'Estacade, avec le départ de Monique Deschamps, directrice depuis plus de 30 ans.

L'arrivée de Robert Dethier dans cette fonction, même si elle n'est que transitoire, a permis de repenser nos pratiques, ainsi que d'améliorer le confort des enfants au quotidien.

• • Aperçu de la situation des enfants accueillis en 2017

- En 2017, nous avons accueilli 13 enfants dont la moitié fait partie de fratries. Comme déjà énoncé l'an dernier, l'accueil des fratries à l'Estacade est une priorité. Elle fait partie de nos valeurs de travail, sans pour autant en faire une idéologie. En effet, nous pensons plus aisé pour une famille de n'avoir à faire qu'avec une seule institution, dans leur collaboration déjà si complexe à mettre en place mais aussi et surtout dans les liens de confiance à tisser, au bénéfice de leurs enfants. De plus, pour les enfants eux-mêmes, cela leur permet d'apprendre à vivre ensemble, autrement que dans leur modèle familial,

en souffrance. Ceci leur permet de prendre une autre place auprès de leur fratrie, et pour certains, par exemple, de retrouver une place d'enfant là où ils ont été parentifiés. Au final, ils auront le choix dans leur futur de garder ou non des contacts avec leur fratrie car ils se connaîtront.

- De ces 13 enfants, 6 venaient directement de la famille, 2 d'une autre institution et 5 venaient de l'hôpital. Pour les enfants venant de famille ou de l'hôpital, 8 ont subi de la maltraitance physique ou de la négligence grave. Pour les 3 autres, le cadre éducatif était défaillant en famille.

- La moyenne d'âge des enfants accueillis en 2017 est de 8 ans. Cependant, ils ont entre 4 et 13 ans.

- 20 enfants ont quitté l'Estacade. Ils ont été accueillis en moyenne, durant 5 ans. 5 enfants ont été réorientés en institution. 15 enfants sont rentrés en famille, dont 9 ont été suivis en code M par nos équipes.

- L'origine des enfants que nous accueillons reste multiculturelle. Néanmoins, la majorité de notre population est belge. Les familles sont, pour la majorité, monoparentales.

- Le Tribunal de la Jeunesse reste notre mandant majoritaire, dépassant même ses capacités réservées.

- En 2017, notre taux d'occupation est de 99%.

• • Scolarité

- En 2017, 5 enfants ont fréquenté l'enseignement spécialisé, de type 8 (troubles instrumentaux) ou de type 1 (déficience légère). Tous les autres ont été scolarisés en enseignement ordinaire.

- Nous travaillons essentiellement avec les écoles du quartier, parfois élargi. Ce qui implique une collaboration avec 7 écoles maternelles et primaires différentes. Pour les plus grands, autonomes, les écoles secondaires se comptent au nombre de 6. Ce qui fait un total de 13 écoles différentes.

- En 2017, une seconde éducatrice scolaire a été engagée. Cet engagement a permis la prise en charge de davantage d'enfants, dans le cadre de notre projet « Passeport pour la réussite ». Les enfants suivis étaient au nombre de 18. Ces enfants ont bénéficié d'un soutien individualisé à raison d'1, 2, ou encore 3 fois. Pour certains, le soutien a été quotidien.

- La collaboration avec les étudiants de l'ULB (Schola) n'a pu se mettre en place car ils n'interviennent pas au sein de l'institution mais dans les écoles, dont 1 seule qui accueille 2 enfants de l'Estacade.

• • Santé

Le nombre de prises en charge à l'Estacade implique un large suivi médical sur le plan de la santé physique mais aussi sur le plan de la santé mentale. Ce qui n'est pas sans conséquence sur la mobilisation des équipes, tant en terme de trajets que de travail.

• • Incidents graves

- Enfants :
Une fugue d'une nuit et 1 jour d'un enfant, ainsi que des fugues à répétition d'un autre enfant, ce qui a mis fin à notre travail en hébergement, faute de pouvoir assurer sa protection.

- Personnel :
Coups et blessure d'un parent sur un membre du personnel

• • Vacances

- Comme chaque année, les enfants de l'Estacade ont bénéficié de vacances à Hachy (10 jours) au Domaine de la Sagnette grâce à la Fondation Lefebvre. Durant ce séjour, les enfants ont bénéficié d'activités extérieures. Pour ce séjour, nous avons engagé deux éducateurs qui sont venus renforcer l'équipe.

- Des stages en internat et externat sont venus agrémente également les vacances.

• • Activités musicales

- La participation des enfants de l'Estacade au projet EQUINOX (+/- 13 enfants), s'est étoffée, suite à de nouvelles auditions organisé par la Chapelle Musical Reine Elisabeth et ce pour la plus grande satisfaction de tous.

- Nous avons mis en place une procédure de « recrutement » mais aussi un contrat passé avec les enfants, leur famille et les équipes éducatives. Ceci permet davantage de cohérence.

- Un enfant continue à bénéficier de cours de piano à l'institution. Le cours de violon s'est arrêté car l'enfant qui en bénéficiait n'a plus souhaité poursuivre.

• • Quelques exemples d'activités à l'initiative ou avec l'aide de bénévoles

- Ateliers cuisine (parfois cuisine du monde) hebdomadaire, coiffeur à domicile, trajets enfant, préparation barbecue.

