

## Plan opérationnel

Vincent Magos  
Directeur général adjoint  
Cellule de coordination de l'aide aux victimes de maltraitances  
Secrétariat général

Mise à jour Juillet 2013

## Données de base relatives au mandat :

**Directeur (trice) général(e) adjoint(e) responsable de la Cellule de coordination de l'aide aux enfants victimes de maltraitance**

### Données relatives au mandataire

Plan opérationnel afférant au mandat de **Vincent Magos**

Lettre de mission établie par le Gouvernement de la Communauté française en date du **19 mai 2010**

Mandataire désigné par le Gouvernement en date du **19 mai 2010**

Nom :	Magos
Prénom :	Vincent
Adresse administrative :	Espace 27 septembre - Local 3C 124
Téléphone :	02/413 25 69
Courriel :	<a href="mailto:vincent.magos@cfwb.be">vincent.magos@cfwb.be</a>

## Préalable

Pour la bonne compréhension de ce plan, il faut entendre par :

- **Coordination** : la « Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance » créée en 1998, service située au sein du Secrétariat général de la Fédération Wallonie Bruxelles. Cette appellation officielle du service rappelle l'ambition de celui-ci à l'heure de sa mise en place, suite à l'affaire Dutroux. Depuis lors, différentes dispositions législatives ont amené à ce que la coordination de l'aide ne soit pas réalisée par la Coordination qui en porte le nom mais qui n'en a jamais reçu les missions, lesquelles ont toujours relevé de la prévention primaire de la maltraitance des enfants et jeunes adolescents. On notera que malgré plusieurs propositions<sup>1</sup>, aucun mécanisme de coordination globale (prévention + aide) n'est prévu au niveau de la Fédération.
- **Yapaka** : le programme mis en œuvre par la Coordination et par extension la manière de la désigner au grand public. (voir plus loin, le cadre de communication)  
Ce programme vise à répondre aux missions légales de **coordination**, de par les moyens dont elle dispose, en œuvrant à la *diffusion d'une représentation cohérente de la maltraitance et de sa prévention, auprès des professionnels et du grand public*, c'est ce que nous dénommons **promouvoir une culture commune** qui se décline en deux axes:
  - Soutenir les professionnels par **l'information, la formation et la mise à disposition d'outils** consiste bien au-delà de la transmission d'un savoir, en la capacité à mobiliser une mise en contact avec des concepts théoriques, des clés de compréhension, de remise en question de sa position d'intervenant. Conformément au décret de référence<sup>2</sup>, cet axe poursuit l'objectif de professionnaliser les pratiques dans un approche en réseau (et non de spécialiser des experts).
  - De même, la notion de **sensibilisation du public**, hors des prescrits normatifs, soutient l'idée d'une démarche d'émancipation, une invitation à chacun à inventer sa vie au delà des normes, à interroger la relation parent-enfant, adulte-enfant en amont des difficultés et des passages à l'acte violent et maltraitant, à construire une position solidaire. Sensibiliser consiste à ouvrir des questions chaque fois repensées, compte tenu du public destinataire, de son niveau de développement et de sa capacité à agir. A l'inverse d'une transmission de savoirs, l'acceptation de mot « sensibiliser » consiste à rendre sensible, à interroger, à s'interroger ensemble en vue de privilégier la construction du lien social en laissant se déployer toutes les formes de familles comme lieux d'équilibre des relations familiales et de développement de l'enfant.

<sup>1</sup> Cfr les notes « Quelle coordination pour prévenir la maltraitance? (Novembre 2010) et suivantes.

<sup>2</sup> 12 MAI 2004. - Décret relatif à l'Aide aux enfants victimes de maltraitance

- L'utilisation du terme **intervenant** dans ce plan opérationnel reprend de manière élargie la notion de professionnel. Nous l'utilisons afin d'être en concordance avec le décret (2004) au sens où il s'agit de personne « qui a pour profession ou pour mission, même à titre bénévole ou temporaire, de contribuer à l'éducation, la guidance psycho-médico-sociale, l'aide à la jeunesse, la protection infantile, l'accueil, l'animation et l'encadrement d'enfants ».

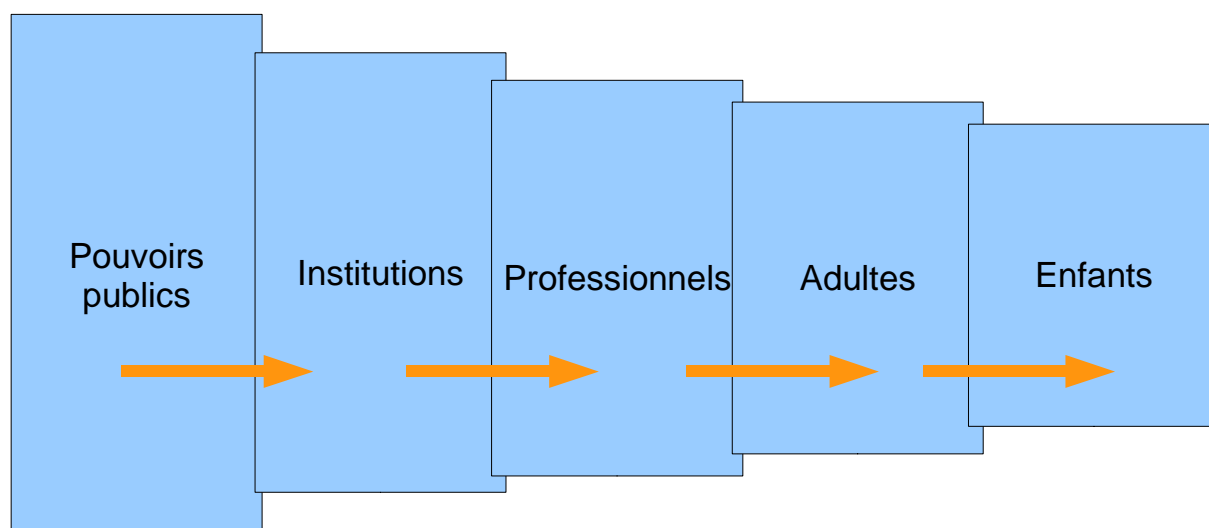
# Les fondements de la prévention de la maltraitance.

