

BOOSTER LA QUALITÉ DANS SA STRUCTURE D'ACCUEIL EXTRASCOLAIRE : LE PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

GUIDE D'ÉLABORATION ET DE SUIVI ÉTAPE PAR ÉTAPE



TABLE DES MATIÈRES

● INTRODUCTION	p.5
● EN ROUTE VERS LE PREMIER PAQ	p.8
● LE PROCESSUS DU PAQ	p.10
1. Rencontres avec l'ONE	p.10
2. Évaluation de la qualité de l'accueil	p.10
3. Actualisation du projet d'accueil	p.11
4. Élaboration du plan d'amélioration de la qualité.....	p.11
5. Finalisation du plan d'amélioration de la qualité	p.14
6. Avis du•de la coordinateur•rice accueil (CAL) ou de la conseillère EDD (CEDD)....	p.14
7. Validation du PAQ	p.14
● SUIVI DU PAQ	p.15
● LE RENOUVELLEMENT DU PAQ.....	p.15
● LE PAQ ET LA RECONNAISSANCE COMME ÉCOLE DE DEVOIRS.....	p.15
● ANNEXE 1	p.16
Outil d'auto-évaluation de l'évolution de la qualité de l'accueil tenant compte du plan d'amélioration de la qualité (PAQ)	
● ANNEXE 2	p.19
Synthèse de la rencontre entre l'opérateur extrascolaire et la coordination accueil ou la conseillère EDD	
● ANNEXE 3	p.20
Plan d'amélioration de la qualité 20.... -20.... - Synthèse	
● ANNEXE 4	p.23
Avis du•de la coordinateur•rice ONE ou de la conseillère EDD sur le plan d'amélioration de la qualité	

INTRODUCTION

Après de longues années d'incertitude et d'attente, après le transfert du Fonds des Équipements et Services collectifs (FESC) à l'ONE, les opérateurs extrascolaires AES2 trouvent progressivement un cadre réglementaire précis pour organiser l'accueil des enfants. Au regard des moyens financiers attribués, la subvention pour un accueil extrascolaire de type 2 est octroyée sous des conditions spécifiques. L'arrêté d'application en vigueur depuis le premier janvier 2018 précise ces conditions (voir encadré plus loin). Parmi celles-ci, se trouve « l'obligation de développer un plan d'amélioration de la qualité selon un modèle défini par l'ONE ». Cette bro-

chure a pour objectif de vous guider pas-à-pas afin de construire et d'évaluer votre **plan d'amélioration de la qualité (PAQ)**.

Le PAQ est un outil qui permet à l'équipe de réfléchir à ses pratiques d'accueil, de les faire évoluer, en poursuivant des objectifs ciblés. Véritable plan d'action, il constitue en outre le lien entre l'opérateur et l'ONE dans le cadre de l'accompagnement de la qualité.

La qualité est évolutive et non définitive. Développer des objectifs dans le temps permet de se positionner et de se questionner.



Conditions de subventionnement de type 2 (AES2) en bref :

- Être agréé au titre d'opérateur extrascolaire ;
- Être retenu dans une programmation AES2 ;
- Assurer une continuité pédagogique, affective et spatio-temporelle aux familles ;
- Proposer une offre d'accueil minimale en période scolaire et durant les vacances ;
- Posséder un projet d'accueil avec un Règlement d'ordre intérieur (ROI) et développer un plan d'amélioration de la qualité ;
- Engager du personnel présentant un extrait de casier judiciaire conforme à l'arrêté ;
- Assurer la présence au minimum d'un.e accueillant.e pour 14 enfants.

En outre, pour l'accueil flexible, s'ajoutent les conditions suivantes :

- Assurer une offre d'accueil dont la plage horaire est plus étendue ;
- Disposer d'un projet d'accueil spécifique ;
- Assurer la présence au minimum d'un.e accueillant.e pour 12 enfants durant les plages horaires flexibles.

Quelle différence entre le Projet d'accueil et le Plan d'amélioration de la qualité ?

Le projet d'accueil est la base, la pierre angulaire de l'initiative même d'accueillir des enfants. Il constitue le document de référence éducative pour tous, parents et encadrants.