- Bol d'air Plopsa Indoor avec des bénévoles BNP Paribas securities, et en même temps avec les aînés à l'Eurospace center de Redu.
- 1 Bol d'air (activité ludique extérieure) par équipe à Pâques (planckendael, journée à la mer, journée à Walibi)
- Sortie laser game, bowling avec des étudiants du cercle Solvay (11 enfants) et dons de jeux de coopération.
- Rotary : Grimages et sculptures ballons lors du barbecue
- « Madame Chapeau » : confections de chapeaux originaux lors du barbecue
- Bol d'air avec BNP Paribas à Planckendael
- Activités ponctuelles et régulières avec l'ASBL Peluche
- Sortie Païri Daiza pour tous les enfants, offerte par les Noirauds

• • Partenariats

- L'association « Passeport pour le rêve »
- BNP Paribas securities
- L'ASBL « Un cœur dans la ville »
- L'ASBL « Peluche »
- De nombreux teams bulding (essentiellement pour des travaux de peinture dans les groupes de vie)
- De nombreux bénévoles
- L'association « les Noirauds »

• • Festivités communes à tous les enfants de l'Estacade

- Saint-Nicolas
- La Fête des enfants, en décembre
- Le barbecue annuel fin juin (ouvert à toute l'ASBL)

Nous n'avons pas souhaité organiser à nouveau le réveillon de Noël avec les familles et leurs enfants, par souci des enfants dont la famille ne pouvait être présente, au vu des difficultés qu'elle rencontre mais aussi au vu de notre mandat. En effet, si pour les enfants qui avaient la chance d'avoir leur famille à leur côté le soir de Noël, c'était positif, ce n'était pas le cas pour les autres enfants, majoritaires, qui ne

pouvaient bénéficier d'une telle opportunité. Cette situation est difficile à vivre pour ces enfants.

• • Personnel

Les équipes ont été relativement stables cette année et ont bénéficié de 659 H de formations/supervisions.

• • Dynamique de travail

Notre travail avec l'outil « Espace-Familles » (accueil des familles lors des visites de leur enfant) a été remanié pour le rendre davantage efficient, dans la mesure où il était nouveau à l'Estacade. Nous avons dû penser en termes de relais : équipe « Espace-Familles » et équipe psychosociale et éducative. Cet ajustement du travail a pu être réalisé, et nous pouvons dire que l'efficacité de cet outil est concluante, même si nous pouvons encore l'améliorer. Nous voyons combien cela permet tant aux enfants qu'à leur famille de profiter d'une rencontre de meilleure qualité. De plus, les équipes en tirent un bénéfice secondaire puisque cela impacte positivement le travail avec les enfants dans le quotidien, ainsi que le travail avec les familles.

• • Formation/supervision

- Dans le cadre du plan de formation, elle sera axée sur l'attachement, jusqu'en 2019.
- Mise en place de supervisions d'équipes
- Mise en place de supervisions cliniques régulières dans chaque équipe, avec au préalable le listing des outils déjà existants et leur utilisation pertinente ou pas.

• • L'année 2017 est une année de remaniement

- Pour ce faire, un premier week-end de mise au vert avec l'équipe psycho-médico-sociale, les chefs-éducateurs et la direction générale a eu lieu :

- Travail autour du ROI (pour les enfants et pour les familles)
- La procédure d'admission
- Le travail avec les familles, les échéances et les projets
- Petite formation, information afin de mieux se connaître en définissant les « types » de personnalité.

- Un second week-end de mise au vert avec l'équipe psycho-sociale, les chefs-éducateurs et la direction générale :

- Travail autour des réunions, des outils
 - Connaissance du fonctionnement et objectifs espace-familles
 - Règles autour des visites
- Déplacement des visites du mercredi après-midi, à un autre jour de la semaine afin de permettre aux enfants de profiter de sorties avec les éducateurs, en dehors de tout contexte familial. Nous faisons du mercredi le jour des enfants, comme le samedi, avec l'inaccessibilité de l'accueil par les familles.

Afin de concrétiser le fruit des réflexions, plusieurs rencontres ont encore eu lieu tout au long de l'année. Le travail autour de l'admission et de la prise en charge de l'enfant et de sa famille est donc aujourd'hui plus structuré. De cette manière, les équipes sont moins prises dans les urgences des familles, ce qui permet également de moins « défaire » notre travail au quotidien.

Le fruit de ces réflexions a fait l'objet du Conseil Pédagogique annuel. Ce nouveau fonctionnement sera évalué en fin d'année scolaire.

• • Conclusion

L'année 2017 a été riche en améliorations, à différents niveaux.

En effet, une amélioration du confort de vie des enfants a vu le jour grâce, notamment, au renouvellement du mobilier (lits, tables et chaises), mais aussi de l'éclairage des aquarelles ainsi que par un rafraîchissement des lieux de vie, à grands coups de peinture.

2017 a également été riche en réflexions autour de nos pratiques, tant des pratiques éducatives, que du travail avec les familles. Ces réflexions nous ont amenés à nous centrer davantage encore sur le travail à l'interne et nous recentrer sur notre priorité qui est l'accueil de l'enfant au quotidien. Ce « recentrage » du travail permet également une valorisation des travailleurs, en optimisant autant que possible, la mise en commun des compétences de chacun.



