

Le pas à pas



...un peu plus loin en 2016

Depuis l'amorce du projet de service 2014 – 2020, de nombreux essais ont été tentés dans le but de clarifier et opérationnaliser le canevas de la partie 4 du rapport d'activité « projet de service ».

Le « pas à pas version 2015 » vous permettait de clarifier les liens entre les fiches en vous référant au tableau visuel des fonctions de Le Moigne. En 2016, nous faisons un pas de plus en accord avec l'ONE : vous pouvez maintenant utiliser uniquement le tableau visuel des fonctions de Le Moigne sans passer par les fiches. Ce document, intitulé le « pas à pas 2016 », a pour objectif de faciliter un peu encore l'utilisation du modèle de l'arrêté du gouvernement de la Communauté française du 15 mai 2014.

Le « pas à pas 2016 » comprend une série de conseils et une autre manière de présenter et d'expliquer les fonctions de Le Moigne, à la base du modèle de l'arrêté. Les 9 fonctions, anciennement présentées sous-forme de fiches, sont regroupées sur une même page sous forme de tableau. Cette nouvelle disposition permet d'identifier plus rapidement des liens entre les différentes fonctions. Les conseils et explications tiennent compte de vos remarques ou propositions au cours de nos divers échanges à propos des premiers essais d'utilisation du rapport d'activité.

1. Commencer par la FIN(alité)



D'un point de vue pratique, nous vous conseillons de commencer par la case FIN(alité). En effet, vous référer aux priorités et aux objectifs de votre projet de service vous aidera à compléter les autres cases. Nous vous conseillons également d'utiliser le condensé pour formuler les priorités et les objectifs (rubriques « notre projet actuel » et « ce que nous voulons changer »).

2. Faciliter les références entre les cases



Il est important de mettre en lien les contenus des diverses cases avec les objectifs décrits dans la case FIN(alité) par un système de numérotation.

- Commencez par numéroté vos priorités et vos objectifs dans la case FIN(alité).
- Reprenez cette numérotation dans chacune des cases pour identifier les informations qui se rapportent aux objectifs décrits dans la case FIN(alité).

Pour ne pas vous perdre dans les numéros, si vous le souhaitez, vous pouvez faire un tableau pour chacun des principaux objectifs (maximum 5 tableaux).

3. Jongler avec les cases

Le tableau visuel des fonctions de Le Moigne (p.4 ci-après) est un outil efficace pour classer les éléments. Il permet de visualiser les liens entre les fiches. Chaque case correspond à une des fiches de l'arrêté. En fin de ce document, vous trouverez quelques exemples d'utilisation du tableau visuel des fonctions de Le Moigne (pages 5 et 6).

4. Remplir les cases : sélectionner ce qui est explicitement relié aux finalités, priorités et objectifs.

Pour remplir les cases du modèle du pas à pas, nous vous conseillons de procéder en deux temps : dans un premier temps, l'équipe liste les activités qu'elle pense convenir à chaque case. Dans un deuxième temps, elle sélectionne et conserve uniquement les éléments qui répondent à deux conditions :

1. L'élément est mentionné dans le projet de service
- ET**
2. L'élément est explicitement lié à une priorité ou un objectif

5. NON aux listes d'items, Oui aux phrases

L'écriture des éléments doit faciliter la compréhension chez votre lecteur. Evitez des mots-clés dans une liste à puces.

Pour assurer la précision et la clarté, écrivez des phrases qui répondent aux questions qui ? fait quoi ? pour quoi ? pour qui ? où ? quand ?

De nombreux exemples sont fournis en page 7.

6. Ecrire sans complexe : NON au compliqué et vague, OUI au simple et complet

Par exemple ;

La description d'observation dit :	Vous la transformez en :
Le service/centre recherche, rassemble, collecte des informations utiles à une meilleure connaissance de la situation d'intervention (élèves, territoire, écoles, partenaires, son propre service ou centre) en relation avec vos priorités, finalités, objectifs. »	Nous (<i>Qui ?</i>) utilisons un questionnaire (<i>Fait quoi ?</i>) en salle d'attente (<i>où ?</i>) pour collecter des informations en matière d'EVRAS (<i>Pour quoi ?</i>) auprès des élèves de 6e primaire (<i>Pour qui ?</i>)

Vous pouvez faire de même avec toutes les phrases données à titre d'exemple dans les tableaux visuels (ci-après) ou dans le guide d'aide à la rédaction.

7. Oui aux repères dans le temps



Les activités mentionnées sont – si possible – échelonnées dans le temps, conformément à ce qui est indiqué dans le projet. Vous pouvez structurer vos activités

- par années (le plus précis)
- par deux ans
- en séparant le court terme (1, 2, 3 ans) et le long terme (soit la fin du projet de service).

