

**Service de Puéricultrices relais  
Intercommunale sociale du Brabant wallon  
Cadre général 2024**



*ISBW : Rue du Cerf 200, 1332 Rixensart*

*Coordinatrice: Françoise Focant*

*Tel : 02/315.13.74.*

*Mail : [puericultrices.relais@isbw.be](mailto:puericultrices.relais@isbw.be)*

*Permanences : Tous les jours de 9h00 à 12h00.*

**Ce document fixe le cadre et les différentes modalités et responsabilités relatives à l'utilisation du Service de puériculteurs-trices relais de l'ISBW, par les milieux d'accueil collectifs pour enfants de 0 à 3 ans.**

Le Service de puéricultrices relais est un service du Département pour l'accueil des enfants de 0 à 3 ans de l'ISBW.

Il est accessible à tout milieu d'accueil collectif autorisé par l'ONE situé sur le territoire du Brabant wallon.

Le Service s'inscrit dans le cadre du code qualité de l'ONE et de l'Arrêté Ministériel du Gouvernement de la Communauté française du 23 février 2003.

### **Objectif**

Le Service a pour objectif d'aider les pouvoirs organisateurs à continuer à garantir un accueil de qualité lors d'absence(s) de puériculteurs-trices de leur(s) équipe(s), par l'appui de « puériculteurs-trices relais ».

Il s'agit d'un **soutien ponctuel**, destiné uniquement à permettre au Pouvoir organisateur de faire face aux absences du personnel. **Le Service ne peut donc être utilisé pour pallier un manque structurel de personnel d'encadrement.**

## Equipe

Le Service est composé d'un-e coordinateur-trice et de 4 puériculteurs-trices (3 équivalents temps plein).

L'ensemble du personnel applique la plus stricte discrétion. Cette obligation de discrétion le lie même après la fin de son contrat. L'équipe est également tenue de respecter l'article 7 § 1 de la loi du 08/12/1992 sur la protection de la vie privée. Elle doit cependant dénoncer tout fait de maltraitance, en vertu de l'article 422 bis du Code pénal (non-assistance à personne en danger).

- *La coordination*

Le-la coordinateur-trice est l'interlocuteur-trice de première ligne entre le milieu d'accueil et le Service.

Au départ, il-elle rencontre le milieu d'accueil afin de préciser sa demande et, le cas échéant, de fixer les modalités de collaboration, dans les limites des disponibilités du Service, via une convention de collaboration.

Des échanges réguliers sont mis en place tout au long de la collaboration pour favoriser un partenariat de qualité et, au besoin, en ajuster les modalités.

Ces échanges permettent aussi d'assurer la gestion du volume des jours réservés par le milieu d'accueil.

Le-la coordinateur-trice intervient à la demande du milieu d'accueil et/ou du-de la puériculteur-trice si une situation problématique n'a pu être résolue directement entre les parties concernées.

- *Les puériculteurs-trices*

Les puériculteurs-trices relais sont employées par l'ISBW. L'Intercommunale conserve toutes ses prérogatives d'employeur lorsque son personnel est en fonction dans un milieu d'accueil partenaire.

Le recrutement (candidatures, entretiens, établissement des critères de sélection), les modalités de paiement et les conditions de travail, le contrôle et le calcul du temps de travail, les décisions relatives aux congés (annuels, compensatoires, parentaux, crédit-temps,...), les procédures à suivre en cas d'absence au travail pour maladie, les règles en matière de discipline, les évaluations, la rupture du contrat de travail.

Ce personnel est couvert par une assurance en responsabilité civile.

Dans le cadre de leurs responsabilités et de celle de l'ISBW, pour ne pas compromettre la sécurité affective des enfants et des parents, ils-elles ne sont jamais seuls-les **dans la structure**, le bâtiment. Une puéricultrice relais peut cependant rester seule **en section** sous la condition :

- Que le nombre maximum d'enfants le permette selon les normes ONE.
- qu'elle puisse être rejointe en section immédiatement par un membre du personnel en cas de besoin, soucis ou urgence sans que aucune section ne soit mise à mal.

Les puériculteurs-trices relais reprennent les tâches habituellement effectuées par la personne à remplacer au sein de l'équipe et ce dans le cadre du projet d'accueil de la structure.

Les actes de soins, moments privilégiés avec l'enfant, sont, dans la mesure du possible effectués par le personnel en place. De même, Les puériculteurs-trices relais ne peuvent administrer de médicaments allopathiques ou homéopathiques.

