

Coordinatrice Accueil : écoute, confiance et dialogue...

Bonjour, Madame Fortemps. Vous exercez le métier de coordinatrice accueil dans la subrégion du Hainaut. On sait qu'il s'agit là d'une tâche très lourde, puisqu'il vous faut «couvrir» l'ensemble des milieux d'accueil destinés aux enfants de 0 à 12 ans. Pourriez-vous définir en quelques mots la spécificité de votre travail?

A.F.:

Il s'agit essentiellement de suivre les objectifs de l'ONE, à savoir : maintenir et promouvoir l'offre d'accueil, mais également veiller à la qualité de cet accueil afin de répondre tant au bien-être des enfants qu'aux besoins des parents. A cet égard, force est d'admettre que ce n'est pas toujours facile : si l'accueil à temps partiel se voit de plus en plus réclamé par les parents, il constitue en revanche un vrai casse-tête pour les milieux d'accueil, qui se doivent de respecter leur capacité d'accueil autorisée et les normes en termes d'espace disponible et d'infrastructure.

Ces tensions entre les demandes des parents et les possibilités des milieux d'accueil sont particulièrement aiguës dans le secteur des MANS : le fait de mécontenter les parents peut affecter la viabilité même de ces entreprises indépendantes !

Comment résoudre ce genre de dilemme ?

Mon travail, comme celui des mes collègues, est de clarifier tout cela, de mettre les choses en perspective. Nous aidons les responsables des milieux d'accueil à s'interroger sur leur pratique quotidienne. Ainsi, pourquoi les enfants attendent-ils 5 ou 10 minutes à table avant que le repas ne leur soit servi ? Pourquoi ce bambin n'est-il pas attaché dans sa chaise haute ? Mais aussi, avec quels mots la responsable peut-elle renvoyer un parent avec son enfant apparemment malade lors de l'arrivée matinale, une décision d'autant plus difficile à prendre qu'il n'y a aucune infirmière sur place ? Comment suivre une formation en cours d'emploi, quand vous n'avez personne pour vous remplacer ? A ce propos, nous avons d'ailleurs relayé cette réalité au service ad hoc, qui tente désormais d'organiser de telles formations le samedi.

En gros, l'ONE exige les mêmes critères de qualité de la part des tous les milieux d'accueil subventionnés et non subventionnés, alors que les moyens dont ces derniers disposent, tant financiers qu'humains, ne sont pas comparables.

D'autres soucis dans votre métier ?

Le facteur TEMPS. Vous savez, il nous faut accompagner les milieux d'accueil pendant plusieurs mois, voire plusieurs années, malgré une charge de travail élevée qui ne nous permet pas toujours de soutenir les responsables à leur propre rythme ou au rythme que nous souhaiterions.

Dans un tel contexte, notre priorité est d'abord et avant tout de créer dans la durée une relation de confiance solide : parler clair, éviter les termes techniques, conseiller, expliquer le bien-fondé des règlements de l'ONE, mettre en valeur les points forts du milieu d'accueil, mais aussi en souligner d'autres qui pourraient être améliorés.

Il est rare d'avoir affaire à des personnes qui soient réellement de mauvaise foi. Cela m'est arrivé une seule fois jusqu'à présent et finalement, le milieu d'accueil a fermé ses portes à sa propre initiative.

Vos visites sont-elles annoncées aux milieux d'accueil concernés ?

Cela dépend. Parfois, je passe jeter un coup d'œil à l'improviste, pour voir un peu comment les choses se passent, surtout si des parents m'expriment leurs inquiétudes. Je peux ainsi les rassurer ou à l'inverse, noter certains dysfonctionnements. Les responsables du milieu d'accueil ne le prennent pas mal, un conseil est toujours le bienvenu !

Dans d'autres cas, je prends rendez-vous avec ces personnes, selon leurs disponibilités.

Vous travaillez toujours seule ?

Oh non, fort heureusement ! Mes observations ne sont que des photographies, des instantanés qui ne reflètent pas forcément la réalité globale. C'est pourquoi j'apprécie de pouvoir collaborer, lors de rencontres, avec d'autres agents de l'ONE, tels que mes propres collègues, les conseillers pédagogiques, les conseillers médicaux, les médecins et les TMS de la consultation du milieu d'accueil, le Comité subrégional ou le service juridique de l'ONE si nécessaire.

Cette façon d'agir nous empêche de rentrer dans des conflits de personne à personne et permet d'élargir le

débat. L'aspect relationnel est au cœur même de notre fonction, je le répète.

La gestion des contacts avec les parents est d'ailleurs détaillée dans un arrêté de 2003 fixant les normes de fonctionnement de l'ensemble des milieux d'accueil. Ceci donne une légitimité à notre action, surtout lors de moments-clés tels que l'écoute des parents lors d'une procédure de mise en demeure, comme en d'autres occasions, autour d'une table ou par téléphone.

Dans tous les cas, je tente toujours d'écouter le point de vue de l'autre avec la plus vive attention, même si nous ne sommes pas d'accord... Mais il est vrai que je connais le secteur depuis des années et que je m'efforce de simplifier mon langage et d'éviter les «mots codés» propres à l'ONE trop souvent incompréhensibles au commun des mortels !

Merci pour cet entretien à Madame Anne Fortemps, réalisé avec la complicité de Madame Fabienne Colles, Coordinatrice Accueil en Brabant wallon.

Notons qu'une interview plus exhaustive de Madame Fortemps a déjà été publiée dans le bulletin « Info ONE » en 2008, qui décrit en détails bien d'autres aspects de cette profession complexe. L'article peut être obtenu sur simple demande à mans@one.be.

Yvon GODEFROID
Communication externe - ONE