8. Des fichiers facilement identifiables

Lorsque vous renvoyez vos fichiers à l'APES-ULg ou à l'ONE, nous vous demandons de respecter la consigne suivante pour nommer vos fichiers électroniques ce qui permettra d'identifier vos documents sans confusion.

- Dans le cas où il existe uniquement un siège pour le service PSE :
Fase siège Nom siège RA T0.doc
Exemple fictif :
0007 JamesBond RA T0.doc
- Dans le cas où il existe un siège et une (des) antenne(s) pour le service PSE et votre rapport annuel est ventilé selon plusieurs antennes :
Fase siège-fase antenne Nom siège-nom antenne RA T0.doc
Exemple fictif :
0007-99999 JamesBond-Casino royal RA T0.doc

Rapport d'activité Temps 0	RAT0
Rapport d'activité Temps 1	RAT01
Rapport d'activité Temps 2	RAT012
Rapport d'activité Temps 3	RAT0123
Etc.	Etc.

9. Les 9 fonctions, rien que les 9 fonctions (ou cases)

Lorsque vous envoyez le rapport d'activité, limitez-vous aux 9 fonctions du pas à pas, pour la partie 4 « projet de service ». N'envoyez pas tout. Nous ne tiendrons pas compte des annexes ou autres documents supplémentaires.

Tableau **visuel** des fonctions de Le Moigne

ANA(lyser) : NOUS TIRONS UNE CONCLUSION A PARTIR DE NOS OBSERVATIONS L'analyse comprend deux dimensions. Quelles sont les activités prévues pour analyser les informations en lien avec nos priorités et objectifs? Quelles sont les conclusions de l'analyse en relation avec les priorités, finalités, objectifs du projet de service ? Les constats précédents sont-ils toujours d'actualité ?	FIN(alités) : NOUS SAVONS DANS QUELLE DIRECTION ALLER ET CE QUE NOUS VOULONS CHANGER La finalité est ce qui oriente les activités de votre projet de service. Quelles sont vos priorités et objectifs visés à long terme dans le projet de service ? et à court terme ? Qu'est-ce que vous espérez changer - à la fin du projet de service (long terme = finalité, priorité ou objectifs généraux) - à court et moyen terme (= objectifs opérationnels ou sous-objectifs) ? JE COMMENCE PAR ICI	CRE(er) : NOUS CONSTRUISONS CE DONT NOUS AURONS BESOIN ET DONT NOUS NE DISPOSONS PAS ENCORE Créer désigne la capacité de votre projet à générer des innovations afin de répondre aux besoins ou aux demandes des populations sous-tutelle, des communautés scolaires ou de l'équipe. Cela n'existait pas avant et sera créé, construit dans le cadre du projet de service. Il s'agit des activités mises en place pour concevoir ou améliorer un nouvel outil, un nouveau support, une nouvelle animation, une nouvelle démarche ou procédure, l'aménagement d'un lieu, etc...
OBS(erver) : CE QUE NOUS REGARDONS ET COMMENT, AVANT D'AGIR Les outils ou procédures qui vous permettent d'obtenir ou de générer des informations, des données à propos des populations sous-tutelle, des communautés scolaires, de votre équipe ou des partenaires. Ne pas confondre ni avec analyser ni avec mémoriser.	MEM(oriser) : NOUS CONSERVONS DES TRACES Mémorisation renvoie aux procédés mis en place (nouveaux, ou améliorés) pour conserver les traces des informations utiles, en lien avec la gestion des objectifs et priorités. De quelles informations le service/centre conserve-t-il les traces pour orienter ses priorités, vérifier l'atteinte de ses objectifs, apprécier la qualité de ses activités? Avec quels supports, par quelle procédure et par qui ?	COM(muniquer) : NOUS INFORMONS LES ACTEURS A PROPOS DE NOS INTENTIONS ET ACTIVITES Quelles sont les activités pour communiquer sur le projet de service, l'une de ses priorités ou le service lui-même ? - Quelles sont les activités de communication interne (PO, collègues de différentes fonctions et professions, nouveaux membres de l'équipe, Antennes, etc.) ? - Quelles sont les activités de communication externe (partenaires, parents, communauté éducative, élèves, partenaires locaux)?
PRO(duire) : QUE PREVOYONS-NOUS DE REALISER CONCRETEMENT ? Que prévoyez-vous de réaliser concrètement en lien avec les finalités, priorités et objectifs du projet de service pour quelle période de référence ? Quelles sont les réalisations intermédiaires pour telle année ? Quelle est la progression du nombre d'élèves, d'écoles, de partenaires, qui sont concrètement concernés par vos activités, vos priorités ou objectifs pour cette année ?	DUR(abilité) : NOUS ENTRETENONS LA DYNAMIQUE DU PROJET DE SERVICE Les activités que vous mettez en place, en interne, pour dynamiser le projet de service tout au long des 6 années. Ces activités peuvent conforter la stabilité de l'équipe, une culture commune, l'accessibilité au texte du projet de service, des procédures d'autoévaluation collective du projet de service, des formations.	REL(ier) : NOUS TRAVAILLONS AVEC DES PARTENAIRES Nous vous incitons à n'indiquer que les partenariats directement concernés par les objectifs de votre projet de service et NON tous vos partenariats dans le cadre de toutes vos activités. Vous pouvez indiquer ici aussi vos modalités de travail avec les partenaires.

