

SALIPAE

Réunion du Comité de suivi – 31 mai 2005

Procès-verbal

Présents :

Michel Vandekerke	O.E.J.A.J. - Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse... (CFWB)
Anne Dohogne	Coordination locale extrascolaire – Commune de Molenbeek
Christine Redant	Réseau Coordination Enfance
Vinciane Charlier	O.N.E. – Office de la Naissance et de l'Enfance (CFWB)

Nathalie Kother	IDJ
Frédéric Simar	IDJ
Thomas De Praetere	DOKEOS
Séverine Acerbis	Badje
Mathieu De Backer	Badje
Virginie Meert	Badje

Excusés :

Luc Wilkin	ULB – Cellule Grish
Laurent Coclet	ACES asbl
Stéphane Charlier	Arc-en-Ciel
Nils Mertens	Ateliers populaires asbl (Les)
Pierre Vilain	CIRB
Guy de San	ESN S.A.
Stephan Atsou	U&I Learning
Perrine Humblet	Observatoire de l'Enfant (COCOF)
David Larivière	CEMO asbl
Claire Wéber	Blé en herbe asbl (Le)
Joëlle Bouffioux	Service des affaires sociales de Woluwe-Saint-Pierre
Pascale Dubois	Cabinet de la ministre de l'Enfance
Sébastien Soyez	Service public fédéral de Politique scientifique

1. Approbation du procès-verbal de la réunion du 17 décembre 2004

Le procès-verbal est approuvé sans remarque.

2. Avis et recommandations du comité de suivi

Depuis la dernière réunion du comité de suivi (le 17 décembre 2004), le développement du portail a connu des avancées importantes. Les recommandations du comité concernant l'ouverture aux non-membres de Badje et la scission du portail et du site de la fédération ont été suivies. Par ailleurs, les partenaires ont organisé une journée de présentation du site destinée aux opérateurs : plus de 700 invitations ont été envoyées, et près d'une trentaine de personnes ont participé aux séances d'information. Six autres personnes ont demandé à bénéficier d'une présentation individuelle. Lors de ces séances, de nombreuses questions sont apparues, et les partenaires sollicitent l'avis des membres du comité de suivi sur celles-ci.

Qualité versus liberté

Thomas De Praetere (Dokeos) détaille certaines questions essentielles (dont certaines ont déjà été évoquées lors de précédentes réunions) : la taille critique que le projet devrait prendre (se centrer uniquement sur la Région de Bruxelles-Capitale, ou aller au-delà), la place du portail par rapport aux sites locaux des coordinations communales, le conflit entre sécurité et qualité de l'information d'une part et forte interactivité d'autre part. Cette dernière question est par ailleurs liée à la question de la modération (et donc du budget : plus il y a de contrôle, plus il faut du temps et donc de l'argent).

Michel Vandekerke (Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté française) rappelle que lors des précédentes réunions, il y a eu un consensus autour d'une approche générique sur Internet qui veut que l'on impose au départ un minimum de contraintes pour susciter l'intérêt et atteindre un grand nombre d'utilisateurs. Il n'est pas opposé à la nécessité de valider les informations, mais trouve cela bloquant.

Séverine Acerbis (Badje) insiste sur le fait que de nombreux professionnels ont exprimé leur crainte de voir publiées des informations non fiables.

Michel Vandekerke (Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté française) estime, comme Thomas De Praetere, que la question est bipolaire. C'est normal que les professionnels s'inquiètent. Mais si l'on vise un maximum de participation, il ne faut pas imposer un trop grand contrôle.

Nathalie Kother (IDJ) confirme qu'actuellement, il y a au moins une personne qui se connecte tous les jours pour vérifier s'il y a de nouvelles informations en attente.

Vinciane Charlier (O.N.E.) demande si les partenaires ont déjà dû refuser des informations.

Nathalie Kother (IDJ) répond que non, mais qu'il est arrivé que la même information soit soumise plusieurs fois.

Labelliser les opérateurs ?

Pour Thomas De Praetere (Dokeos), la qualité des informations pourrait être assurée par l'attribution de labels, par exemple.

Anne Dohogne (Coordination locale extrascolaire – Commune de Molenbeek) souhaite savoir quelle sorte de labels pourraient être attribués.

Nathalie Kother (IDJ) donne l'exemple de la reconnaissance de l'O.N.E. Il a été question également que chaque structure puisse donner son numéro d'entreprise. Reste alors le problème des structures indépendantes : on pourrait alors envisager de signaler que ce sont des indépendants, et non des ASBL ou des structures publiques. Après, c'est aux parents à faire leur choix en âme et conscience. L'idée n'est pas tellement que les partenaires disent que tel stage est bien et tel autre pas. En revanche, on peut imaginer que les parents puissent s'exprimer dans le forum à ce sujet.