La lutte contre la maltraitance est un thème à la mode, mis à toutes les sauces, alibi à de nombreuses initiatives pavées ou non de bonnes intentions.

Avant de déterminer le moindre objectif ou de mettre en œuvre un projet, il est essentiel de baliser les fondements de la prévention de la maltraitance. Ces fondements seront la base de ce qui sera repris plus avant en termes d'objectifs :

- Promouvoir une culture commune partagée par les intervenants,
- Sensibiliser le grand public

Comme toute politique relevant de l'intérêt général, il y a lieu de la penser comme une intrication de poupées russes : il y a des effets miroirs dans la manière dont chaque niveau exerce son rôle sur le niveau qui en dépend.



Une fois les fondements précisés, ceux-ci assurent la cohérence et servent de guide aussi bien pour sous-tendre un cycle de formation d'intervenant ou un spot de 30' qui passera à la télévision.

## Quelle prévention de la maltraitance ?

Depuis l'affaire Dutroux, la violence sur enfants défraye régulièrement la chronique. On peut se demander si, paradoxalement, cette situation ne vient pas contrecarrer la prévention de la maltraitance plutôt que la favoriser.

Après la levée du silence sur le viol de femmes, nous avons assisté au dévoilement d'abus ou de sévices sur enfants. De tabous, ces faits ont pu, peu à peu, être reconnus et, partant, pris en compte dans des actions de prévention, de traitements spécifiques, ... Puis surgit – et reste présent dans l'imaginaire collectif - la figure de Dutroux, épouvantail d'une enfance innocente, preuve par neuf qu'il ne faut jamais dire bonjour aux inconnus. Depuis lors, un incessant ballet de faits divers montés en épingle vient nous conforter dans le fantasme d'une frontière qui permettrait de clairement distinguer les bons des méchants. Et où le mal, comme il se doit, réside à l'extérieur.

Le traitement de l'actualité risque pour un temps de maintenir cet état de fait.

### Eviter les clivages Bon/mauvais – Bientraitant/Maltraitant – Sain/Pathologique...

La mise en exergue des figures de Dutroux ou de Fourniret ainsi que la diabolisation, dans les faits divers, de parents maltraitants - quoique relevant de problématiques très différentes - se voient accolées. Face à ces « images » on peut constater un double mouvement. Vital, tout d'abord : il s'agit de rejeter sans équivoque de telles attitudes et de refaire consensus à ce propos. Emblématique, la marche blanche offrait plusieurs degrés de lecture. Outre l'expression d'un profond malaise face à ses institutions, on peut notamment y voir un corps social réaffirmer avec vigueur ses fondements : le fait qu'il y a peu de compatibilité entre les buts de la conservation de l'espèce et les appétits personnels de l'individu. De fait, la vie en commun n'est possible que si chacun renonce à une part de sa vie pulsionnelle<sup>3</sup>. Dans un mouvement complémentaire, chacun des membres de la foule opère un renforcement identificatoire les uns vis à vis des autres ainsi qu'à l'idéal commun. Et cet idéal se nourrit de la haine de l'étranger, de ce qui est radicalement autre<sup>4</sup>. Par glissement, on assiste ainsi à une mise à distance où l'auteur d'actes de maltraitance est assimilé à un criminel ou tenu pour malade ou pervers et donc fondamentalement différent de nous. En miroir, l'enfant est alors considéré comme « un être, pur, angélique (au sens théologique, c'est à dire qui n'a pas de sexe) et érigé en victime potentielle du diabolique pédophile<sup>5</sup>. »

Hélas, la pratique nous rappelle que la maltraitance est avant tout intrafamiliale et engendrée par des personnes en situation de détresse psychique et/ou sociale. L'accepter revient à prendre en compte qu'en nous résident des pulsions susceptibles de nous dépasser, voire que notre vie aussi pourrait soudain basculer. Voilà qui est bien difficile...

Cette contamination des images (pédophilie-maltraitance) et ce clivage des figures (criminels-bons père de famille) ont déjà fait l'objet d'analyses et sont par exemple plus finement étudiés par des auteurs tels Laurence Gavarini et Françoise Petitot. Les effets tangibles de ces mécanismes amènent aujourd'hui à des mises en cause nettement plus rudes : « Récupération politique, extrémismes militants et exploitations médiatiques » tels sont les ravages de la dictature de l'émotion exposés dans un livre où sont rappelées les responsabilités de la presse qui « agite des idées et fait du tirage », de certaines associations qui « se posent davantage en hérauts inquisiteurs d'une nouvelle bien-pensance qu'en défenseurs d'un intérêt commun ». Quant aux politiques, « cherchant avant tout à se protéger du soupçon d'indifférence ou de passivité complice, ils (...) pratiquent la surenchère en matière de textes réglementaires ». (Bensussan P. et Rault F.)

<sup>3</sup> On peut cependant s'interroger si une telle réaffirmation n'apparaît pas d'autant plus nécessaire à certaines époques que les repères semblent plus flous : pensons par exemple aux films porno qui parfois font office d'unique éducation sexuelle et à l'efflorescence des lolitas dont les corps prépubères sont offerts au regard, à ces mêmes enfants pour lesquelles les boutiques de mode mettent en vente des strings.

<sup>4</sup> N'oublions pas les effets positifs de ces mécanismes. Freud (1921,140) rappelle les géniales créations dues à l'âme des foules (la langue, les chants populaires, le folklore) mais « en outre, on ne saura jamais ce que le penseur ou le poète isolé doivent aux incitations de la foule dans laquelle ils vivent ni s'ils font plus qu'achever un travail psychique auquel d'autres ont simultanément collaboré » (je souligne). Malgré son importance, nous ne développerons pas cette dernière idée ici.