*On entend par **projet d'accueil**, le projet éducatif/pédagogique ET le règlement d'ordre intérieur.*

(Voir à ce propos la brochure ONE : « Quel projet d'accueil pour les enfants de 3 à 12 ans » www.one.be)

Le Plan d'amélioration de la qualité (PAQ) vient dans un second temps, il a pour but de faire évoluer, de travailler certains aspects de l'accueil pour

renforcer la qualité. L'opérateur se fixe des objectifs précis et réfléchit aux actions à mettre en place pour parvenir aux résultats attendus.

Comment s'articulent le processus d'agrément et le PAQ ?

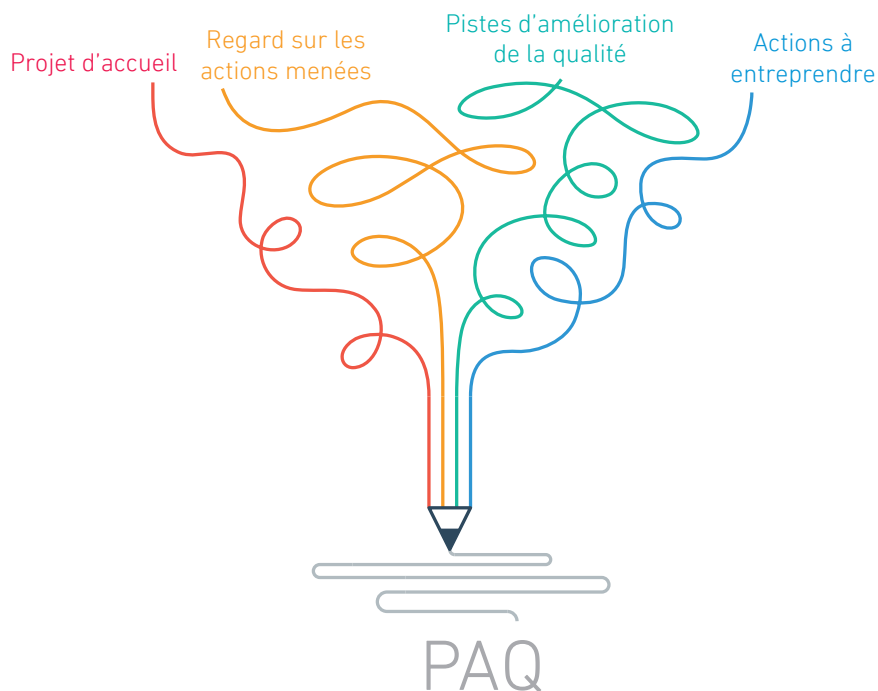
Le PAQ est temporellement lié au processus d'agrément. Si pour la première occurrence du PAQ, le dispositif est spécifique (voir explication plus loin), à l'avenir, tous les PAQ seront élaborés dans le même temps que le renouvellement de l'agrément au titre d'opérateur extrascolaire et donc du renouvellement du programme CLE.

EXEMPLE

L'équipe de l'ASBL « Samba », souhaiterait développer la socialisation des enfants. Ils ont remarqué à plusieurs reprises que certains participants soit rentraient rapidement dans des relations de concurrence, soit se repliaient sur eux-mêmes et refusaient les activités collectives. Les animateurs ont beaucoup d'idées sur la manière de repenser les activités pour éviter ces comportements et créer davantage d'esprit solidaire. Leur PAQ décrira précisément le plan d'action qui correspond au fruit de leur réflexion et des objectifs qu'ils se sont fixés ensemble.

Concrètement, cela signifie que le PAQ pourrait :

- être présenté en CCA¹, pour les communes dans le dispositif ATL,
- être soutenu par la coordination ATL,
- être impacté par les collaborations mises en place entre les opérateurs au sein du programme CLE.



¹ Le PAQ est appelé à s'ajuster à la dynamique CCA qui comprend des échanges de pratiques, des débats autour de la qualité d'accueil, des mises en lien avec les ressources locales, et des opportunités de synergie entre opérateurs.

EN ROUTE VERS LE PREMIER PAQ

Depuis le transfert du FESC à l'ONE, les opérateurs AES2 ont déjà reçu au moins une visite spécifique de la part du•de la coordinateur•rice Accueil de l'ONE (CAL) ou de la conseillère Écoles de devoirs (CEDD) en charge du dossier.