TREMPLIN

Robert DETHIER
Cédric VANDERKELEN

- Capacité agréée -
24 mandats concernant des enfants
de 0 à 18 ans

• • Introduction



Pour ne pas déroger à la règle, 2017 est à nouveau une année qui a été synonyme d'évolution pour le service Tremplin. En novembre 2016, le service avait décidé de répondre à l'appel à projet du cabinet de Monsieur Madrane visant l'augmentation des prises en charge des services SAIE et SAAE.

Tremplin avait décidé de se lancer dans l'aventure en augmentant sa capacité de 8 prises en charge. Le projet a été accepté et devait être effectif au 1er avril 2017. Un sacré défi relevé par l'équipe. Outre l'intégration de deux nouveaux membres, et le

réaménagement des locaux de Tremplin, l'équipe a dû revoir presque l'entièreté de ces modes de fonctionnement.

Ces démarches ne vont pas sans une profonde réflexion sur ce qui fait l'identité d'un service comme le SAIE Tremplin. Face à ce questionnement et soutenue par sa direction générale, Robert Dethier, le service a décidé de se faire accompagner par un superviseur, afin de redéfinir les contours de son identité.

• • Statistiques

En 2017, le service « Tremplin » a accompagné 68 enfants et jeunes dans leur milieu de vie. Mandaté par le Conseiller du Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ) ou par le Tribunal de la Jeunesse (TJ) et agréé par la Fédération Wallonie-Bruxelles le service est subventionné par le département de l'Aide à la

Jeunesse comme S.A.I.E. (Service d'Aide et d'Intervention Educative) pour travailler conjointement 16 situations jusqu'au 31 mars 2017 et 24 situations à partir du 1er avril 2017.

→ **Les bénéficiaires** : 68 jeunes, âgés de 0 à 18 ans et issus de 37 familles différentes, ont été accompagnés (30 filles et 38 garçons). Ceci représente un taux de prise en charge de 92,06 %. La moyenne d'âge est de 9 ans.

Sur un total de 40 mandats, 25 émanent du Tribunal de la Jeunesse et 15 du Service de l'Aide à la Jeunesse. Précisons qu'un mandat peut représenter une fratrie de trois enfants maximum. Au-delà, un deuxième mandat sera délivré.

Durant cette année 2017, nous avons fait le constat d'un maintien du nombre de prise en charge de fratries nécessitant l'usage de plus d'un mandat. Nous avons accompagné 2 familles de 4 enfants chacune. Ce chiffre est à relativiser par l'augmentation des prises en charge du service. Nous pouvons donc considérer ce status quo comme une diminution. En 2017, le service Tremplin a renoué avec la prise en charge d'une maman mineure et son bébé.

Les chiffres cités ci-dessus sont tous en augmentation par rapport à l'année 2016. Il est évident que cette augmentation est à mettre sur le compte de celle des prises en charge du Service à partir du 1er avril 2017.

De même, la diminution du taux annuel de prise en charge (92,06%) est à mettre sur les délais de prise en charge entre l'annonce de l'ouverture d'une place et sa réelle occupation. Malgré l'anticipation de l'ouverture des nouvelles places au 1er Avril 2017, il aura fallu plus de deux mois pour que toutes ces places soient occupées.

→ **Les capacités réservées** : Depuis mai 2014, le service Tremplin s'est vu attribué des normes à respecter concernant le nombre de prises en charge relevant du SAJ et du TJ.

Ainsi, le service peut prendre en charge 10 situations SAJ et 14 TJ. Parmi les 14 situations TJ, l'une d'entre elles doit concerner un jeune ayant commis des faits qualifiés d'infractions. Cette répartition est due à une photographie de l'occupation du service prise le 1er mars 2014.

En 2017, le service a pu maintenir l'équilibre de la photographie. Nous avons dû faire quelques remaniements en cours d'année afin de compenser des situations qui ont dû être judiciairisées.

Malgré une certaine anticipation quant à la fin des prises en charge, notre taux de prise en charge est descendu à 92,06 %. Habituellement, le service tourne autour des 100% de prise en charge. Cette diminution est essentiellement à mettre sur le compte du temps d'occupation des nouvelles places ouvertes au 1er avril (comme expliqué plus haut).

• • Analyse

• **La mission du service** : Elle consiste en une aide éducative qui permet d'améliorer les conditions d'éducation lorsque celles-ci sont compromises. Sur base d'un mandat, deux intervenants du service approchent le système familial pour tenter d'ouvrir à « d'autres possibles ». Un travail éducatif de proximité, de soutien à la parentalité, avec des interventions régulières sur le terrain qui se conjuguent avec des temps de réflexion, de décodage et d'analyse.

• **Réflexion** : En 2016, le Service Tremplin avait répondu à l'appel à projet du cabinet de Monsieur Madrane concernant l'augmentation de capacité des services SAIE et SAAE.

Cet appel à projet est devenu effectif le 1er avril 2017. Tremplin est donc passé de 16 à 24 prises en charge.