<sup>5</sup> Catherine Marneffe – Le culte de l'enfant victime – Le Vif-l'Express 08/02/2002

## Promouvoir une politique reposant sur l'intérêt général

Sont ainsi clairement posées les responsabilités, et notamment celles de l'État. Garant de l'intérêt général, l'État oriente la vie en commun par ses législations, son soutien à l'un ou l'autre type de dispositif et la parole qu'il émet dans l'agora. Cette parole balise la démocratie (antiracisme), la protection de la santé (vaccination, prévention du sida,...), la solidarité, etc....

Cependant, dans certains cas, il y a discordance du propos. Les avertissements relatifs au danger du tabac peuvent-ils être pris au sérieux quand ils sont le fait d'un État qui n'est nullement prêt à renoncer aux accises ou aux courses de Formule 1 ? Faut-il s'étonner des graffitis ou de la dégradation du mobilier urbain au moment où l'on assiste à une privatisation croissante de l'espace public réel ou virtuel (radiotélévisé) ? L'abribus n'appartient plus à une communauté d'usagers, Jean-Claude Decaux se l'est approprié et le loue ; à son tour, Dany en prend possession par son graf.

Quand elles sont le fait de l'État ou de ses représentants, les confusions entre intérêt général et particulier, entre fiction et réalité, entre intime et public, entre divertissement, information et éducation contribuent au brouillage des repères dont les effets effilochent le lien social.

Bien sûr (et heureusement), l'État n'est pas monolithique, sinon il serait totalitaire. Au même titre que l'individu ou le corps social, il est agité par des tensions internes. Néanmoins, l'intérêt général dont il est le garant finit par se traduire dans des actes, et l'adhésion ainsi que le partage de cet intérêt général seront fonction de la cohérence de ses décisions.

De la même manière, selon la façon dont elle sera organisée, la prévention de la maltraitance participera à corroder le vivre ensemble ou au contraire à renforcer la solidarité.

## Promouvoir la solidarité plutôt que le soupçon,

Le risque est grand, on l'a vu, de cliver bons et mauvais, et la figure de Dutroux et vient à l'appui de ce mécanisme de défense. On se souviendra de l'énorme succès des autocollants qui disaient « Protégez nos enfants ». Plutôt que d'énoncer un « Protégeons nos enfants », un Nous au sein duquel chaque sujet est partie prenante, il s'agissait d'en appeler à un État tout puissant afin qu'il protège des dangers extérieurs, des prédateurs notamment ; c'est la *Big mother* évoquée par Michel Schneider.

Suivant cette voie, une manière, très classique d'organiser la prévention de la maltraitance considère donc l'auteur d'actes de maltraitance comme pervers (criminel ou malade), fondamentalement différent du « bon père de famille ». Il doit être puni ou soigné; il est dès lors nécessaire de renforcer le dispositif législatif, judiciaire et répressif. Le témoin de la violence intervient en tant que délateur tandis que l'intervenant privilégié sera le monde judiciaire (ou médical, instrumentalisé).

Dans ce modèle, on assiste à une volonté de légiférer plus encore et parfois à l'extrême : par exemple, contre la fessée. Comme si la peur du gendarme pouvait nourrir l'amour parental... Comme s'il n'y avait pas une contradiction interne entre la manière dont l'État traiterait les parents et celle dont elle voudrait que ceux-ci traitent leurs enfants.

Les messages grand public seront développés suivant l'axe : *Vous êtes témoin d'une situation de maltraitance, ne restez pas silencieux. Sous-entendu : Prévenez la police.*

Plusieurs campagnes mass média furent conçues sur ces implicites. À la personne maltraitante on dit : *Gare à la punition.* Et au témoin : *Dénoncez !*

Cette notion de « briser le tabou du silence » est elle-même souvent un leurre car elle s'intègre dans un registre où la parole est survalorisée dans un mythe des bienfaits de la catharsis. Grande est la confusion, car pour être opérante, la parole doit être plus que communication ou dénonciation. Elle se doit d'être élaboration, énonciation ; cela nous amènera, comme nous le verrons plus loin, à un second modèle, qui plutôt que répressif ou curatif suggère davantage la prévention.

Mais constatons tout d'abord que dans certains cas, l'État lui-même va jusqu'à augmenter le sentiment d'insécurité en organisant des services qui ne manquent pas d'étonner. Ainsi par exemple, aux États Unis, la police de nombreux états met en ligne sur Internet un *Sex Offender Registry Search* qui permet au citoyen, après avoir entré son code postal, de connaître les délinquants sexuels de son quartier (adresse, photo, etc..). À notre connaissance, aucune base de données similaire n'existe pour

les autres délits. La dérive immédiate réside dans le fait que des personnes privées s'instituent en chevaliers blancs et créent des sites Internet croisant les données officielles et des cartes Google : l'utilisateur entre son adresse et visualise immédiatement les délinquants sexuels de son quartier. Le tout dans un embrouillamini où s'équivalent pédophiles, clients de prostituées, voyeurs... dans un mépris total du droit à l'oubli, une fois une peine purgée. Si l'on peut regretter ces dérives qui se disent « citoyennes » ou encore que les médias montent en épingle les agresseurs sexuels, ceci est particulièrement grave quand c'est le fait des pouvoirs publics car la mise en avant de l'épouvantail favorise la clandestinité de la personne maltraitante ainsi que son rejet par l'entourage... Elle mène à la déresponsabilisation des intervenants, chacun ouvre son parapluie et, de peur d'être poursuivi pour non-assistance à personne en danger, est tenté d'en référer à l'étage supérieur qui ne pourra être qu'encombré. Elle met le projecteur sur les affaires présentées comme les plus dramatiques et, en tout cas, extérieures à soi, au risque du sécuritaire. Au risque aussi de voir sous-évaluée et donc non prise en compte toute maltraitance jugée moins grave, laquelle constitue pourtant la majorité des situations.

