Service de Puéricultrices relais
Intercommunale sociale du Brabant wallon

Cadre général 2027

ISBW : Rue du Cerf 200, 1332 Rixensart.
Tel. : 02/315.13.74 Email : puericultrices.relais@isbw.be
Permanences : Tous les jours de 9h00 à 12h00.

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

Introduction

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 du Gouvernement de la Communauté française du 17 décembre 2003.

Objectif

Le Service a pour objectif d'aider les Pouvoirs organisateurs à continuer à garantir un accueil de qualité lors d'absences du personnel d'accueil des enfants au sein de leurs équipes, par l'appui de puériculteurs ou puéricultrices relais[1].

Il s'agit d'un **soutien ponctuel**, destiné uniquement à permettre au Pouvoir organisateur de faire face aux absences du personnel. Les demandes d'intervention

[1] Sur base de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 14 juillet 2022 portant exécution du décret du 14 octobre 2021 relatif au renforcement de la féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre et aux bonnes pratiques non discriminatoires quant au genre, différentes techniques d'écriture ont été utilisées pour prendre en compte cet enjeu : répétition des termes féminin et masculin au moins une fois, des termes épicènes (personnel d'accueil,...). Toutefois, étant donné que l'équipe et le secteur de l'accueil de l'enfance en général est largement composé de professionnelles, nous utiliserons dans la suite du texte la forme féminine des fonctions de puériculture (puéricultrice) et de coordination (coordinatrice) mais il est entendu que ces termes incluent tant les membres du personnel masculins que féminins.

peuvent concerner un besoin de soutien programmé (ex : remplacement pour une formation, un congé, une récupération, une convocation à la médecine du travail…) ou pour des besoins non programmés (ex : absences pour maladie, écartements…).

Par contre, le Service ne peut pas être utilisé pour pallier un manque structurel de personnel d'accueil des enfants.

Equipe

Le Service est composé d'un coordinateur ou d'une coordinatrice et de 4 puéricultrices relais (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 la loi du 30/07/2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Les membres du personnel doivent cependant dénoncer tout fait de maltraitance, en vertu de l'article 422 bis du Code pénal (assistance à personne en danger).

Le Service s'inscrit dans une démarche de formation continue individuelle et collective. Outre l'accompagnement des pratiques professionnelles individuelles de chaque puéricultrice par la coordinatrice, des réunions d'équipe sont prévues.

- *La coordination*

La coordinatrice est l'interlocuteur de première ligne entre le milieu d'accueil et le Service.

Au départ, elle rencontre le milieu d'accueil afin de préciser sa demande et 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.

La coordinatrice intervient à la demande du milieu d'accueil ou de la puéricultrice si une situation problématique n'a pu être résolue directement entre les parties concernées.

- *Les puéricultrices relais*

Les puéricultrices relais sont employées par l'ISBW. A ce titre, elles sont couvertes par une assurance en responsabilité civile et en accidents du travail.

L'Intercommunale conserve toutes ses prérogatives d'employeur lorsque son personnel est en fonction dans un milieu d'accueil partenaire et en ce qui concerne 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 et la rupture du contrat de travail.

Les puéricultrices 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.
La mission première des puéricultrices 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, elles ne peuvent être reléguées dans des tâches exclusives de nettoyage ou de préparation des repas.

Le personnel de direction ou le personnel pyscho-médico-social du milieu d'accueil est la personne de référence de la puéricultrice en ce qui concerne l'exercice quotidien de ses fonctions. A ce titre, la puéricultrice informe régulièrement cette personne référente du milieu d'accueil du déroulement du remplacement et s'adresse prioritairement à 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 puéricultrice est affectée à certains milieux d'accueil prioritaires. D'une part, un visage familier favorise le sentiment de sécurité pour les enfants, les parents et les professionnels. D'autre part, la puéricultrice connait davantage les pratiques du milieu d'accueil et peut plus facilement s'y fondre.

La puéricultrice relais s'engage à effectuer ses prestations dans le respect de chacun, avec bienveillance et non-jugement.

Convention de collaboration

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

- Le nombre de jours réservés par an. Il 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 de la puéricultrice. 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 puéricultrices relais de l'ISBW.

Journée de familiarisation dans les nouveaux milieux d'accueil

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 à la puéricultrice le milieu d'accueil, son projet pédagogique, l'équipe et les enfants. Cette journée de familiarisation est organisée en concertation avec le Service.

La puéricultrice relais complète une fiche d'observation du milieu d'accueil afin d'assurer au mieux la continuité du travail du personnel d'accueil du milieu d'accueil et de pouvoir la consulter avant chaque remplacement. Ces fiches d'observation sont accessibles aux autres puéricultrices relais qui pourraient être amenées à venir faire un remplacement dans ce milieu d'accueil.

Cette journée n'est pas comptabilisée dans le volume des jours réservés pour l'année.

Lors de chaque remplacement

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

Le milieu d'accueil fournit à la puéricultrice relais 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.

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

Dans le cadre de leurs responsabilités et de celle de l'ISBW, pour ne pas compromettre la sécurité affective des enfants et des parents, les puéricultrices relais ne peuvent **jamais être seules dans le milieu d'accueil** et au moins un membre du personnel d'accueil, du personnel psycho-médico-social ou du personnel de direction du milieu d'accueil doit être présent dans la structure.

Une puéricultrice relais peut cependant rester seule **en section** sous la condition cumulative que :

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

De même, les puéricultrices relais ne peuvent administrer de médicaments allopathiques ou homéopathiques que pour autant qu'elles aient reçu toutes les informations complètes au préalable (prescriptions, dosage, poids de l'enfant, etc.) et ce, sous la responsabilité d'un membre du personnel habilité du milieu d'accueil.