Cette augmentation de capacité s'est accompagnée d'une augmentation en personnel. Un temps plein et un $\frac{3}{4}$ temps « intervenant social » sont venus renforcer l'équipe tout en renforçant le temps de travail d'un membre déjà présent. Nous sommes toujours en attente des normes d'encadrement annexes pourtant prévues dans l'arrêté d'agrément des SAIE. Cependant, l'administration, partant du fait que le cabinet ne nous a octroyé que des subsides facultatifs pour une première période d'un an, seuls les emplois éducatifs seraient couverts.

Nous espérons bien évidemment que ce projet d'augmentation sera pérennisé au-delà du 1er avril 2018 et que nous pourrions alors bénéficier de toutes les normes d'encadrement prévues dans l'arrêté spécifique.

• **Ressources** : Les réunions hebdomadaires, formations permanentes, supervisions et interventions sont des indispensables ressources qui garantissent le professionnalisme de l'équipe. En 2017, suite à l'augmentation de capacité, le réaménagement de ses bureaux et l'accueil de 2 nouveaux membres dans l'équipe, Tremplin a entamé une profonde réflexion sur ses modes de fonctionnement et sur son identité. Nous avons entamé un cycle de supervision afin de nous aider à redéfinir l'identité propre de Tremplin après tous ces changements. Des sujets tels que la signification de l'approche systémique sont abordés et définiront certainement par après la manière dont nous nous réapproprions des outils comme la co-intervention, les réunions d'équipe, les PEI,...

• **Projets complémentaires utilisés comme outils de travail** :

→ Les Tracaneux : En 2013, aidée par un graphiste, et une scénariste, l'équipe du service a créé un livre pour enfant destiné à expliquer aux familles, lors du début des mandats, le rôle et la fonction du service. Ce livre, imprimé en 500 exemplaires, a été offert aux partenaires du secteur de l'aide à la jeunesse ainsi qu'aux mandants. Ce projet a été réalisé grâce au Fonds Pauvreté géré par la Fondation Roi Baudouin, la Fondation Reine Paola ainsi que par la Société Royale de Philanthropie. Fort de son succès et de l'épuisement des 500 exemplaires, « Les Tracaneux » ont été réédités en 2014 à 1.000 exemplaires en profitant du double anniversaire de Tremplin pour mettre ce projet en avant. En 2017, nous avons encore distribué 98 exemplaires de notre livre. La demande reste constante et a même tendance à s'internationaliser. Nous avons en effet distribué des exemplaires des Tracaneux au Luxembourg, en France et au Canada comme l'année précédente.

De plus, à la demande du CAAJ, l'ASBL RTA est venue faire une capsule vidéo au sujet du livre. Le but est de valoriser au travers du site du CAAJ les outils originaux construits par les services de l'Aide à la Jeunesse.

→ Fourniture de matériel scolaire aux familles grâce à l'aide financière de la Société Royale de Philanthropie au départ. Nous avons cependant renouvelé le projet avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin qui nous a accordé un subside afin de pourvoir en matériel scolaire les familles avec lesquelles nous travaillons pour les années scolaires 2016-2017 et 2017-2018.

→ Le Prix Princesse Mathilde 2012 a été attribué au service pour son projet relatif aux adolescentes enceintes ou déjà mamans. Ceci nous permet de financer certains projets ainsi que l'achat de matériel pour les familles avec de jeunes enfants. En 2017, nous avons pu intervenir financièrement en vue de soutenir 7 familles.

→ Enfin, la Confrérie des Chauves de Belgique offre et anime au service Tremplin la fête de Saint Nicolas pour les enfants.

→ Article 27 permet l'accès à la culture aux personnes défavorisées. Tremplin gère la distribution des tickets article 27 au bénéfice de tous les services de la Maison d'Enfant Reine Marie-Henriette. En 2017, 505 tickets ont pu être distribués.

→ En 2017, Tremplin a signé une convention de collaboration avec l'ASBL « Les Capucines » qui organise une épicerie sociale au profit des plus démunis. Grâce à cette convention, nous avons donné accès à cette épicerie à 4 familles.

→ En 2017, le service a aussi signé une convention avec l'ASBL Radio Bobo. Le but est de fournir un accès à la culture par un biais original. Les jeunes sont invités à participer à des événements culturels avec une caméra à l'épaule. Grâce à Radio Bobo, ils pourront rencontrer les acteurs de ces événements et les interviewer. Ils devront ensuite en faire un petit reportage vidéo qui sera disponible sur le site de Radio Bobo. Si la convention a bien été signée en 2017, les premières activités devraient avoir lieu au début de l'année 2018. Un tel projet a nécessité que nous investissions dans un matériel de qualité pour pouvoir filmer durant les événements culturels. Cet investissement a pu se faire grâce au soutien de la Société Royale de Philanthropie.

• • Personnel

Tremplin compte 7,25 équivalents temps plein



• **Activités** : Le service est prévu et organisé pour l'accompagnement d'enfants dès la naissance et l'aide consiste essentiellement en un accompagnement éducatif et social à travers des interventions concrètes, multiples et variées. Notre action est orientée dans différents domaines: éducatif, social, scolaire, administratif, matériel ou psychologique et ce travail est réalisé en

collaboration avec la famille en y associant le réseau.

Chaque situation est suivie par deux intervenants et la fréquence ainsi que le mode d'intervention sont fonction des besoins de chaque situation.