La mission première des puériculteurs-trices relais étant de venir en appui à l'équipe en place pour veiller au bien-être de l'enfant et lui offrir un accompagnement de qualité, ils-elles ne peuvent être relégués-es dans des tâches exclusives de nettoyage ou de préparation des repas.

Le/la directeur-trice, l'assistant(e) social(e) ou l'infirmière du milieu d'accueil est la personne de référence du ou de la puériculteur-trice en ce qui concerne l'exercice quotidien de ses fonctions. A ce titre, le-la puériculteur-trice informe régulièrement cette personne référente du milieu d'accueil du déroulement du remplacement et s'adresse prioritairement à lui-elle pour toute question ou difficulté dans la pratique.

En cas de situation urgente et d'indisponibilité de la direction, la puéricultrice relais s'adresse à sa ligne hiérarchique ISBW.

Afin de favoriser un soutien de qualité et d'assurer le mieux possible la continuité de l'accueil, chaque puériculteur-trice est affecté-e à une zone géographique prioritaire. D'une part, un visage familier favorise le sentiment de sécurité pour les enfants, les parents et les professionnels. D'autre part, la puéricultrice connaît d'avantage les pratiques du milieu d'accueil et peut plus facilement s'y fondre. Le-la puériculteur-trice relais s'engage à effectuer ses prestations dans le respect de chacun, avec bienveillance et non-jugement.

### **Formation continuée**

Le Service s'inscrit dans une démarche de formation continue, individuelle et collective. Outre l'accompagnement des pratiques professionnelles individuelles de chaque puériculteur-trice par le-la coordinateur-trice, une réunion d'équipe est prévue tous les 15 jours de 13h30 à 17h00. Ces dates sont communiquées aux milieux d'accueils en début d'année.

### **Horaires de prestation**

La prestation débute au plus tôt à 8 heures et se termine au plus tard à 18 heures, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Elle est de 7 heures 15 minutes de travail maximum par jour, auxquelles il faut ajouter une demi-heure de pause.

Pour permettre les réunions d'équipe, le relais a lieu entre 8 heures et 12h30. Ces demi-journées devront être complétées par une autre demi-journée de remplacement dans l'année en cours. Le Service est fermé entre Noël et Nouvel An.

Si le/la responsable du milieu d'accueil propose à la puéricultrice relais de quitter plus tôt pour diverses raisons, Le/La responsable du milieu d'accueil en informe immédiatement le/la coordinatrice/teur par mail : [puericultrices.relais@isbw.be](mailto:puericultrices.relais@isbw.be) en précisant l'heure de départ anticipé. Le/La responsable ne doit pas recevoir d'approbation de la coordinatrice. La journée complète est due et décomptée au milieu d'accueil.

### Modalités financières

La contribution financière demandée aux milieux d'accueil varie selon la participation financière demandée aux parents.

Pour les milieux d'accueil appliquant les barèmes ONE, le coût de la journée de prestation est fixé à 150,20 euros (soit 124,16 euros auquel il faut ajouter un forfait de 26,04 euros par jour pour les frais de déplacement).

Pour les milieux d'accueil appliquant les barèmes ONE, la journée de familiarisation du/de la puériculteur-trice est facturée à 50% soit un montant de 88,12 euros (62,08 euros + 26,04 euros pour les frais de déplacement). Cette journée n'est pas comptabilisée dans le volume des jours réservés pour l'année.

Pour les milieux d'accueil n'appliquant pas les barèmes ONE, le cout journalier est déterminé de la façon suivante :

Participation financière des parents	Journée de prestation	Journée de familiarisation	Demi-journée (réunion d'équipe)
Jusqu'à 634 euros	150,20 euros (124,16+26,04)	88,12 euros	88,12 euros
Entre 635 et 700 euros	165,83 euros (139,79+26,04)	95,83 euros	95,83 euros
Au-delà de 701 euros	181,45 euros (155,41+26,04)	103,75 euros	103,75 euros

Chaque année, ces montants de base (181,45-165,83-150,20-103,75-95,83 et 88,12 euros – tarifs 2022) sont indexés comme suit :

$$\frac{\text{Montant de base X nouvel indice de prix à la consommation}}{\text{Indice de départ}} = \text{montant de l'année d'exercice}$$

L'année d'exercice est l'année de facturation (année X).

Le nouvel indice est l'indice santé au 31 décembre de l'année qui précède l'année d'exercice (année X-1). L'indice de départ est l'indice santé au 31 décembre de l'année pénultième de l'année d'exercice (année X-2).