Cette visite a été l'occasion de faire le point globalement sur les nouvelles conditions réglementaires d'application pour les opérateurs de l'AES2 mais également d'établir un bilan de qualité et de revoir de quelle manière le projet d'accueil était appliqué au quotidien.

Pour préparer cette rencontre, le document « Mise en œuvre du projet

d'accueil » a été complété par chaque structure et transmis à l'ONE.

Les rapports de visite de l'ONE reprennent les points d'amélioration attendus et/ou les points d'attention dont il faudra tenir compte pour l'avenir.

L'ensemble de ce travail en dialogue avec l'ONE constitue **la première évaluation** dans le nouveau contexte AES 2 et le point de départ pour construire le premier Plan d'amélioration de la qualité (PAQ).

Précision importante, un opérateur développera un PAQ pour tous les sites d'activités sur une même commune.



*Allez !
Cap sur le PAQ !*

■ QUAND FAUDRA-T-IL RENTRER CE PREMIER PAQ ? ////////////////////////////////////// ■

Pour rentrer dans les conditions de subventionnement, tous les opérateurs AES2 doivent être agréés pour le 31/12/18. La Commission agrément s'est positionnée sur chacun des dossiers et l'ONE a rendu sa décision.

A partir du 1er janvier 2019, la temporalité des renouvellements des agréments AES2 s'aligne sur celle des programmes CLE. C'est à cette occasion que les opérateurs devront remettre leur premier PAQ.

En fonction des CLE, les premiers PAQ s'étaleront du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2023.

Un agrément qui vient d'être octroyé peut très bien être renouvelé dès 2019 puisqu'il dépendra maintenant du renouvellement du programme CLE. Il revient à chaque opérateur d'être attentifs aux différents délais et à se renseigner auprès du/de la coordinateur•rice ATL.

Comment distinguer au sein du PAQ les différents temps d'accueil ?

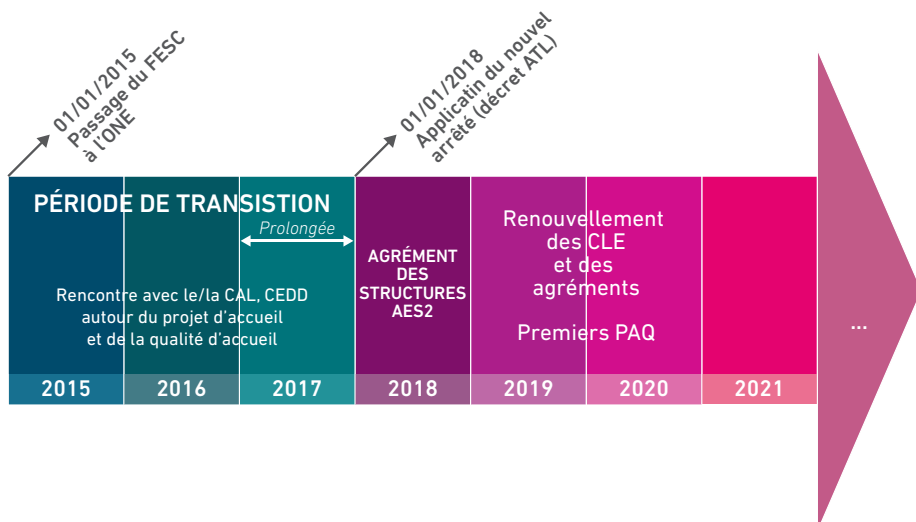
Le PAQ peut contenir deux volets : un pour la période scolaire, un pour la période de vacances.

Cas particuliers :

○ **Les opérateurs AES 2 actifs dans une commune, sans programme CLE**

Dans ce cas, le premier PAQ est à remettre à l'ONE pour le 31 décembre 2019 au plus tard.

○ **Les opérateurs AES 2 avec des activités sur plusieurs communes** (qui ont chacune leur propre CLE). Ces structures devront remettre un PAQ par commune, c'est-à-dire par programme CLE.



LE PROCESSUS DU PAQ

Pour les deux prochaines rubriques, le processus est présenté de manière différenciée pour le premier PAQ (au vu des démarches déjà effectuées) et pour le suivant.