• Formations permanentes et supervisions

Diverses formations, colloques et journées d'études ont eu lieu, ce qui a permis à l'équipe de participer à 298 heures de formations extérieures. Cela représente un peu plus que l'année 2016, toujours expliqué par l'augmentation du personnel de Tremplin.

Pour la première fois en 2017, le cycle de supervision ne sera pas un cycle axé sur la clinique, mais sur la réflexion de ce qui fait l'identité d'un service tel que Tremplin dans le respect de son agrément, en tant que SAIE.

Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Temps formation	349h	222h	145h	227h	121h30	377h	254h30	368h
Temps supervision	134h	45h	60h	82h	156h	102 h	76h	63h
Temps global	483h	267h	205h	309h	277h30	479 h	330h30	431H
Temps/intervenant	97h	54h	41h	62h	55h30	95h30	66h	61h30

• • Relations extérieures

• **Travail en réseau** : Nous élargissons continuellement nos espaces de travail au bénéfice des enfants, des jeunes et de leurs parents et proposons toujours de les accompagner dans leurs différentes démarches, comme par exemple : planning familial, hôpital, CPAS, clubs sportifs, écoles, PMS, services d'aide à la jeunesse, crèches, ONE, mouvements de jeunesse, services sociaux, médiations, ONEM, maisons médicales, écoles de devoirs, centres de santé mentale, services d'accrochage scolaire, espaces rencontre, services de famille de parrainage, AMO, services juridiques, etc.

En 2017, le service a signé une convention avec l'ASBL « les Capucines », mais aussi avec l'ASBL « Radio Bobo ».

• Rencontre inter-saie-bxl :

Le service a continué de participer aux rencontres Inter-SAIE durant l'année 2017.

Nous continuerons ces rencontres durant l'année 2018.

• **Article 27** : Tremplin poursuit la centralisation des tickets pour l'ensemble de l'ASBL en vue de permettre aux enfants et à leurs familles un accès facilité à la culture.

• • Projets et perspectives 2018

L'augmentation des capacités réservées du service a représenté un gros défi pour l'équipe durant cette année 2017. Le cycle de supervision commencé et devant nous mener à réfléchir à ce qui fait l'identité de Tremplin dans le respect de son agrément se poursuivra durant l'année 2018. Il est certain que ce type de réflexion amènera des changements dans

les modes de fonctionnement du service et dans sa façon de percevoir et de mettre en application ses outils.

Afin de nourrir notre réflexion et notre réseau, nous continuerons nos rencontres avec les autres SAIE de Bruxelles et des environs.

• • Tableau comparatif des prises en charge

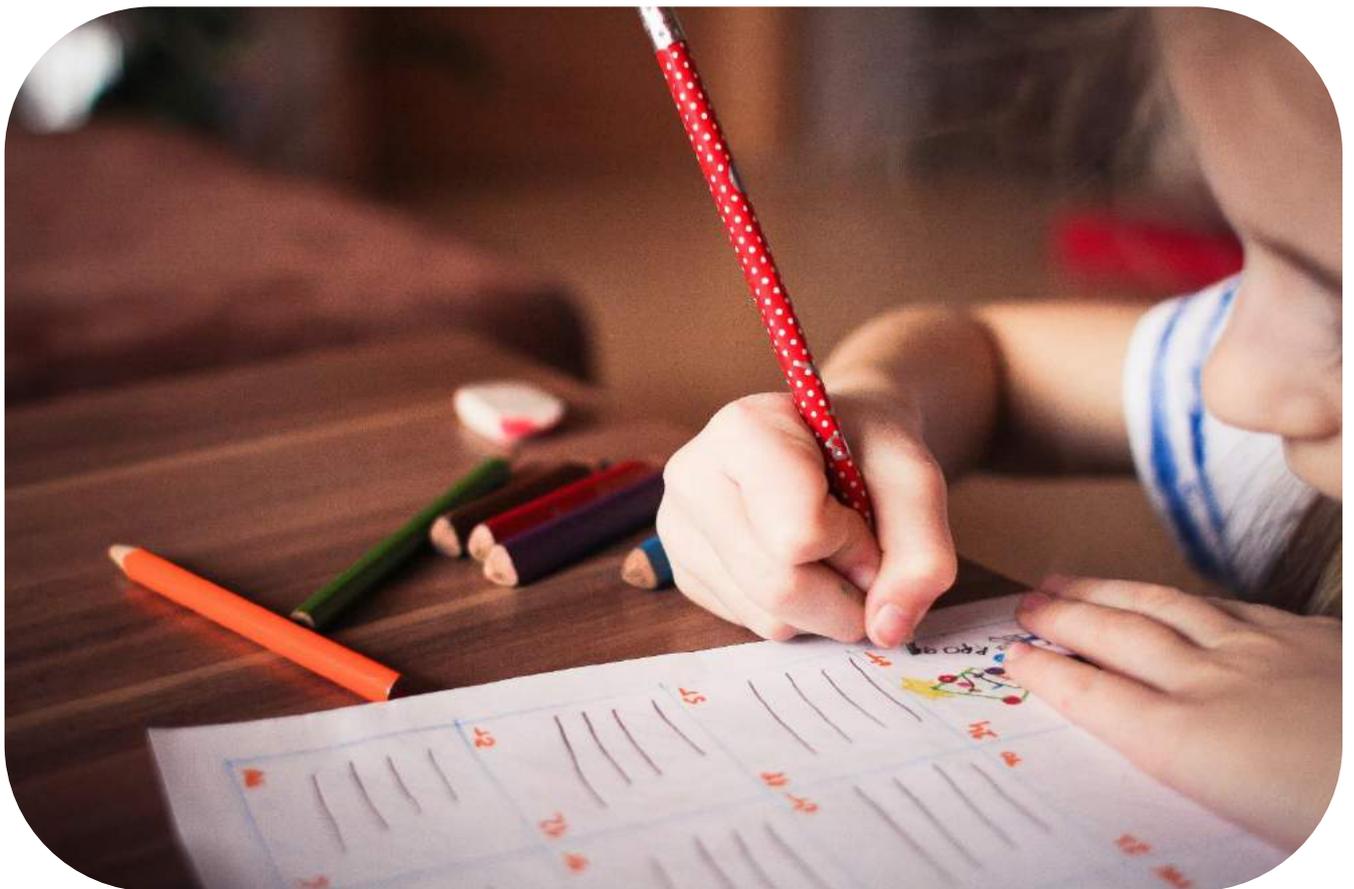
Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de mandats	21	27	21	19	24	27	28	40
Mandats TJ	14	17	12	9	14	16	18	25
Mandats SAJ	8	10	9	10	10	12	10	15
Mandats terminés	8	15	9	7	9	11	11	14
Mandats débutés	6	14	9	7	13	9	10	21
Logement autonome	3	2	2	2	0	2	2	2
Nombre de jeunes	31	35	32	27	38	44	45	68
Age moyen des jeunes	11,5	10	10	10,5	8,3	8,9	9,8	9
Nombre de garçons	11	17	17	15	22	24	21	38
Nombres de filles	20	18	15	12	16	20	24	30
Nombre de familles	16	24	20	17	23	23	25	37
Familles avec 2 parents	2	4	4	2	2	6	5	8
Familles recomposées	5	7	2	3	4	2	1	1
Familles monoparentales	9	13	14	12	13	12	15	26
Famille d'accueil					4	1	0	0
Taux de prise en charge	109%	102%	102%	100%	100%	102,40%	99,14%	92,06%
Nombre mensuel moyen de mandats	13,5	12,8	13,2	13,5	13,5	16,3	16,1	21,6
Durée moyenne des mandats terminés	13 m	11 m	12 m	14 m	19 m	16 m	15 m	15m