Pour Christine Redant (Réseau Coordination Enfance), la reconnaissance de l'O.N.E. paraît être une bonne idée car c'est un critère objectif. Les autres propositions lui semblent plus délicates. Qui sommes-nous pour poser un jugement sur les opérateurs ? Par contre, quand on rentre le projet d'accueil à l'O.N.E. (dans le cadre de l'application du code de qualité), on reçoit un numéro. Elle propose de mentionner ce numéro.

Pour Vinciane Charlier (O.N.E.), si la reconnaissance « centre de vacances » paraît être un critère intéressant, le label « code de qualité » pose problème. En effet, le respect du code de qualité est une obligation légale. Il n'y a

pas de réelle vérification de la part de l'O.N.E. en la matière, alors qu'il y a un suivi des centres de vacances agréés sur le terrain.

Anne Dohogne (Coordination locale extrascolaire – Commune de Molenbeek) rappelle que le projet d'accueil doit être remis aux parents, qui peuvent ainsi se faire une idée.

Nathalie Kother (IDJ) estime que si, dans les « bons tuyaux » à l'égard des parents, on aide à décoder cette information (car le code de qualité n'est pas spécialement évident à saisir), cela permettra réellement de faire le tri.

Pour Séverine Acerbis (Badje), cela permettrait effectivement de sensibiliser les parents à ces cadres légaux. Puisque l'O.N.E. n'a pas de politique de sanction, le code de qualité ne prendra de l'importance que si les parents y sont sensibilisés.

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) se demande s'il ne faudrait pas alors sonder les parents pour savoir quels sont les thèmes auxquels ils sont sensibles.

Séverine Acerbis (Badje) considère que si on met dans « l'espace parents » des indications du genre « x animateurs pour x enfants est un gage de qualité », on commence à mettre des « étoiles ». Elle signale que l'O.N.E. mène en ce moment une recherche sur la qualité de l'accueil pour les 3 – 12 ans et estime que l'on pourrait intégrer petit à petit les critères dégagés par cette recherche.

Vinciane Charlier (O.N.E.) la rejoint : il faut trouver un référentiel pour les parents.

Pour Christine Redant (Réseau Coordination Enfance), s'il n'y a pas de critère précis actuellement, il y a néanmoins une réflexion en cours depuis 2000. Il y a donc moyen d'évaluer la qualité des activités proposées par un opérateur.

Vinciane Charlier (O.N.E.) est d'accord avec Christine Redant, mais se demande comment présenter cette évaluation. Quand il n'y a pas d'agrément du type « centres de vacances » ou « école de devoirs », il lui paraît difficile d'évaluer la qualité. Normalement, tout le monde doit avoir un projet d'accueil (c'est imposé par le code de qualité), mais il n'y a pas de critère objectif pour évaluer celui-ci.

Pour Séverine Acerbis (Badje), le fait qu'il n'y ait pas de sanction si le code de qualité n'est pas respecté incite certains opérateurs à ne pas se déclarer auprès de l'O.N.E.

Vinciane Charlier (O.N.E.) indique que, s'il n'y a pas de contrôle a priori de l'Office, la possibilité de sanction existe néanmoins (par exemple sur base d'une plainte), ce qui force les opérateurs à entamer une réflexion sur le projet d'accueil.

Anne Dohogne (Coordination locale extrascolaire – Commune de Molenbeek) rappelle en outre que certains opérateurs seront prochainement agréés dans le cadre du décret ATL et des programmes CLE, ce qui sera également une manière d'évaluer la qualité de leurs projets.

Thomas De Praetere (Dokeos) indique que sur Internet, il y a différentes manières d'évaluer la qualité de quelque chose : par des labels (du type « étoiles »), par des listes de faits (du type « un animateur pour huit enfants »), par les avis des utilisateurs (qui ont la possibilité de donner leur avis sur un restaurant, un livre, une plaine de jeux...). Le choix du type de l'évaluation est un positionnement idéologique et méthodologique, auquel est lié la question de l'argent (les commentaires des utilisateurs engendrent un coût nul, à l'inverse de la labellisation).

Séverine Acerbis (Badje) estime que le risque lié aux commentaires d'utilisateurs, c'est de se trouver avec certaines structures « cotées » et d'autres pas, alors que les labels peuvent être systématisés.