Pour rappel, les premiers PAQ seront introduits à partir de 2019, en fonction des calendriers de renouvellement

des CLE et des agréments, et jusqu'en 2023.

Les seconds PAQ se réaliseront 5 ans plus tard (entre 2024 et 2029). Pour rappeler l'échéance, les opérateurs recevront une notification de l'ONE un an avant le renouvellement du PAQ.

1. RENCONTRES AVEC L'ONE

PREMIER PAQ

Une première rencontre et une voire des visites ont déjà eu lieu avec le coordinateur•rice Accueil de l'ONE (CAL) ou de la conseillère Écoles de devoirs (CEDD) en charge du dossier.

Lors de l'élaboration du PAQ, un nouveau rendez-vous sera fixé avec l'interlocuteur de l'ONE pour échanger sur les propositions de contenus du plan.

PAQ SUIVANT

A l'initiative de l'ONE (CAL ou CEDD), un contact sera établi afin de planifier deux rencontres :

- La première rencontre permettra d'échanger à propos du **travail d'auto-évaluation réalisé par la structure**.
- La seconde pour **échanger** sur le plan d'amélioration de la qualité des cinq prochaines années.

2. ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

PREMIER PAQ

L'exercice d'auto-évaluation a été réalisé via le dispositif « **Bilan de la qualité** » en 2016. Cette étape a débouché sur des éventuels ajustements en vue d'obtenir l'agrément ou sur des recommandations de la part de l'ONE pour développer la qualité de l'accueil.

Les opérateurs partiront de ce travail pour construire leur premier PAQ.

PAQ SUIVANT

Dans le cadre du renouvellement du PAQ, le travail d'évaluation des actions de la période précédente s'effectuera à l'aide du document intitulé « **Outil d'auto-évaluation de la qualité de l'accueil** » (voir annexe 1).

Arrivés au terme de cette démarche, les résultats et le compte-rendu du travail devront être portés à la connaissance de l'ONE (CAL, CEDD), via la première rencontre. Un document de synthèse formalisera cet entretien (voir annexe 2).



Tous les documents cités repris en annexe sont à remplir et à télécharger sur le site **www.one.be**

Objectifs de l'auto-évaluation :

Elle constitue un temps d'arrêt et permet une réflexion partagée avec tous les acteurs de la structure d'accueil. De celle-ci découlent les modifications utiles à apporter au **projet d'accueil**, si nécessaire.

Enfin, elle vise aussi à se projeter dans les cinq années à venir en fixant des **objectifs** pour le plan d'amélioration de la qualité.

*C'est bon
pour le Paq ?*

*Paq ?
Pâques ???*

*Oui Mme, on a mis des
objectifs dans notre panier !*

3. ACTUALISATION DU PROJET D'ACCUEIL //

Si nécessaire, le projet d'accueil sera actualisé en tenant compte des résultats des conclusions de l'évaluation et des échanges avec l'ONE.

Le projet d'accueil est transmis au•à la CAL/CEDD qui en vérifie notamment la conformité au Code de qualité.

4. ÉLABORATION DU PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ //

Un document de référence a été conçu pour présenter le PAQ. Il se trouve à la fin de cette brochure. (annexe 3)*.

Le plan d'amélioration de la qualité est élaboré pour les cinq prochaines années.

Pour assurer cohérence et continuité dans les démarches entreprises, il importe de veiller à effectuer un lien entre l'évaluation et le plan d'amélioration de la qualité.

* Le document est à télécharger sur le site de l'ONE et à remplir sous format électronique.



L'accompagnement du•de la CAL/CEDD permettra d'échanger sur l'évolution et la mise en œuvre de votre PAQ en cours.



En vue d'associer l'ensemble des acteurs, il est encouragé d'informer les parents, le•la Coordinateur•rice ATL, la CCA et vos partenaires du plan d'amélioration de la qualité.

A noter :

Le Pouvoir organisateur (PO), les accueillant•e•s/animateurs•rice•s, les responsables de projet doivent s'engager collectivement pour l'élaboration et la mise en œuvre de ce projet d'amélioration au cours des 5 années à venir.

4.1 CHOIX DE L'OBJECTIF GÉNÉRAL

Au départ de l'évaluation menée, l'opérateur choisit **un objectif général du PAQ** (voire plusieurs objectifs généraux).