LE PERTUIS

Robert DETHIER
Guy VANDERPUTTEN

- Capacité agréée -
6 enfants de 6 à 12 ans



• **Taux d'occupation**

80% (codes M ou suivis en famille y compris)

• **Refus avant procédure d'admission**

- Manque de place pour une demande par après sans suite de la part de l'autorité mandante : 20
- Repositionnement de l'autorité de placement après la demande d'admission : 4
- Inadéquation quant à l'âge de l'enfant : 5
- Indication claire d'une entrée dans une institution de type SAAE (projet à long terme) : 1

De plus en plus de demandes d'admission restent sans suite dès le moment où l'entrée est différée de fait par manque de place. Sans doute la plupart de ces demandes sont-elles adressées dans un temps d'urgence et la recherche par conséquent d'une solution appropriée et accessible dans un temps d'attente limité.

• **Refus en cours de procédure d'admission**

→ Aucun

• **Refus après procédure d'admission**

→ Refus du parent au terme d'un temps de vacances (2 mois) interposé à la demande du parent, entre la réponse (positive) à la demande d'admission et le moment de la formalisation officielle de l'admission (dossier SAJ) : 1.

• **Nombre d'enfants ayant fréquenté le Centre 2017 : 17**

- 10 garçons
- 7 filles

• **Origine des mandats**

- TJ : 9
- SAJ : 8

• **Situation avant la prise en charge au Pertuis**

- En famille : 10
- A l'hôpital : 2
- En CAU : 1
- En famille d'accueil d'urgence : 1
- En institution : 3

• Nouvelles prises en charge en 2017 : 12

• Orientations à la sortie (sur 13 sorties en 2017)

- Retour en famille d'urgence exigé par le parent dans le cadre d'un accord-programme signé au SAJ (après environ 4 mois d'accueil en C.O.O.) : 1
- Retour en famille encadré par une guidance en famille, guidance engagée par l'équipe du C.O.O. Le Pertuis dans la perspective d'un relais avec une équipe extramuros (COE ou SAIE) : 2
- Retour en famille à la suite d'une observation interrompue à la demande de l'équipe du Pertuis (avant la fin du premier mois d'observation) à la

suite d'une série de passages à l'acte sur d'autres enfants ou/et d'autres manifestations témoignant d'un grave trouble de la personnalité chez l'enfant et de la nécessité urgente d'une prise en charge en pédopsychiatrie : 2

- Entrée en institution de type SAAE : 3
- Entrée en institution de type SRJ : 5

• Durée des prises en charges au COO

- 1 semaine : 1
- 3 semaines : 1
- 3 mois et demi : 1
- 5 mois : 3
- 6 mois : 2
- 7 mois : 2
- 8 mois : 1
- 11 mois : 1

Le nombre important de dérogations s'explique par la nécessité de poursuivre l'accueil au Pertuis en transition directe vers un projet de prise en charge en internat spécialisé, essentiellement en institution de type SRJ en 2017. Ces projets débutent le plus souvent fin août-début septembre.