Michel Vandekerke (Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté française) indique qu'une autre possibilité, c'est le système appliqué sur des sites du type amazon.fr : « ceux qui ont aimé ceci ont aussi aimé cela ».

Séverine Acerbis (Badje) signale que cela implique que l'on enregistre le choix des parents, l'inscription de leur enfants à tel ou tel stage, ce qui n'a pas été prévu au départ.

Pour Michel Vandekerke (Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté française), le site ne doit pas être un site administratif, mais être centré sur l'utilisateur. Or, des notions telles que la déclaration à l'O.N.E., l'élaboration d'un projet d'accueil ou l'agrément d'une structure sont difficiles à faire comprendre.

Vinciane Charlier (O.N.E.) signale que l'indication de l'agrément « centres de vacances » pourrait être intéressant pour les animateurs à la recherche d'un stage pour l'obtention de leur brevet. En outre, cela soulagerait également l'O.N.E. qui doit souvent les aiguiller dans cette recherche.

Nathalie Kother (IDJ) souhaite savoir quels sont les éléments objectifs du code de qualité.

Vinciane Charlier (O.N.E.) explique qu'il n'y a pas de critères quantitatifs (du type « un animateur pour x enfants »), mais que le code de qualité permet une reconnaissance du travail accompli, parfois depuis longtemps, par certains opérateurs. En ce qui concerne la possibilité de laisser les utilisateurs s'exprimer sur les structures, Vinciane Charlier se montre circonspecte. Elle pose la question de l'éventuelle réaction des opérateurs.

Séverine Acerbis (Badje) et Anne Dohogne (Coordination locale extrascolaire – Commune de Molenbeek) renchérissent : certains opérateurs risquent de poster des avis défavorables sur leurs concurrents, ou de « voter » pour eux-mêmes.

Pour Thomas De Praetere (Dokeos), ce type de fonctionnement se multiplie pourtant sur Internet : de moins en moins de forums, mais de plus en plus d'infos sur lesquelles les utilisateurs réagissent.

Le défi : faire participer les opérateurs

Pour Nathalie Kother (IDJ), tout le défi réside dans la participation des opérateurs. À présent, le développement du site est quasiment abouti, mais il manque le trafic. Même leur faire poster leur information, c'est difficile. Il ne s'agit donc pas uniquement de la dimension d'échange.

Vinciane Charlier (O.N.E.) fait remarquer que le défi est d'autant plus difficile qu'ici les utilisateurs ne se rejoignent pas sur les mêmes thèmes, ils ne partagent pas les mêmes choses en fonction qu'ils sont parents ou professionnels. En outre, peut-être qu'il n'est pas tellement dans la nature des utilisateurs d'Internet de commenter, mais qu'il faut vraiment qu'ils aient quelque chose à dire pour participer.

Thomas De Praetere (Dokeos) identifie un double handicap : d'une part, les parents ne se connaissent pas entre eux, et d'autre part l'outil Internet n'est pas un de leurs moyens naturels de communication. Ils l'utilisent encore de manière très passive.

Séverine Acerbis (Badje) rappelle qu'en ce qui concerne les professionnels, nous sommes dans un contexte de pénurie : il y a trop peu de places par rapport aux demandes. Ils n'ont donc pas de réel besoin de se faire connaître.

Vinciane Charlier (O.N.E.) estime qu'on pourrait contourner ce problème si on pouvait signaler aux parents la liste des stages déjà complets, ce qui éviterait une perte d'énergie pour eux comme pour les professionnels.

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) adhère à l'idée : le site de l'Adeps fonctionne comme ça, et c'est très pratique.

Séverine Acerbis (Badje) considère que ça marche avec l'Adeps, car c'est un organisme renommé. Avec des opérateurs moins connus, les parents hésiteront à réserver en ligne sans aller au moins voir sur place. En outre, il est toujours préférable pour les parents d'avoir un contact direct avec les opérateurs.

Thomas De Praetere (Dokeos) et Séverine Acerbis (Badje) lancent l'idée que l'on peut, dans un premier temps, faire ça de manière minimaliste : laisser la possibilité aux opérateurs de signaler lesquelles de leurs activités sont complètes.

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) suggère de faire un test limité pendant une ou deux semaines des vacances.

