

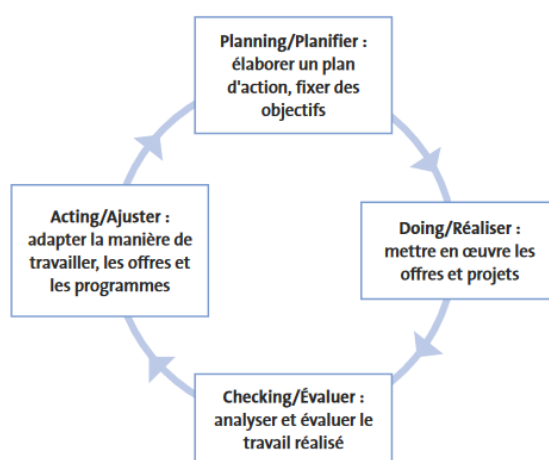
Comment se déroulent le développement et le suivi de la qualité ?

Le dispositif de la qualité dans les structures d'éducation et d'accueil comporte deux volets : d'une part, le développement de la qualité et, d'autre part, le suivi de la qualité.

La législation prévoit un certain nombre d'instruments pour développer en permanence la qualité. Cela se fait par ce que l'on appelle des « cycles de qualité », qui s'appuient continûment les uns sur les autres.

Un cycle de qualité se compose de quatre étapes. Ces étapes sont :

- Planifier
- Réaliser
- Évaluer
- Ajuster



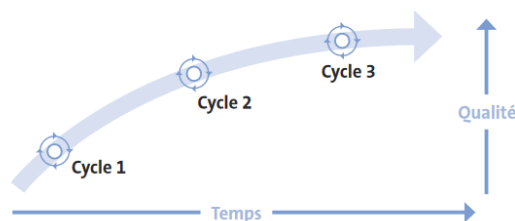
À côté de l'organisation de la vie quotidienne au sein de la structure, l'étape de la « planification » comprend principalement l'élaboration du concept d'action général que la structure se donne. Celui-ci décrit le quotidien et définit l'approche pédagogique selon laquelle les éducatrices et éducateurs travaillent. Ce concept d'action général doit être conforme au cadre de référence national sur l'éducation non formelle. Ce dernier énonce les grandes lignes directrices à suivre. Les agents régionaux accompagnent et soutiennent chaque structure pour enfants au niveau de cette étape et partagent régulièrement leurs avis pédagogiques en la matière.

L'étape de la « réalisation » consiste à documenter le travail quotidien avec les enfants dans le journal de bord.

Le concept d'action général est révisé tous les trois ans. Pour ce faire, les assistants parentaux ou les équipes pédagogiques passent en revue leurs expériences des trois dernières années écoulées. Ils analysent leurs documentations dans le journal de bord et portent un regard critique sur leur pratique. Ils réfléchissent à ce qui s'est bien passé et aux éventuelles améliorations possibles.

Afin de bien concevoir cette « auto-évaluation », il existe différentes options et différents formats. Des publications diverses aident à réfléchir à tous les aspects possibles. Les conclusions émises par les agents régionaux et les observations des parents alimentent elles aussi les travaux de rédaction du nouveau concept. Avec le concept d'action général révisé commence un nouveau cycle de qualité.

C'est grâce à la répétition successive des cycles de qualité que la qualité dans les structures d'éducation et d'accueil peut être continuellement améliorée.



Le concept d'action général, le journal de bord et l'auto-évaluation sont donc des instruments importants pour le développement progressif de la qualité.

Par suivi de la qualité nous entendons le contrôle et l'évaluation par des personnes externes. Le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse a confié le suivi de la qualité à la Direction générale de l'enfance ainsi qu'au Service national de la jeunesse. Les deux services se partagent des missions différentes.

La Direction générale de l'enfance du ministère veille à ce que l'ensemble des conditions structurelles en lien avec l'agrément soient remplies. Il s'agit ici de vérifier que l'infrastructure, l'équipement et le personnel répondent aux exigences légales. La Direction générale de l'enfance se penche donc avant tout sur la qualité structurelle. Elle le fait principalement avant l'ouverture d'une nouvelle structure, mais également en cas de changements, tels un agrandissement ou une modification de l'offre.

Ce sont également les collaborateurs et collaboratrices de cette direction qui traitent les plaintes et interviennent lorsque des irrégularités sont portées à leur connaissance par les agents régionaux ou des personnes tierces. Elle se penche donc avant tout sur la qualité structurelle.

Les agents régionaux du Service national de la jeunesse sont là pour accompagner le développement de la qualité dans les structures. Ils se concentrent avant tout sur les aspects pédagogiques. Ensemble avec les assistants parentaux et le personnel des crèches et des maisons relais, ils analysent si la pratique pédagogique est conforme au cadre de référence national sur l'éducation non formelle. Ils suivent également la façon dont sont utilisés les différents instruments qualité, à savoir le concept d'action général, le journal de bord et l'auto-évaluation. Ils se penchent donc avant tout sur la qualité du processus. Les agents régionaux effectuent des visites systématiques sur place et rédigent chaque année un rapport pour chaque structure. Dans ce rapport sont consignés des observations, remarques, recommandations, et – si nécessaire – des obligations, afin de soutenir les structures dans le développement de la qualité.

Ces deux vues sur la qualité dans les structures d'éducation et d'accueil se complètent. C'est pourquoi la Direction générale de l'enfance et le Service national de la jeunesse travaillent étroitement ensemble afin d'obtenir une image complète de la situation. Ils s'échangent sur les structures pour enfants et travaillent ensemble afin d'améliorer en continu le dispositif de la qualité et de l'adapter aux besoins du terrain.

Dans l'intérêt suprême de l'enfant, il est important que les assistants parentaux, les crèches et les maisons relais, le Service national de la jeunesse et la Direction générale de l'enfance agissent de concert pour le développement de la qualité.