Les deux prises en charge très courtes ont été nécessitées par l'urgence d'une mesure de prise en charge hospitalière avec une transition indispensable en famille, couplée avec une gravité des problèmes survenus au cours de l'accueil de ces deux enfants.

A ce tableau s'ajoute l'échec d'un retour en famille survenu quelques jours à peine après le retour, sous la forme d'un passage à l'acte violent de l'enfant

nécessitant d'une reprise en charge urgente de l'enfant, dans un CAU d'abord (à la demande du parent), dans une unité d'observation ensuite en transition vers un accueil en SAAE.

L'ensemble des cas d'enfants accueillis en 2017 au Pertuis, de par la gravité de leur situation personnelle, en termes de troubles de la personnalité ou de santé mentale très fragile, de leur situation familiale, explique également le taux de présence plus bas de cette année (80%).

• Âge des enfants au moment de leur admission (sur 17 enfants ayant séjourné au COO en 2017)

- 5 ans et ½ : 1 (par dérogation)
- 6 ans : 4
- 7 ans : 3
- 8 ans : 2
- 9 ans : 4
- 10 ans : 1
- 11 ans : 2

• • Personnel

• Evolution du personnel

Engagement d'un mi-temps Maribel CDI assistante sociale afin de soutenir davantage le travail avec les familles, notamment dans le contexte d'un nombre croissant de retours en famille, transitoires ou non, nécessitant un travail de guidance de soutien.

• Formations et supervisions

- Supervision en équipe sur place.
- Préparation en groupe restreint (6 personnes) sur le thème « Les destins du symptôme ». La Journée d'études sur ce thème aura lieu en septembre 2018. Le Centre COO « Le Pertuis » y contribuera pour la quatrième fois consécutive.

- Formation à la Section clinique de Bruxelles (attachée au « Champ freudien »). Participants : 5.



ANNEXES

La vision de l'ASBL Maison d'Enfants Reine Marie-Henriette

L'enfant confié est placé au centre de toutes les préoccupations. Ses besoins spécifiques et le développement de ses capacités déterminent les actions socio-éducatives ainsi que l'organisation du travail de chacun et des espaces de vie.

Le projet pédagogique qui vise l'accueil, l'accompagnement et l'éducation comporte aussi une dimension de soin au sens large pour faire face à la souffrance physique et psychique de l'enfant.

Mettre l'enfant en confiance, le considérer comme un être unique, en lien avec sa réalité familiale, l'ouvrir à l'environnement extérieur, est essentiel pour poser les jalons de sa (re)construction.

1. Faire émerger et développer les capacités de l'enfant et le rendre apte à créer et maintenir des liens durables

- Prise en compte pour aider l'enfant à grandir, de la réalité qui est la sienne
- Mise en place, en équipe, d'un projet autour de l'enfant (individualisation) : observation, analyse, soin, orientation, ouverture à l'environnement extérieur
- Relation privilégiée avec un accueillant (continuité)
- Maintien des liens de la fratrie, si possible en la maintenant unie
- Organisation adaptée des locaux (petites unités de vie permettant de réduire l'impact négatif de la collectivité – structure plus familiale) en améliorant l'existant ou à plus long terme, à travers un nouveau projet immobilier majeur ; prise en compte de ce que la Maison est bien souvent un lieu de vie et pas seulement un lieu de passage
- Travail en réseau
- Soutien à la famille en vue si possible d'une réinsertion

2. Gérer de manière optimale les ressources humaines et matérielles de la Maison afin qu'elles soient en adéquation avec les besoins de l'enfant

- Adhésion et appropriation du projet pédagogique par chacun
- Culture de l'échange pédagogique et scientifique entre les services. Des groupes de travail interservices sont réguliers
- Un Directeur Général qui assure la cohésion et le respect des valeurs de la Maison.

- Engagement de collaborateurs de qualité animés par le respect des valeurs de la Maison ; chaque personne est à la bonne place
- Equipes sur le terrain respectueuses des bonnes pratiques, bien organisées et soutenues
- Travail en lien avec le réseau
- Environnement de travail valorisant et reconnaissant des compétences et de l'implication du personnel. Chacun est écouté, encouragé, soutenu et reconnu. Les formations, supervisions et évaluations font partie intégrante du travail.

Les valeurs de la Maison d'Enfants Reine Marie-Henriette

Ce que nous défendons : valeurs morales et intellectuelles, un idéal à atteindre qui nous anime.