Toujours dans ce registre, on peut également se demander dans quelle mesure les annonces de disparition, l'affichage tous azimuts des photos des disparus, les campagnes relatives aux dangers d'Internet... n'entretiennent pas une confusion entre d'enlèvements d'enfants et de fugues d'adolescents, entre pédophilie et harcèlements entre jeunes... De telles confusions ne suscitent-elles pas un climat d'anxiété sans lien avec les dangers réels. On doit alors s'interroger sur les effets pervers de tels batailles sur le corps social, l'entourage et (surtout) les jeunes eux-mêmes.

Jouant sur des appréhensions similaires, de nouveaux produits apparaissent. Ainsi ceux qui permettent aux parents de localiser, avec une précision de 50 mètres, leurs enfants munis d'un GSM. Les techniques de géolocalisation progressent à grand pas et il n'est pas un mois sans que l'on entende parler d'un nouveau système « de protection ». L'angoisse fait vendre, ce n'est pas neuf.

## Promouvoir une politique de l'aide

Nous pensons que la prévention de la maltraitance peut se développer selon une voie alternative qui accepterait l'idée selon laquelle il n'y a pas de frontière imperméable et clairement définie entre normal et pathologique et que bien souvent la personne maltraitante pourrait être l'un d'entre nous.

Face à une personne en difficulté et en souffrance, il s'agit, au plan socio-économique de réduire la précarité et au plan relationnel de renforcer les mécanismes de solidarité, de reliance, les dispositifs d'aide. Ici, plutôt que d'intervenir en tant que délateur, le témoin de la violence prend place en tant que soutien à un autre humain en difficulté, dans un réseau social à tisser sans cesse. L'intervenant est d'abord l'entourage, ensuite et si nécessaire le professionnel, et enfin, seulement dans les cas extrêmes, le monde judiciaire.

Ce modèle développe un message tel : *Chacun d'entre nous peut aller mal au point d'être maltraitant. Dans ce cas, essayons de nous arrêter, de réfléchir, de trouver de l'aide.* À la personne maltraitante, il est dit : *Vous n'êtes pas le seul dans cette situation* ; la demande d'aide est alors favorisée. Chez le témoin, on privilégie l'identification et donc l'appui : *Donnez un coup de main.*

Tournant résolument le dos à la politique du soupçon, cette démarche ne peut se fonder que sur la confiance dans les familles, leur entourage et les professionnels qu'ils rencontrent chaque jour...

La première option, décrite plus haut, conduit à une impasse et va à l'encontre des valeurs démocratiques et donc des actions et communications attendues de l'État. À l'inverse, la seconde démarche renforce la citoyenneté : chacun à son niveau a un rôle à jouer. La diminution des situations de maltraitance ne repose pas sur les seules institutions mais dans l'initiative de chacun – entourage et professionnels -, initiatives qui viennent irriguer le Vivre ensemble. Car, comme le rappelle Françoise Collin, « le monde commun n'est jamais un fait acquis, garanti, même quand il est fixé dans le cadre d'un État : c'est en permanence que chacun est appelé à le faire être par son action, en rapport avec les autres. Sans cette action, cet acte, *le désert croît*, pour reprendre l'expression de Nietzsche. »

C'est sur base de ces éléments, que nous pouvons effectuer l'équation suivante :

Prévention de la maltraitance = Soutien à la parentalité

## Eviter le piège des démarches « positives » et politiquement correctes.

Dans la lutte contre la maltraitance, certains développent la notion de « bienveillance » et vont jusqu'à vouloir la proposer sur le plan européen (Par exemple lors du sommet de Paris, novembre 2003). Même si cette volonté part d'excellentes intentions et se revendique d'une démarche « positive », elle risque d'entraîner l'effet inverse car elle maintient, hélas, elle aussi, une vision manichéenne de la situation, en laissant sous entendre qu'il y aurait une « bonne manière » de traiter les enfants.

Cette attitude volontariste et ce forçage de la langue nourrissent l'illusion qu'ici également l'axe du bien pourrait venir à bout de celui du mal. Dans la foulée des programmes d'apprentissage au « métier » de parent, on voudrait enseigner les bonnes conduites,... pareille volonté va de pair avec le clivage évoqué plus haut et, comme on le verra plus loin, avec les codes de protection assésés aux enfants.

Si l'on pense utile de mettre en avant un concept « positif », la langue française nous propose par exemple le terme « bienveillance », qui renvoie à un certain jeu, au sens de l'espace nécessaire à la liberté de mouvement indispensable à toute relation.

## Eviter de faire porter aux enfants le poids de la prévention.

De la même manière que la prévention à l'attention des adultes peut prendre deux directions, celle menée vis-à-vis des enfants leur parlera d'un monde hostile dont ils doivent se méfier ou, au contraire, leur fera découvrir un espace où les adultes ont la responsabilité de les aider à grandir.

Il est tentant et très fréquent d'organiser des actions de prévention de la maltraitance à l'intention des enfants, les invitant à se protéger eux-mêmes<sup>6</sup>. Cette démarche entraîne une difficulté majeure dans la mesure où elle sous-entend que c'est à l'enfant d'assurer sa protection à l'égard d'adultes potentiellement dangereux. D'autant que l'évaluation de certains programmes met en évidence l'impossibilité pour l'enfant en situation de victime de mobiliser les conseils prodigués. Évidemment, chaque parent donne des consignes de prudence et transmet les consignes reçues de ses propres parents (*N'accepte pas de bonbons d'un inconnu*). Cependant, ces conseils se prodiguent dans le cadre de la relation parent-enfant, prennent corps dans une parole, et, idéalement, ouvrent à un espace de questions.