Pour chaque objectif général, il est utile de se poser la question des motivations qui ont permis d'orienter ce choix.



On entend par **objectif général** (ou finalité), un objectif qui désigne une orientation principale avec un résultat à atteindre à moyen terme (autrement dit, un but à atteindre).

L'objectif général donne le sens de l'action.

EXEMPLE

L'asbl « Samba » a choisi comme objectif général de développer la socialisation des enfants, de renforcer l'esprit de solidarité et de coopération entre enfants ». (en lien avec l'article 5 du code de qualité)

Toujours opaque le PAQ ?

Non, ça y est, je capte !

◀ 4.2 CHOIX D'OBJECTIFS SPÉCIFIQUES ▶

Ensuite **un ou plusieurs objectif-s spécifique-s** sont fixés pour chaque objectif général énoncé.

i

On entend par **objectif spécifique**, un **objectif réaliste, précis dont le résultat peut être mesurable dans un temps déterminé.**

Un objectif spécifique doit être décrit de manière opérationnelle avec l'équipe.

EXEMPLE

Un des objectifs spécifiques choisis par l'asbl « Samba » est que les accueillants soutiennent les enfants de 9 à 12 ans durant le temps d'accueil du mercredi dans leurs capacités à gérer les conflits.

Pour déterminer les différents objectifs, il est conseillé de partir du terrain, des constats,... pour ensuite établir le lien avec :

- le Code de qualité de l'accueil ;
- le Référentiel psychopédagogique 3-12 ans, « Accueillir les enfants entre 3 et 12 ans, viser la qualité » ;
- ou la brochure « Quel projet d'accueil pour les enfants de 3 à 12 ans ».

Remarque : Un PO qui a plusieurs sites d'activité pourra différencier les objectifs spécifiques par site en lien avec l'objectif général choisi par la structure. Ces dispositifs sont à préciser dans le PAQ.

Aussi, il serait judicieux de veiller à ce que pour chacune des périodes d'accueil (scolaire et vacances), il y ait au moins un objectif spécifique.

◀ 4.3 CHOIX DES ACTIONS À MENER ▶

Il importe ensuite de :

- définir **les actions à mener** pour atteindre le ou les objectif-s spécifique-s (*Sont-elles en adéquation avec l'objectif visé ?*) ;
- préciser **les ressources à mobiliser** à cet effet et les critères qui permettront d'en évaluer les résultats.

i

On entend par **action menée**, chaque moyen mis en œuvre pour atteindre l'objectif spécifique fixé.

*Les **ressources** peuvent être matérielles, humaines, financières, en infrastructure, en formation continue..., utiles pour réaliser les actions.*

EXEMPLE

Une des actions de l'asbl « Samba » sera de former deux animateurs à la gestion de conflits.

4.4 ADHÉSION DES ACTEURS :

L'adhésion des acteurs contribue à la réussite du projet.

Dès lors, il est suggéré de prévoir les éléments facilitateurs susceptibles

de favoriser l'adhésion du PO, de l'équipe, des parents, du coordinateur•rice ATL, voire des partenaires, et d'envisager les difficultés éventuelles susceptibles de survenir.

À NOTER

Les étapes de la réalisation du plan d'amélioration de la qualité sont à planifier et ses implications sur l'organisation du lieu d'accueil (horaire, réunions,...) sont à étudier.

5. FINALISATION DU PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Suite aux échanges entre l'opérateur et le•la CAL/CEDD, des amendements peuvent encore être apportés au plan d'amélioration de la qualité. Ces échanges permettront également à le•la CAL/CEDD de partager ses remarques et commentaires.

Le plan qualité est soumis à la signature du pouvoir organisateur et/ou de son délégué (ainsi que du PO responsable de projet).

Il est à envoyer :

- Pour les structures AES2-Écoles de devoirs à l'attention de la conseil-

lère (CEDD), Service Écoles de Devoirs, ONE, 95 chaussée de Charleroi, 1060 Saint-Gilles

- Pour les autres, à l'attention du•de la coordinateur•rice accueil ONE (CAL), à l'administration subrégionale de l'ONE de la province où sont organisées les activités (adresses disponibles sur le site www.one.be)



Compléter le document « Plan qualité AES 2 20..-20.. » (voir annexe 3).