1. **Respect** (respect des droits, respect des caractéristiques socio-économiques et culturelles, respect de la vie privée)
2. **Confiance** (faire confiance, donner confiance => relation de confiance enfant-famille-personnel pour mener à la sécurité et l'autonomie)
3. **Adaptabilité** (le projet pédagogique vit et s'adapte en fonction des évolutions socio-éducatives, thérapeutiques et familiales)
4. **Rigueur** (prestations : accueil, relation, soin, apprentissage, encadrement, ...)
5. **Solidarité** (coopération interne et externe)

Développement

1/ Respect :

- *Considération et estime de soi et des autres, capacité d'écoute, capacité à appréhender l'autre sous ses différentes facettes : personnalité, stade de développement (bébé, enfant, adolescent, adulte, personne âgée), aptitudes, formation, fonction professionnelle et sociale, parcours de vie, état de santé...*
- *Attitude de non jugement à l'égard des bénéficiaires : enfants, familles*
- *Reconnaissance des valeurs de l'autre : enfant, famille, collègues, collaborateurs, ...*
- *Capacité à nous soumettre à des règles de fonctionnement, aux modalités de gouvernance*
- *Respect des fonctions hiérarchiques*

2/ Confiance : définition : « qui se fie entièrement »

- *Reconnaître et s'appuyer sur les ressources et les capacités de l'autre et ce, dès le commencement de la vie*
- *Permettre à l'enfant de se construire en s'appuyant sur les compétences et les valeurs de l'adulte, qu'il s'agisse d'un membre de la famille ou d'un professionnel*
- *Laisser une place respectueuse à la famille telle que définie dans les projets pédagogiques afin de lui reconnaître une fonction parentale, aussi réduite soit elle*
- *S'appuyer sur les compétences de chacun, avoir un a priori positif sur ses intentions*

3/ Adaptabilité :

- *Faculté à nous organiser pour répondre aux besoins et aux réalités des personnes dont nous nous occupons. Ces besoins et réalités évoluent dans le temps. C'est l'institution qui doit s'adapter aux enfants et non l'inverse. Nous avons trop souvent l'habitude de faire appel aux facultés d'adaptation des plus faibles : enfants, malades, vieux, handicapés...*
- *Nécessité d'évoluer en même temps que les pratiques, ce qui implique une démarche de compréhension et de formation*
- *Capacité de travail avec des collègues et collaborateurs venant d'horizons différents*

4 /Rigueur : origine latine du mot « rigor = dur »

- *Capacité à nous rassembler autour d'un projet pensé et argumenté scientifiquement et éthiquement, à le porter de manière consciente et volontaire*
- *Rigueur dans la réalisation des projets énoncés*
- *Adhésion à des directions de travail et à des pratiques partagées. Par exemple : devoir d'appropriation du projet pédagogique et de la définition de fonction propre à chacun*
- *Participation active au processus de formation et nécessité de remise en question personnelle : se sentir impliqué et engagé à titre personnel. Apporter une attention particulière à chacune de nos prestations*
- *Rigueur dans différents champs professionnels : rigueur dans la parole donnée, rigueur dans le suivi des situations, rigueur dans la présence, rigueur dans le respect des obligations légales et de fonctionnement, rigueur dans le suivi et l'application ou la réalisation des décisions prises, etc*

5/ Solidarité :

- *Façon de se sentir lié aux autres (public, collègues, etc.) au bénéfice des enfants et conviction que l'on peut mieux construire ensemble*
- *Capacité d'aller à la rencontre de l'autre : bébé, enfant, adulte, malade...Faire tomber les barrières*
- *Lien sectoriel, institutionnel, entre services, entre collaborateurs etc. Exemple : échanges entre professionnels des autres entités de l'ASBL autour des pratiques en fonction de la nécessité*
- *Notion qui fait appel à la conscience collective : devoir moral, aide, compréhension,...*



ABRÉVIATIONS

A Adoption

AAJ Aide à la jeunesse

ACS Agents contractuels subventionnés

AMO Service d'aide en milieu ouvert

AMA

AWIPH Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées

CAAJ Conseil d'arrondissement de l'Aide à la jeunesse

CCAJ Conseil communautaire de l'aide à la jeunesse

CAS Centre d'accueil spécialisé

CAU Centre d'accueil d'urgence

CJ Centre de jour

COCOF Commission communautaire française

CODE M Mission d'accompagnement de l'enfant et de sa famille lors du retour en famille après hébergement

COE Centre d'orientation éducative

COO Centre d'observation et d'orientation

CPA Centre de premier accueil

CPAS Centre public d'aide sociale

DF Domicile familial

DGAJ Direction générale de l'aide à la jeunesse

FA Famille d'accueil

FAS Famille d'accueil spécialisée

ETP Equivalent temps plein

IPPJ Institution publique de protection de la jeunesse

MDP JJ

MM Maison Maternelle

ONE Office de la naissance et de l'enfance

PEI Projet éducatif individualisé

PMS Centre psycho-médico social

PPP Projet pédagogique particulier (AAJ)

SAAE Service d'accueil et d'aide éducative

SAIE Service d'aide et d'intervention éducative

SAJ Service d'aide à la jeunesse

SPF Service de placement familial

SPJ Service de protection judiciaire

SRJ Service résidentiel pour jeunes

SSM Service de santé mentale

TJ Tribunal de la jeunesse



Diffusion Externe
Juin 2018



Maison d'Enfants Reine Marie-Henriette ASBL

L'Estacade • Le Pertuis • Tremplin • La Maison des Petits • La Pouponnière de la Flèche • La Crèche de la Flèche
Sous le Haut Patronage de Son Altesse Royale la Princesse Claire
Rue de la Flèche, 14 • 1000 Bruxelles • www.lafleche14.be