Anne Dohogne (Coordination locale extrascolaire – Commune de Molenbeek) estime qu'il sera difficile de convaincre les gros opérateurs, dans la mesure où la plupart possèdent déjà leur propre site internet avec ce type d'indications. Par ailleurs, les associations qui travaillent sur un terrain local (maisons de quartier...) n'ont pas d'intérêt non plus à se faire connaître au-delà de leur rayon d'action. Le site de la coordination de Molenbeek donne ce type de renseignements, mais il est destiné à un public local. En outre, il est facile à mettre à jour car le nombre d'opérateurs est limité, mais sur un territoire plus vaste, il paraît difficile de maintenir un contact régulier avec tous les opérateurs.

Rapports entre les sites des CLE et le projet Salipae

Thomas De Praetere (Dokeos) soulève une autre question, celle du lien entre les sites des différentes coordinations locales et celui du projet Salipae. Comment faire pour que tout le monde (coordinations locales, opérateurs, partenariat Salipae) coopère ? Quelle collaboration peut-on envisager ? Quel intérêt chacun peut-il y trouver ?

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) estime que si certains opérateurs peuvent être intéressés par une « publicité » à large échelle, d'autres sont davantage axés sur les réalités locales.

Séverine Acerbis (Badje) se demande si cela signifie que le projet Salipae est un portail pour les structures « riches ».

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) pense que la question mérite d'être posée, d'autant qu'Internet est un « média de riches ».

Pour Séverine Acerbis (Badje), si le volet « publicité » peut effectivement rentrer dans cette optique, ce n'est pas vrai pour les autres services, qui peuvent intéresser tous les opérateurs.

Nathalie Kother (IDJ) rappelle que les premiers utilisateurs du site ne doivent pas être les parents, mais les opérateurs.

Thomas De Praetere (Dokeos) estime que la publicité à large échelle permet de rencontrer deux dimensions : celle de l'« exotisme » (« que se passe-t-il ailleurs ? ») et celle de la visibilité. Mais peut-être ces dimensions ne sont-elles pas pertinentes.

Mais, pour Christine Redant (Réseau Coordination Enfance), certains opérateurs sont bel et bien en demande de visibilité.

Vinciane Charlier (O.N.E.) estime quant à elle que certains parents aussi sont demandeurs d'une offre globale, par exemple les employés des institutions européennes.

Thomas De Praetere (Dokeos) en profite pour rappeler que Salipae est un projet subsidié par le fédéral, et qu'il serait souhaitable de l'élargir à un partenaire néerlandophone au cours de la deuxième phase.

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) estime que ce sera très difficile, car les systèmes sont fort différents, mais que cela pourrait être très intéressant.

Nathalie Kother (IDJ) soumet l'idée d'un partenariat entre les coordinations et le projet Salipae sur le mode suivant : puisque les sites locaux ont été créés suite à l'octroi de la subvention complémentaire, il est probable que le coût y relatif (mise à jour...) ne sera pas assuré à long terme. Dès lors, les partenaires du projet Salipae pourraient s'engager à fournir aux coordinations les informations qu'ils obtiennent directement des opérateurs.

Pour Thomas De Praetere (Dokeos), il faut établir une convention claire entre les acteurs. On pourrait envisager par exemple que si un opérateur donne des informations au site « extrascolaire », les partenaires le renvoient d'abord vers les coordinations locales, qui s'engageraient à transmettre les informations. Pour Thomas De Praetere, il faut que les coordinations aient un rôle important à jouer.

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) estime qu'il faut faire appel à toutes les coordinations communales de l'accueil extrascolaire, y compris celles qui ne sont pas engagées dans le décret A.T.L. Elle propose de mettre toutes celles qui ont un site autour de la table pour voir si elles sont intéressées.

Anne Dohogne (Coordination locale extrascolaire – Commune de Molenbeek) suggère que l'on ne limite pas l'invitation aux coordinations qui ont un site Internet. La plupart des coordinations éditent également un guide papier, et seraient peut-être intéressées par la diffusion de leur information sur le portail « extrascolaire ». Cependant, elle se demande si c'est aux coordinations ou aux opérateurs qu'il faut demander l'autorisation de reprendre les informations détenues par les coordinations. Toujours est-il que, si cela se fait, ce sera une charge de travail en moins pour les coordinateurs-trices.

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) insiste sur la nécessité de respecter le travail accompli par les coordinations pour créer leur site (et par là même, l'argent qui y a été investi).

Séverine Acerbis (Badje) rappelle que le partenariat permettrait d'offrir une pérennité aux sites locaux. Peut-être même la technologie permettrait-elle aux sites locaux d'avoir accès directement aux bases de données présentes sur le portail « extrascolaire ».

Comment faire interagir les utilisateurs ?