En cas de dépassement de l'horaire, le service se réserve le droit de facturer les heures supplémentaires (au-delà d'un quart d'heure) au tarif de 40 euros par heure.

L'ISBW adresse, chaque trimestre, par anticipation, une facture en fonction du nombre de jours réservés dans la convention.

Les journées réservées (et donc payées le trimestre précédent) qui n'ont pas été prestées, ne sont pas remboursées en fin de trimestre, ni déduites de la facture suivante.

Si cette situation est liée au fait que notre service n'a pu répondre aux demandes du milieu d'accueil, elles pourront cependant être reportées pour le trimestre suivant, avec un degré de priorité accentué. En fin d'année si la convention n'est pas renouvelée, les jours restant du 4<sup>ème</sup> trimestre seront entièrement remboursés au prorata du nombre d'indisponibilités de la part du service sur le 4<sup>ème</sup> trimestre.

Si cette situation est liée au fait que le milieu d'accueil n'a pas sollicité de relais pour l'entièreté des jours réservés, les jours non utilisés pourront faire l'objet d'une demande de relais le trimestre suivant. Cette demande ne sera pas prioritaire. Il n'y aura cependant pas de report d'une année à l'autre.

Le milieu d'accueil peut demander des journées supplémentaires de relais au-delà de celles réservées dans la convention.

Soit il s'agit d'une demande de modifications de la convention initiale et elle fait alors l'objet d'un avenant à cette dernière (en fonction des disponibilités du service). Ces journées seront facturées au tarif habituel.

Soit il s'agit d'une demande urgente (uniquement la veille du jour concerné), survenant après épuisement du quota réservé par convention. Elle fait alors l'objet d'un accord en fonction des disponibilités et de façon non prioritaire. Dans le cas d'une demande urgente de plusieurs jours de relais consécutifs, l'accord ne portera que sur un jour à la fois. Un supplément de 5 euros sera alors facturé par journée.

Le milieu d'accueil peut, si son quota de jour pour un trimestre est épuisé, consommer des jours sur les trimestres suivant s'il n'y a aucune autre demande.

Les demandes des autres milieux d'accueils qui sont toujours dans leurs quotas du trimestre en cours restent prioritaires. Ces demandes seront donc confirmées par la coordinatrice du service relais la veille du remplacement à midi.

Le paiement est à effectuer au plus tard dans les 15 jours de la réception de la facture, au numéro de compte suivant : BE43 0910 0062 7701

Le Service se réserve le droit de refuser un remplacement de personnel à tout milieu d'accueil en défaut de paiement dans les délais impartis.

## Convention

Chaque milieu d'accueil signe une convention avec l'ISBW. Celle-ci fixe, de commun accord, les engagements de chaque partie.

Notamment :

- le nombre de jours réservés par an est de minimum 15 jours pour le 1er milieu d'accueil et de minimum 8 jours pour 1 milieu d'accueil supplémentaire géré par le même pouvoir organisateur. Ce volume est réparti sur les 4 trimestres.
- les tâches attendues du-de la puériculteur-trice. Celles-ci peuvent en effet varier d'une structure à l'autre en fonction du projet d'accueil,
- le cas échéant, le matériel mis à sa disposition (vêtement de travail, chaussures,...).

## Projet d'accueil

Il est demandé au milieu d'accueil de prévoir un espace dans son projet d'accueil qui informe du rôle des puériculteurs-trices relais de l'ISBW.

Afin de permettre à chacun d'anticiper les changements, la présence du-de la puériculteur-trice relais est annoncée à chaque fois aux enfants, aux parents et à l'équipe.

## Modalités pratiques de demande d'intervention

Toute demande de remplacement **urgentes** (prévues dans les 6 jours ouvrés) doit être faite lors des permanences téléphonique qui se tiennent tous les jours de 9h00 à 12h00 **UNIQUEMENT** sur le téléphone fixe **du Service puéricultrices relais au numéro : 02/315.13.74.**

Toute demande de remplacement **non urgente** (qui n'est pas prévu dans les 6 jours ouvrés à venir), doit être faite par mail à [puericultrices.relais@isbw.be](mailto:puericultrices.relais@isbw.be).

Toute modification nécessite un accord préalable de la coordinatrice. Cet accord doit être sollicité lors de ces permanences téléphoniques.