En outre, 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'une puéricultrice, et de mettre en place ce qu'il est nécessaire pour 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.

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. Le Service est fermé entre Noël et Nouvel An.

La prestation est de 7 heures 30 minutes de travail par jour, auxquelles il faut ajouter une demi-heure de pause. Pour permettre les réunions d'équipe, les relais ont lieu ces jours-là entre 8 heures et 16 heures. Ces dates sont communiquées aux milieux d'accueil en début d'année.

Si la personne responsable du milieu d'accueil propose à la puéricultrice relais de quitter plus tôt pour diverses raisons, le ou la responsable du milieu d'accueil en

informe immédiatement l'ISBW par mail : puericultrices.relais@isbw.be en précisant l'heure de départ anticipé. La journée complète est due et décomptée au milieu d'accueil.

Modalités pratiques de demande d'intervention

Les demandes de remplacement peuvent être adressées par mail à l'adresse puericultrices.relais@isbw.be ou par téléphone au 02/315.13.74 entre 9h et 12h. Le service répond dans les 24 heures (jours ouvrables) à la demande.

Une demande d'intervention ne peut excéder 5 jours consécutifs. Elle peut être prolongée sur demande et selon les disponibilités des puéricultrices relais. Une priorité sera accordée aux nouvelles demandes par rapport aux demandes de prolongation.

Pour les demandes de remplacement **urgentes** introduites le jour ouvrable précédant la demande d'intervention, la permanence téléphonique est disponible tous les jours de 9h à 12h au 02/315.13.74. Le Service communique une réponse positive, négative ou alternative au plus tard à 12h30 le jour de l'appel.

L'ensemble des demandes sont analysées en fin de permanence afin d'attribuer les remplacements de façon la plus équitable et en assurant un maximum de continuité selon la répartition des puéricultrices relais par milieux d'accueil.

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

Conditions d'annulations des demandes d'intervention

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

En cas de fermeture du milieu d'accueil ou d'une section du milieu d'accueil en raisons de circonstances impérieuses indépendantes de la volonté du milieu d'accueil, la demande de remplacement peut-être annulée sans être prise en considération dans le volume de jours réservés **jusqu'à 2 jours ouvrables** avant la date de la prestation.

Le milieu d'accueil peut en outre annuler sa demande de remplacement **jusqu'à 24 heures** avant la date de la prestation sans être prise en considération dans le volume de jours réservés à condition qu'une demande de relais d'un autre milieu d'accueil en attente pour ce jour peut être rencontrée. Ces annulations sont limitées à 3 par an.

Modalités financières

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

Chaque année, les montants sont indexés comme suit :

$$\frac{\text{Montant de base X nouvel indice santé}}{\text{Indice de départ}} = \text{montant de l'année d'exercice}[2]$$

Pour les milieux d'accueil appliquant les barèmes de l'ONE, le coût de la journée de prestation est fixé à 149,65 € auquel il faut ajouter un forfait de 31,39 € par jour pour les frais de déplacement, soit un montant total de 181,05 € par jour.

La journée de familiarisation de la puéricultrice relais est facturée à 50% soit un montant de 74,83 € auquel il faut ajouter 31,39€ pour les frais de déplacement, soit un montant de 106,22 €. 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 de l'ONE, le coût journalier est déterminé de la façon suivante :

Participation financière mensuelle des parents pour un temps plein[3]	Journée de prestation	Journée de familiarisation
Jusqu'à 823 euros	181,05 €	106,22 €
Entre 824 et 908 euros	199,88 €	115,64 €
Au-delà de 908 euros	218,71 €	125,06 €

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 € par heure.

L'ISBW adresse, chaque trimestre, par anticipation, une facture en fonction du nombre de jours réservés dans la convention. Le paiement est à effectuer au plus tard dans

[2] L'année d'exercice est l'année de facturation (année X). Le nouvel indice est l'indice santé au 01 avril de l'année qui précède l'année d'exercice (année X-1). L'indice de départ est l'indice santé au 01 avril de l'année pénultième de l'année d'exercice (année X-2).

[3] Montants 2025. Ces montants sont ajustés chaque année dans la même proportion que les PFP maximales des barèmes de l'ONE.

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.

Utilisation des journées conventionnées par trimestre

Les **journées conventionnées d'un trimestre qui n'ont pas été prestées**, ne sont pas remboursées en fin de trimestre, ni déduites de la facture suivante. Ces journées pourront être reportées et utilisées au trimestre suivant.

- Si ces jours n'ont pu être prestés en raison d'une indisponibilité du service ou d'annulations de la part du service, les demandes de prestations seront prioritaires et pourront également être reportées à l'année suivante si une nouvelle convention de collaboration est conclue. En fin d'année si la convention n'est pas renouvelée, les jours restant du 4ème trimestre seront entièrement remboursés au prorata du nombre d'indisponibilités de la part du service sur le 4ème trimestre.

- Si ces jours n'ont pas été prestés en raison du 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 mais ces demandes ne seront pas prioritaires. Il n'y aura cependant pas de report d'une année à l'autre.

Le milieu d'accueil peut, si son quota de jours pour un trimestre est épuisé, **consommer anticipativement des jours conventionnés prévus sur les trimestres suivants**. Les demandes des autres milieux d'accueils qui sont toujours dans leur quota du trimestre en cours restent prioritaires. Ces demandes de prestations anticipées sur les trimestres suivants seront donc confirmées par le service la veille du remplacement à midi s'il reste une disponibilité.

Le milieu d'accueil peut demander **des journées supplémentaires** de relais au-delà de celles réservées dans la convention. Un supplément de 5 € sera alors facturé par journée.

- 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).

- 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.