6. AVIS DE LA/DU COORDINATRICE/TEUR ACCUEIL (CAL) OU DE LA CONSEILLÈRE EDD (CEDD)

Le•la CAL ou la CEDD formule son avis sur le plan d'amélioration de la qualité (voir annexe 4**) et transmet le dossier

complet (copie du PAQ et son avis) à la Direction ATL.

** Le document est à télécharger sur le site de l'ONE et à remplir sous format électronique.

7. VALIDATION DU PAQ

Après examen du PAQ, des compléments d'informations peuvent être demandés avant une prise de décision de l'Office.

Sur base de l'avis du/de la CAL ou de la CEDD, le PAQ sera validé par l'ONE.

Ceci constitue une des conditions de subventionnement au titre d'opérateur AES2.

La décision de l'ONE sera transmise au PO par courrier. Celui-ci comprendra les modalités pratiques de recours.

SUIVI DU PAQ

Un accompagnement sera assuré par la CAL/CEDD.

Cet accompagnement de terrain permettra notamment d'évaluer progressivement la réalisation des objectifs spécifiques.

La colonne « Résultats » du document ad hoc est à compléter au fur et à mesure, au terme des cinq ans ou après l'évaluation des actions menées en vue de la réalisation d'un objectif spécifique

LE RENOUVELLEMENT DU PAQ

Lié à l'agrément au titre d'opérateur extrascolaire, le PAQ a une durée de 5 ans.

A un an de l'échéance, le processus de déploiement d'un nouveau PAQ

doit être amorcé. L'ONE avertira les structures concernées pour rappeler le terme et l'obligation d'élaborer un nouveau PAQ.

LE PAQ ET LA RECONNAISSANCE COMME ÉCOLE DE DEVOIRS

Lors du premier PAQ, le Service Écoles de devoirs proposera aux structures reconnues d'aligner l'introduction du PAQ avec le dossier de renouvellement de la reconnaissance de manière à considérer conjointement les deux dispositifs et à simplifier les démarches administratives. Cet alignement se réalisera sur base volontaire.

Remarque : cette disposition n'est à l'heure actuelle pas possible avec

l'agrément au titre de centre de vacances car sa durée est de 3 ans et non de 5 comme le PAQ ou la reconnaissance EDD.

Alors t'es cap ou pas cap ?

Je suis PAQ !

Outil d'auto-évaluation de l'évolution de la qualité de l'accueil tenant compte du plan d'amélioration de la qualité (PAQ)

Identification de l'opérateur

Nom de l'opérateur :

Responsable :

Personne de contact :

Commune :

Période du PAQ :

Nom du/de la coordinateur/riche Accueil ONE ou de la conseillère Écoles de devoirs :
.....

■ A. RÉSULTATS DES ACTIONS MENÉES DANS LE PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ, OBJECTIF PAR OBJECTIF /////////////// ■

Par objectif, quels sont les résultats des actions menées ? Tous les acteurs ont-ils été concertés ? Expliquez

Objectif général 1 :

○ Objectif spécifique 1 :

.....

○ Objectif spécifique 2 :

.....

○ Objectif spécifique 3 :

.....

Objectif général 2 :

○ Objectif spécifique 1 :

.....

○ Objectif spécifique 2 :

.....

○ Objectif spécifique 3 :

.....

● B. ACTIONS SUPPLÉMENTAIRES AU PAQ MENÉES PAR L'OPÉRATEUR ● ● ET LEURS RÉSULTATS //////////////////////////////////////

Actions menées et acteurs concernés	Objectifs	Ressources (matérielles, humaines, financières, en infrastructure, en formation,...)	Résultats

■ C. FREINS ET FACILITATEURS AUX ACTIONS MENÉES ////////////////////////////////////// ■

- Quels ont été les freins et les facilitateurs aux actions menées du point de vue :
 - ▶ Des acteurs et partenaires concernés ?

 - ▶ Des publics visés ?

 - ▶ Des ressources mobilisées ?

- Y-a-t-il eu des changements inattendus ? (d'autres effets, impacts,...)

■ D. BILAN ////////////////////////////////////// ■

- Quel regard ont les différents acteurs sur les actions menées et l'évolution de la structure d'accueil ?