Exemples d'utilisation du tableau des fonctions

EXEMPLE 1 : Décomposition et interaction autour de l'objectif

« Mieux faire connaître le service aux partenaires et aux écoles »

ATTENTION : certaines cases sont laissées vides car il est possible que tout ne soit pas prévu dans un projet.

ANA Analyser l'enquête une fois celle-ci réalisée	FIN Mieux faire connaître le service aux partenaires et aux écoles	CRE Ecrire un folder qui présente le service
OBS Interviewer 15 directions (varier les types d'enseignement) sur leur connaissance et usage de nos services	MEM	COM Diffuser le folder aux écoles (professeurs, éducateurs et directeur) et leur proposer une rencontre avec le service.
PRO Echelonner la diffusion du folder au fil des ans (5 écoles par année) Commencer la diffusion par les écoles où nous constatons le plus haut taux d'absentéisme au bilan de santé.	DUR Définir le contenu du texte du folder en équipe	REL Diffuser le folder aux partenaires en les invitant à une réunion de présentation du service et de ses priorités.

EXEMPLE 2 : Décomposition et interaction autour de l'objectif

« Améliorer la couverture vaccinale des populations migrantes »

ATTENTION : certaines cases sont laissées vides car il est possible que tout ne soit pas prévu dans un projet.

ANA Vérifier que la langue est un des freins principaux à l'accès à l'information sur la vaccination Définir dans quelle langue traduire les documents pour un impact optimal	FIN Améliorer la couverture vaccinale des populations migrantes	CRE
OBS Rencontre avec les éducateurs pour identifier les barrières à l'accès à la vaccination des primo-arrivants	MEM Conserver dans un pv une trace des autres freins identifiés	COM Traduire les documents existants de promotion de la vaccination pour les parents et pour les élèves
PRO D'ici trois ans tous les enfants et les familles primo-arrivants auront reçu les documents traduits dans leur langue Dans 6 ans, nous constaterons une augmentation de la proportion de primo-arrivants vaccinés	DUR	REL Etablir un partenariat avec l'asbl « traductions et cultures »

Exemples de formulation d'items pour chaque fonction

OBS Observer	- Nous réaliserons une enquête par interview à propos de la préparation en amont du bilan de santé en primaire. L'enquête se fera au moment des bilans. Nous visons 30 entretiens avec des instituteurs. - Une infirmière en santé communautaire rassemblera de la documentation sur les interventions efficaces en matière d'alimentation dans le milieu scolaire. - En 2016-2017, un questionnaire sera administré auprès des élèves de 3^e secondaire professionnelle et technique lors des bilans de santé. Il portera sur les habitudes en matière de réseaux sociaux et jeux en réseaux.
ANA Analyser	- L'équipe se réunit pour analyser les résultats de l'enquête par questionnaire. - L'analyse des observations des agents montre que le service n'est pas connu par les directions d'établissements.
MEM Mémoriser	- Nous conserverons les PV des réunions dans un classeur accessible à l'équipe. - Les résultats de l'enquête auprès des professeurs d'activité sportive sont stockés sur le serveur.
FIN Finalité	- A la fin du projet de service, l'absentéisme au bilan de santé diminuera de 20% par rapport à 2015. - Les moyens de communication, forme et message, vers les parents seront améliorés. - Favoriser l'échange d'informations entre les acteurs scolaires et l'équipe PSE.
CRE Concevoir	- Nous mettrons en place des QR codes vers des sites éducatifs dans les salles d'attente. - Nous construirons une charte entre agents contre la stigmatisation des élèves en surpoids.
COM Communiquer	- Les agents présenteront systématiquement le condensé du projet de service aux directions. - Un site web sera ouvert pour mieux communiquer avec les écoles et les parents.
PRO Produire	- Dans deux ans nous aurons aménagé un espace adapté aux élèves en bas âge. - Dans 3 ans, chaque école aura pris l'habitude de communiquer avec le SPSE via son agent de liaison.
DUR Maintenir	- Les nouveaux agents reçoivent une copie du projet de service. - Les formations impliquent plusieurs agents afin de maximaliser les connaissances communes.
REL Relier	- Nous établissons un partenariat avec la consultation ONE pour un suivi des enfants en situation précaire. - Un agent est désigné pour suivre la promotion de la santé dans les écoles en encadrement différencié.