Ces demandes peuvent concerner un soutien programmé (ex : remplacement pour une formation, remplacement pour personne en congé, en récupération,...), en urgence (maladie, ...) ou une prolongation.

- *Demande programmée*

Si le-la puériculteur-trice prioritairement attribué-e au milieu d'accueil est libre, la demande est immédiatement validée.

Si il-elle n'est pas disponible, un-e autre puériculteur-trice peut être proposé-e suivant leur disponibilité. Le milieu d'accueil accepte ou non cette proposition.

Une demande programmée ne peut être remise en cause par une demande urgente d'un autre milieu d'accueil.

Une demande programmée ne peut excéder 5 jours consécutifs. Elle peut être prolongée sur demande et selon les disponibilités des puéricultrices relais.

Le milieu d'accueil peut annuler sa demande de remplacement **jusqu'à 5 jours** avant la date de la prestation sans être prise en considération dans le volume de jours réservés.

Le milieu d'accueil peut annuler sa demande de remplacement **jusqu'à 2 jours** avant la date de la prestation (avant 12h00) sans être prise en considération dans le volume de jours réservés et ceci à 2 conditions (cumulatives) :

1. la situation du milieu d'accueil a évolué car :
  - la formation d'une puéricultrice est annulée en dernière minute
  - le congé d'une puéricultrice est annulé en dernière minute
  - de nombreux enfants sont absents suite au déclenchement d'une épidémie
2. une autre demande de relais reste en attente pour ce jour et peut dès lors être rencontrée.

Pour éviter des débordements, nous proposons de nous limiter à un maximum de trois annulations de ce type par an.

- *Demande urgente*

Le remplacement commence au plus tôt le lendemain de la demande.

L'ensemble des demandes urgentes sont analysées en fin de permanence afin d'attribuer les remplacements de façon la plus équitable.

Le Service tient compte de la répartition des puéricultrices par secteur de référence.

Le Service communique une réponse positive, négative ou alternative au plus tard à 12h30 le jour de l'appel.

Une demande urgente ne peut excéder 2 jours consécutifs. Elle peut être prolongée sur demande et selon les disponibilités des puéricultrices relais.

- *Prolongation de demande*

La demande doit être faite au plus tard lors de la dernière permanence avant la fin du remplacement en cours.

L'ensemble des demandes de prolongation sont analysées en fin de permanence afin d'attribuer les remplacements de façon la plus équitable. Les demandes de prolongations passent après les demandes programmées et urgentes.

Le Service tient compte de la répartition des puéricultrices par secteur de référence.

Le Service communique une réponse positive, négative ou alternative au plus tard à 12h30 le jour de l'appel.

La demande de prolongation ne peut excéder 2 jours consécutifs. Cette demande peut être renouvelée. Son acceptation sera conditionnée aux disponibilités du Service.

### **Entrée en fonction du- de la puériculteur-trice dans un nouveau milieu d'accueil**

Le milieu d'accueil fournit au-à la puériculteur-trice le matériel nécessaire à la réalisation de sa fonction ainsi qu'un espace de rangement pour ses affaires personnelles. Le matériel est restitué au milieu d'accueil en fin de prestation.

Pour permettre à chacun de faire connaissance, une journée de familiarisation obligatoire est organisée avant le premier jour de prestation proprement dit. Cette période a notamment pour objectif de présenter au-à la puériculteur-trice le milieu d'accueil, son projet pédagogique, l'équipe et les enfants. La puéricultrice relais complète une fiche d'observation du milieu d'accueil afin d'assurer au mieux la continuité du travail des puéricultrices du milieu d'accueil et de pouvoir la consulter avant chaque remplacement. Ces fiches d'observation seront accessibles aux autres puéricultrices relais qui seront peut-être amenées à venir faire un remplacement dans ce milieu d'accueil. Cette journée de familiarisation est organisée en concertation avec le Service. Cette journée n'est pas comptabilisée dans le volume des jours réservés pour l'année.

### **Lors de chaque remplacement**

Le milieu d'accueil s'engage à donner les informations nécessaires pour que le-la puériculteur-trice puisse mener à bien sa mission.

Il incombe au personnel du milieu d'accueil d'être attentif, lors du **premier jour** ou après un **long moment d'absence** de remplacement d'un(e) puériculteur-trice de mettre en place ce qu'il est nécessaire pour que ne pas compromettre la sécurité affective des enfants, notamment : présence d'un membre du personnel en début de matinée, présence d'un membre du personnel aux moments clés d'une journée : repas, mise au lit, levé, administration de médicaments.