- Citez les différents changements que vous aurez à intégrer dans votre projet d'accueil (projet pédagogique et ROI, si nécessaire)

- Quels sont les objectifs et les orientations de travail à poursuivre sur base de cette évaluation ?

■ E. AUTRE CHOSE À AJOUTER ? ////////////////////////////////////// ■

Synthèse de la rencontre entre l'opérateur extrascolaire et la coordination accueil ou la conseillère EDD

A l'issue de l'échange du / /

ENTRE

L'opérateur AES 2 :

représenté par :

ET

L'Office de la Naissance et de l'Enfance

représenté par le•la Coordinateur•rice accueil (CAL), la Conseillère Écoles de de-voirs (CEDD):

.....

Il ressort les éléments suivants quant à l'auto-évaluation de la qualité de l'accueil en regard du Plan d'amélioration de la qualité (PAQ) développé durant la période du/...../..... au/...../..... :

.....

.....

.....

Signatures des deux parties :

CAL/CEDD

**Pouvoir organisateur
ou son délégué**

Plan d'amélioration de la qualité 20... - 20... Synthèse

Nom de l'opérateur :

Responsable :

Personne de contact et coordonnées (téléphone et adresse électronique) :

.....

Commune :

Personne de référence à l'ONE (coordinateur·rice ONE ou conseillère EDD) :

.....

Énumérer l'objectif général ou les objectifs généraux choisi·s par l'opérateur :

1.

.....

2.

.....

Pourquoi avoir choisi cet·ces objectif·s ?

.....

.....

Quel est le lien avec le Code de qualité de l'Accueil et/ou avec le référentiel psychopédagogique (« Accueillir les enfants de 3 à 12 ans : viser la qualité ») ?

.....

.....

.....

Énumérer les objectifs spécifiques choisis et les actions à mener par l'opérateur pour rencontrer le/les objectif·s général·aux. Citer les ressources nécessaires pour chaque action menée.

Objectifs spécifiques	Actions	Lieu d'accueil	Ressources				Résultats
			Matérielles	Humaines	Financières	Formatives	
1							
2							
3							
4							

Ce plan d'amélioration de la qualité a-t-il été réalisé avec l'ensemble de l'équipe ?

Oui Non

Si non, pour quelles raisons ?

.....

.....

.....

.....

.....

Ce plan d'amélioration de la qualité a-t-il été présenté aux parents ?

Oui Non

Si non, pour quelles raisons ?

.....

.....

.....

.....

.....

Validation du plan d'amélioration de la qualité par le Pouvoir organisateur.

Je soussigné (prénom - nom).....
délégué du Pouvoir organisateur (nom de l'opérateur).....
déclare avoir pris connaissance du contenu du Plan d'Amélioration de la Qualité
et m'engage à mettre tout en œuvre pour sa réalisation.

Fait à..... (lieu) - le..... (date).

Signature

Avis du•de la coordinateur•rice accueil ONE ou de la conseillère EDD sur le Plan d'Amélioration de la Qualité

Nom du•de la CAL, CEDD :

Administration subrégionale (ou administration centrale) :

.....

Nom de l'opérateur :

Commune :

Responsable :

Personne de contact :

Plan d'amélioration de la qualité reçu le/...../.....

Les conditions ci-dessous sont-elles rencontrées ?

- Le plan d'amélioration de la qualité a été évalué
- Le projet d'accueil est conforme au code de qualité

Avis sur le PAQ :

- Avis favorable
- Avis défavorable
- Avis réservé avec délai (préciser)

Conclusion et points d'attention à prendre en compte pour l'avenir :

.....

.....

.....

Date :/...../.....

Signature :

BOOSTER LA QUALITÉ DANS SA STRUCTURE D'ACCUEIL EXTRASCOLAIRE : LE PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ GUIDE D'ÉLABORATION ET DE SUIVI ÉTAPE PAR ÉTAPE

EDITEUR RESPONSABLE
Benoît PARMENTIER

RÉALISATION
ONE

DOCBU0001
D/2018/74.80/74



Chaussée de Charleroi 95 - 1060 Bruxelles
Tél. : +32 (0)2 542 12 11 / Fax : +32 (0)2 542 12 51
info@one.be - ONE.be