On ne peut cependant mettre sur le même pied les conseils parentaux et la prévention d'État. Celle-ci doit prendre des formes différentes selon la thématique visée et les implicites pris en compte. Ainsi par exemple, la prévention de la maltraitance ne relève pas du même registre que celle de la sécurité routière où tous les usagers de la route se doivent d'être prudents, chacun à son niveau. De même, la prévention des MST attire l'attention des deux partenaires, considérés comme responsables à part égale. Dans la prévention de la maltraitance, il n'en est rien car la relation adulte-enfant est fondamentalement dissymétrique ; l'un ayant à protéger l'autre et non l'inverse (parentification). Il est dès lors regrettable quand les pouvoirs publics, ou ceux qu'ils mandatent, invitent les enfants à se protéger et diffusent à grand frais des supports qui véhiculent implicitement un message dévoyé.

Par contre, l'État peut mettre en avant une parole qui, par son extériorité, introduit du jeu et des questions entre adultes et enfants. Si certaines familles sont très chaotiques, souvent c'est une rigidité des rôles et des conduites ainsi que la pauvreté de circulation de la parole qui sont source d'une violence latente ou agie. Et dans ces cas, un personnage secondaire peut intervenir de façon à débloquer une situation: c'est l'oncle qui osera aborder un thème en plein repas de Noël, la grand-mère qui relativisera un conflit ou le cousin qui accueillera l'adolescent en fugue.

Dans un registre similaire, une campagne de prévention s'abstiendra d'indiquer qu'il y aurait une « bonne » réponse pour éviter la maltraitance. Un tel discours privilégierait une position passive et d'attente de la part du public, alors qu'il revient à chacun de trouver la réponse. À cette fin et pour en

---

<sup>6</sup> Il y aurait lieu de s'interroger sur le bien fondé de nombreuses actions de prévention, menées dans les écoles primaires et s'adressant donc aux enfants en période de latence, période certes de grande malléabilité psychique mais dont on mesure peu les effets lors des remaniements qui interviennent à l'adolescence.



dessiner le contexte, on veillera plutôt à attirer l'attention sur les différences de rythmes entre adultes et enfants, à reconnaître platement les difficultés auxquelles font face tous les parents et à valoriser la manière dont ils peuvent eux-mêmes trouver des solutions, ou, si nécessaire, demander de l'aide. À une époque où les Dutroux et consorts sont brandis en croque-mitaines et où les extrémistes veulent légiférer la fessée, il est nécessaire que l'État dans une parole publique exprime que l'on peut être excédé par un enfant qui crie, au point d'avoir envie de le frapper, et que cette irritation, cette pensée ne se transformera pas pour autant en acte, ni même en maltraitance psychologique. Oui, l'adulte peut ressentir de la haine vis-à-vis de son enfant : c'est partie prenante de l'humain et n'entraîne pas nécessairement de la violence agie. Au contraire, accepter de ressentir et de partager, verbaliser cette haine avec son entourage – *Il y a des jours où j'ai envie de le jeter par la fenêtre !* – est susceptible de réduire les risques de passage à l'acte.

Il est cependant nécessaire de rappeler ici que si les campagnes de prévention constituent une nécessaire parole publique, elles n'ont de sens que si elles sont en concordance et viennent en appui des mécanismes de solidarité visant à réduire la précarité et en appui des dispositifs d'aide chargés d'assister très concrètement les familles en souffrance. Elles ne peuvent qu'être un des maillons d'une politique globale.

## Promouvoir le jeu

S'il tombe sous le sens commun de l'importance du jeu en termes de développement de l'enfant, c'est depuis Winnicott qu'il est apparu plus clairement que le jeu constitue un phénomène transitionnel, c'est-à-dire qu'il a une place et un temps propre, qu'il n'est ni au dedans ni au dehors ; il ne relève ni de la réalité psychique intérieure, ni de la réalité extérieure, il constitue un espace potentiel et cela, dès le départ : entre le bébé et sa mère. C'est grâce à cet espace potentiel que l'enfant va pouvoir construire son identité, son autonomie, sa créativité... C'est encore grâce à la constitution de cet espace qu'il va plus tard s'inscrire dans la culture.

Or, les professionnels remarquent un déficit de jeu entre parents et enfants. Ceci a des effets dévastateurs en terme constitutions de l'identité (dépression, faux self) mais également en termes de violence. Ainsi par exemple, Maurice Berger, pédopsychiatre, qui travaille avec des enfants extrêmement abimés note « que *ces sujets ont de grandes difficultés à jouer, c'est-à-dire à faire semblant*. Il leur faut donc jouer dans la réalité : beaucoup de jeunes qui ont vandalisé des locaux scolaires déclarent l'avoir fait « pour s'amuser ». Ou d'autres « jouent » à brûler des voitures *en vrai* et le gagnant est celui qui a détruit le plus de voitures dans son quartier. Tout le monde sait (jouer à détruire ou frapper, beaucoup moins savent jouer en créant, il faut l'avoir expérimenté enfant dans sa famille. » (Berger, 160)

« Contenir la violence d'un enfant et lui proposer de la mettre en pensée créatrice grâce au jeu constituent des tâches essentielles pour chaque parent, professionnel de l'enfance, citoyen. Une France qui jouerait avec ses enfants de moins de 2 ans pendant quinze minutes par jour, la télévision étant éteinte, serait une France moins violente. » (Berger, 8)

A l'inverse d'une politique de dépistage qui viserait à repérer les enfants en difficultés, les enfants potentiellement violents pour les mettre sous une forme de tutelle<sup>7</sup>, une politique de prévention de la maltraitance rejoint une politique de promotion du jeu tant auprès des parents que des professionnels. « L'objectif est ici de définir des activités partagées et comportant une part d'inconnu donc de créativité sur un fond de prévisibilité, sans intention pédagogique » (Berger, 185). Plus tôt ces activités seront menées et plus grandes sont les chances qu'elles aient un effet de restauration auprès des enfants malmenés.

## S'inscrire dans une démarche de santé publique / promotion de la santé.

La prévention de la maltraitance ne relève ni de la charité ni de l'action sociale, elle doit être envisagée en tant que question de santé publique et donc avec les outils de cette discipline. On pensera notamment aux concepts de couverture d'un public à atteindre, de reproductibilité...