Pour Michel Vandekerke (Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté française), les débats actuels relancent l'idée d'un portail, alors que l'idée de départ était de favoriser l'interactivité entre opérateurs. Pour lui, il ne faut pas perdre de vue que ces derniers sont le public-cible. Même s'il est difficile de les faire interagir, il ne faut pas renoncer trop vite à l'idée que cela peut apporter quelque chose.

Pour Nathalie Kother (IDJ), il s'agit surtout d'une question culturelle : beaucoup de gens sont encore passifs vis-à-vis d'Internet. Dans la deuxième phase, les partenaires envisagent de lier la technologie de la téléphonie mobile

au portail, ce qui devrait faciliter l'interactivité. En attendant, il faudrait sans doute que les partenaires suscitent davantage de débats sur le forum, qui est inutilisé pour le moment.

Pour Séverine Acerbis (Badje), ce manque d'interaction pour le moment est également dû au fait que les attentes ne sont pas les mêmes pour tous les opérateurs : certains souhaitent plutôt une publicité autour de leurs activités, alors que d'autres souhaitent un échange de pratiques.

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) se demande également si le facteur « temps » ne joue pas.

Mathieu De Backer (Badje) explique que Badje démarche en ce moment ses membres pour les inciter à s'inscrire sur le site, et que le manque de temps est une raison souvent invoquée pour justifier le fait qu'ils ne se soient pas encore inscrits. Pour lui, c'est effectivement une question de culture : tout l'enjeu réside dans le fait de leur faire comprendre qu'à terme, le site peut au contraire leur faire gagner du temps.

Thomas De Praetere (Dokeos) estime qu'il faut organiser des événements de sensibilisation et ne pas attendre que les opérateurs viennent vers le site, mais au contraire aller vers eux.

Pour Séverine Acerbis (Badje), l'objectif est bien de susciter l'interactivité, et pas seulement comme consommateur (par exemple venir chercher une idée d'animation), mais également comme acteur (par exemple proposer des outils d'animation). Elle fait le parallèle avec le Badje Info, trimestriel édité par la fédération : les opérateurs sont très heureux de le recevoir, mais ne proposent jamais d'idées d'articles ou des informations concrètes. En revanche, si on organise un concours, il y a des réactions.

Pour Thomas De Praetere (Dokeos), cela repose la question des labels : si les partenaires donnent des informations objectives, cela paraît froid et distant. En revanche, s'ils se positionnent, cela amènera forcément des réactions.

Pour Michel Vandekerke (Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté française), il faut être plus proactif. Il suggère de créer une rubrique « coups de cœur » et une rubrique « coups de gueule » pour que les parents donnent leur avis sur les activités.

Vinciane Charlier (O.N.E.) souhaite savoir si le site est référencé dans des annuaires et des moteurs de recherche. Elle soulève la question des mots-clefs : « extrascolaire » est un terme compliqué et peu connu, « vacances » est plus répandu. Par ailleurs, elle estime qu'il est nécessaire de faire la publicité du site à l'égard des parents.

Quels comptes pour les utilisateurs ?

Mathieu De Backer (Badje) soulève une question encore sans réponse : faut-il créer différents niveaux d'utilisateurs (animateur, responsable de structure, parent) afin d'éviter la multiplication des fiches de présentation d'organismes, etc. ?

Michel Vandekerke (Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté française) rappelle que, pour lui, il faut limiter les restrictions : plus il y a de contraintes, plus il y a un risque d'évitement.

Christine Redant (Réseau Coordination Enfance) demande s'il est possible de créer plusieurs comptes pour la même association.

Séverine Acerbis (Badje) explique que la question n'est pas tranchée, mais qu'il y a deux possibilités : soit créer un compte au nom de l'association et, indépendamment, des comptes individuels pour chaque membre de

l'équipe, soit, comme le fait par exemple Alter Éduc pour son site web, attribuer un nombre déterminé de comptes par structure.

Mathieu De Backer (Badje) explique que, dans la situation actuelle, il est possible de créer autant de comptes que l'on souhaite, mais qu'il n'y a pas nécessairement d'identification par rapport à la structure.

Vinciane Charlier (O.N.E.) estime que la nécessité de passer par un compte utilisateur est handicapante : il y a tellement de sites où c'est nécessaire qu'on finit par oublier son nom d'utilisateur et/ou son mot de passe.

Séverine Acerbis (Badje) suggère que l'on opte pour un système où le login serait nécessaire uniquement pour certaines opérations (poster une offre d'emploi...), ou éventuellement ne demander qu'une adresse électronique.