---

<sup>7</sup> Cfr les politiques sécuritaires en France et le mouvement Pas de zéro de conduite

Concrètement, il n'est pas utile de mettre en place des programmes qui, de par leur conception (méthodologique, budgétaire,...), ne peuvent couvrir une part significativement importante du public de référence.

S'inscrire dans une démarche de promotion de la santé nécessite de disposer d'indicateurs, ils sont nettement insuffisants pour le moment. La définition d'indicateurs et la récolte de données sont une des tâches que se sont fixées l'Observatoire de l'Enfance et de l'Aide à la Jeunesse.

## Mettre au travail les tensions entre des logiques administratives différentes

Il existe des tensions entre les logiques judiciaires, administratives, cliniques. Chaque institution a sa cohérence propre, fonction de ses missions, de son histoire, de son ancrage réglementaire. Parfois, la rivalité entre services, les définitions floues quant aux terrains d'action, les difficultés d'articulations entre services rendent le travail difficile. Ceci peut s'expliquer par des logiques de travail, parfois à juste titre, différentes. Sous le feu des médias, ces tensions sont parfois exacerbées.

Ces tensions, il est inutile de les évacuer et la mise en place de protocoles de collaboration n'installera évidemment jamais une douce harmonie. De même le rabattement des aspérités n'est que langue de bois sans aucun effet sur la réalité. Ces tensions, ces différences, il y a donc plutôt lieu de les mettre au travail, au fil du temps, sur base de situations concrètes dans des espaces tiers et protégés.

L'actualité 2013 à Erezée est bonne une illustration du fait que même des procédures peaufinées laissent passer des situations dramatiques. Ceci nous permet de repenser pratiques et coordinations.

## Suffisamment...

Freud estimait qu'il y avait trois métiers impossibles : éducateur, homme politique et psychanalyste. Un aspect commun à ces professions réside dans le fait qu'il s'agit d'offrir un cadre et d'inviter à se construire plutôt que de donner des règles de conduite. Celui qui vient, déboussolé, en souffrance, en question, chez un analyste est en attente de conseil, d'avis, de direction... Au fil des séances, il perçoit à quel point personne n'est autorisé à lui donner de modèle et qu'il lui revient, avec l'aide de l'analyste, de dénouer son histoire et d'inventer sa vie. L'homme politique est également avant tout le garant d'un cadre ainsi que de la mise en débat d'abord, mise en œuvre ensuite, des propositions pour construire le monde commun. Les lois fondamentales des humains ainsi que celles de la cité sont connues de tous. C'est les déforcer que d'être dans un activisme législatif (paradoxalement la multiplication des signaux routiers invite à un moindre respect du code de la route) tout comme c'est se décrédibiliser que de se vendre comme un produit ou une vedette de variété. Le thermomètre n'étant ni l'audimat, ni les scores aux élections mais la participation à cette création commune, en perpétuel devenir, qu'est la démocratie.

Si, dit Freud (1937, 263), éduquer, gouverner et analyser sont des métiers « impossibles », c'est parce qu'« on peut d'emblée être sûr d'un succès insuffisant ». Cette insuffisance ne manque pas de faire penser à la mère « suffisamment bonne » de Winnicott. Si ce concept est devenu un cliché psy, il garde pourtant tout son pouvoir d'évocation pour le non professionnel. Accepter le succès insuffisant de parents passables revient à accepter l'interstice où passe le vent de la vie, espace toujours ouvert car une part d'angoisse vaut mieux que l'omnipotence, la démocratie que le totalitarisme.

Mais se limiter à être le garant de l'espace du possible n'est jamais simple. Si la tentation d'une demande infantile envers le Grand Manitou est toujours présente, en réponse réside le risque d'un glissement de l'analyste vers le psychothérapeute-directeur-de-conscience, de l'éducateur vers le précepteur et du gouvernant vers le dictateur, qui, comme on le sait, se croit toujours dépositaire de l'Axe du Bien.

Une position « suffisamment bonne » relève d'un refus de la toute puissance ou des mots d'ordre vantant le risque zéro ; nous pensons qu'elle peut irriguer le fil rouge des programmes de prévention de la maltraitance où il s'agirait surtout de soutenir les parents et leur entourage à inventer une vie familiale où, malgré les quotidiens aléas de l'amour et de la haine, peut circuler le désir, la joie d'être au monde.

## Conclusion

Les différents éléments repris ci-dessus constituent le socle indispensable permettant d'assimiler la fonction de coordination à la promotion d'une **culture commune** centrée sur le soutien aux professionnels en relation avec les familles et les enfants entre les intervenants ainsi qu'à la sensibilisation du grand public

Nous verrons comment cette culture commune, au-delà des théories, se crée dans l'action, dans les *objets* réalisés de concert, qui dépassent la somme de chacune des parties. C'est, pourrions-nous dire, de la coordination concrétisée, non par des réunions ou des protocoles, mais plutôt par des objets (un livre, par exemple) qui deviennent d'usage courant.

## Bibliographie :

Bensussan P et Rault F – La dictature de l'émotion ; la protection de l'enfance et ses dérives – Belfond 2002.

Berger M. Voulons-nous des enfants barbares ? Dunod 2008

Collin F. L'homme est-il devenu superflu ?, Odile Jacobs, 1999 et conférence du 17 juin 2001 à l'École belge de psychanalyse « Pour un monde commun : pluralité et différences selon Hannah Arendt »

Freud. S. Psychologie des foules et analyse du moi (1921) In Essais de psychanalyse, Payot, 1981.

Freud. S. L'analyse avec fin et l'analyse sans fin (1937) In Résultat, idées, problèmes Puf, 1985.

Gavarini L et Petitot F – La fabrique de l'enfant maltraité, Erès 1998.

Le Guen A., Pragier G. et Reiss-Shimmel I. (Sous la direction de). Freud, le sujet social, PUF 2002.

Winnicott D.W. Jeu et réalité – Gallimard 1975

# Le cadre

## 1. Le cadre institutionnel

En date du 16 mars 1998 le Conseil de la Communauté française votait le Décret relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitements.

En juillet 98, le Gouvernement de la Communauté française désignait un fonctionnaire général afin de coordonner les activités administratives internes liées à ce décret, en effet, plusieurs entités sont parties prenantes dans ce domaine. Essentiellement : l'ONE, l'Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique, la Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse, le Service Général de la Jeunesse et de l'Éducation Permanente, Le Délégué Général aux Droits de l'Enfant...

La décision du Gouvernement précise que les missions de la Coordination de l'aide aux victimes de maltraitements « comportent au moins les activités suivantes :

- La coordination des actions menées par les services du Ministère de la Communauté française ;
- La centralisation de l'information ;
- La mise à disposition de l'information soit d'initiative, soit à la demande, à l'égard de l'intérieur et de l'extérieur du Ministère ;
- La préparation et le suivi des opérations d'information des publics concernés (enfants, personnel)
- La prévision des programmes de formation éventuels liés à l'application de ce décret ;
- Les relations avec les différentes administrations et services publics et en particulier avec l'ONE.

Le gouvernement de la Communauté française reprenait ensuite<sup>8</sup> ces éléments dans le cadre d'une lettre de mission conférée en application de l'article 61 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française instaurant un régime de mandat pour les fonctionnaires généraux des Services du Gouvernement de la Communauté française.

Le 12 mai 2004 un nouveau décret relatif à l'Aide aux enfants victimes de maltraitance était promulgué, il replace dans un contexte plus large quelques aspects principaux du présent programme (Art 17 à 21 : formation continuée et programme d'information ou de sensibilisation à destination du grand public, des parents ou des enfants menés dans le but de prévenir la maltraitance.)

Les objectifs repris dans le présent programme sont fonction des moyens budgétaires et des ressources humaines indiquées ci-dessous.

Étant donné son aspect **transversal**<sup>9</sup>, la Coordination de l'aide aux victimes de maltraitements est administrativement située au sein du **Secrétariat général** du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. La conception du programme et sa réalisation sont le fruit d'une collaboration entre l'ensemble des entités administratives en lien avec l'enfance : l'ONE, l'Administration générale de l'Enseignement et de la recherche scientifique, la Direction générale de l'Aide à la jeunesse et la Direction générale de la santé. Cette collaboration s'organise notamment au travers du Comité de pilotage (voir infra)

<sup>8</sup> Successivement, les 18 décembre 2003, 16 novembre 2007 et 19 mai 2010.

<sup>9</sup> Confirmé dans les travaux parlementaires relatifs au Décret de 2004

## 2. Le cadre budgétaire.

Le budget prévu pour assurer la mise en application du décret dans ses objectifs d'information et de formation est inscrit à l'AB 12.32.17 de la DO 11. Sur le plan de la technique administrative, ce budget ne peut donc être consacré à des subsides, il est complémentaire aux budgets inscrits pour l'information et la formation des spécialistes (équipes SOS-Enfants) pour des projets tels DIREM, journées d'études, participation à des colloques, etc....(Budget ONE). Rappelons également que d'autres budgets sont disponibles pour l'information et la formation des professionnels de l'aide à la jeunesse ainsi que pour la prévention générale (Budget Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse).

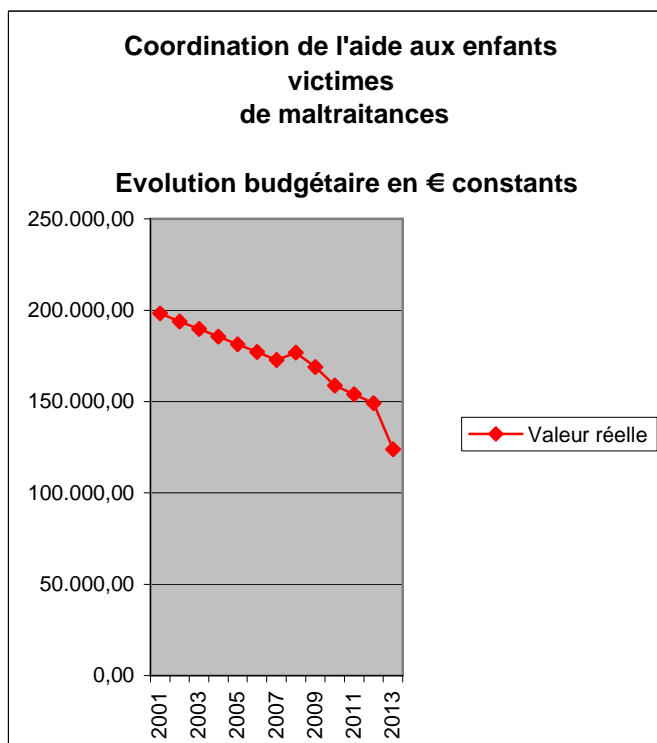
Étant donné cette répartition budgétaire, le présent programme est centré sur l'information et la formation des intervenants de première ligne et la mise à leur disposition d'outils leur facilitant l'action en la matière ainsi que des actions à l'attention du grand public. Dans la mesure où il s'agit d'un travail à long terme, il prévoit un budget similaire pour les années suivantes.

Ce programme a été approuvé initialement en avril 2001 par la Ministre de la Santé et de l'Aide à la jeunesse après avis positif de la Commission permanente de l'enfance maltraitée, il est mis à jour au moins une fois par an.

En 2004, outre les 198 000€ prévus à l'AB 12.32.17 de la DO 11, un complément de 58.611€ (AB 12 70 12 de la DO 17) a pu être dégagé afin de mener à bien le programme.

En 2008, le budget est passé à 200.000€ (+ajustement de 15.750 € via le budget de l'Aide à la jeunesse) et en 2009 à 205.000. Par contre, en 2010 le budget redescendait à 200.000€ e à 190.000 en 2013<sup>10</sup>.

Le budget détaillé est adressé chaque année au Gouvernement.



<sup>10</sup> Dans la pratique, nettement moins encore car fin 2012, la Fédération Wallonie-Bruxelles a été dans l'impossibilité de liquider des factures pourtant rentrées dans les délais. Ceci a d'emblée amputé le budget de 2012 de 111.000 € (report des dépenses prévues en 2011 sur le budget 2012). Cette perte se voit reportées sur les années ultérieures et donc sur les réalisations prévues (mention MR dans le plan détaillé qui suit).

### 3. Le cadre de personnel

La coordination maltraitance se compose actuellement de 2 agents temps plein, de 4 agents 4/5, de 1 agent mi-temps et d'un Détaché pédagogique. Soit quatre agents de niveau 1 et un agent de niveau 2 chargés d'assister le fonctionnaire général chargé de cette mission.

- Vincent Magos Directeur général adjoint
- Claire-Anne Sevrin : Attachée
- Diane Huppert : Attachée (4/5 temps)
- Philippe Jadin : Attaché (4/5 temps)
- Delphine Cordier : Attachée (4/5 temps)
- Philippe Dufromont : Détaché pédagogique
- Meggy Allo : Agent administratif polyvalent
- Sandrine Hennebert Secrétaire (1/2 temps)

### 4. Le cadre d'avis : le Comité de pilotage

Pour assurer la conception et le suivi du programme, un Comité de pilotage<sup>11</sup>, rassemble des délégués de chaque administration concernée ainsi que des experts et des personnes ressources, professionnels de terrain.

Le Comité de pilotage est composé de représentants des instances suivantes :

- Un représentant de la Ministre de tutelle du programme (Marie Thonon)
- Les représentants des administrations suivantes :
  - Administration générale de l'enseignement et de la recherche scientifique (Juliette Vilet)
  - Direction générale de l'aide à la jeunesse (Gérard Hansen)
  - ONE (Déborah Dewulf)
  - Direction générale de la santé (Nicole Bruhwylér)
- Un représentant du Délégué général aux droits de l'enfant (Christelle Triffaux en cours de remplacement)
- Des travailleurs de terrain :
  - 1 professionnel d'une équipe SOS-Enfants (Françoise Hoornaert)
  - 1 professionnel d'un service de santé mentale ou de planning familial (en cours de remplacement)
  - 1 professionnel du domaine de la santé de la Communauté française (Dr Ingrid Godeau)
  - 1 professionnel du monde de l'enseignement (Françoise Guillaume)
  - 1 professionnel du monde de l'aide à la jeunesse (François De Smet)
- Trois experts indépendants (dont l'institution n'est pas subventionnée ni susceptible de l'être). 2 spécialistes de la petite enfance (Pascale Gustin et Nathalie Ferrard) et 1 chercheur en sciences sociales (Perrine Humblet)
- A titre d'invité, le spécialiste de la communication qui assiste la Coordination dans la réalisation des actions grand public (Louis Grippa)

<sup>11</sup> Il ne s'agit pas d'une Commission d'avis mais bien d'un groupe de travail régulier dont la composition peut varier selon le déroulement du programme. Le principe de la composition est le suivant : le Ministre de tutelle et chaque Administration délèguent leur représentant, les autres membres sont choisis par la Coordination en fonction des besoins et apports complémentaires.

De plus, selon les projets et les thèmes abordés : l'un ou l'autre membre d'une association spécialisée dans le domaine de la petite enfance (ex. Ligue des familles, Association Françoise Dolto,...) ou autre professionnel (médecin, directrice de crèche, enseignant, travailleur de centre de planning familial...).

Les représentants d'administrations ou membres d'associations subventionnées ne sont pas rémunérés pour leur participation au Comité de pilotage. Les experts indépendants ainsi que les personnes ressources issues de structures non subsidiées sont rémunérées pour leur participation au Comité de pilotage

Le Comité de pilotage se réunit le 2<sup>o</sup> et 4<sup>o</sup> mercredi de chaque mois entre 9h30 et 12h30.

## 5. Le cadre de communication.

La cohérence d'un programme est d'abord la cohérence de sa philosophie, ses fondements ; nous les avons précisés en introduction.

Cette cohérence doit se décliner dans les actions et in fine dans la stratégie de communication, fil conducteur qui transforme les intentions et objectifs en messages de communication qui sont ensuite déclinés grâce à différents médias.

Certaines variantes peuvent être nécessaires suivant que l'action est réalisée à l'attention des professionnels ou du grand public.

L'EMETTEUR : YAPAKA

Rapidement, il est apparu qu'il n'était pas indiqué d'utiliser le terme de « maltraitance ». En effet, la maltraitance concerne toujours l'autre.... Cette signature opère donc comme un repoussoir par rapport aux personnes qu'il s'agit d'atteindre.

Dès lors, à l'exception de la communication institutionnelle, la dénomination officielle « Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance », n'est pas utilisée.

Le terme générique retenu est « **Yapaka** ». Le choix s'est opéré à la fois sur des bases créatives mais également en fonction des noms disponibles (Bureau des marques à La Haye, noms de domaine .BE, etc....)

En concordance avec les fondements de la prévention de la maltraitance, l'objectif est bien de mettre du jeu et de la créativité entre les difficultés bien réelles auxquelles font face les adultes et les réponses toutes faites, surmoïques (il n'y a qu'à, il faut qu'on, il suffit de,...) renvoyées parfois par l'entourage, voire les intervenants. L'objectif est également de prendre du champ face aux attitudes de démissions ou de déresponsabilisations (Que fait le gouvernement, le corps médical, la police ?... « Protégez nos enfants »)

Complémentairement, l'ensemble des actions menées à l'attention des professionnels se déclinent sous le terme « **Temps d'arrêt** »

Il s'agit en effet de marquer une pause, de prendre le temps de réfléchir à sa pratique, de réfléchir en équipe, de participer à une conférence, de se référer à des textes...

LE LEITMOTIV : PRENONS LE TEMPS DE ...

Le leitmotiv (ou slogan en termes publicitaires) est la courte phrase qui revient régulièrement dans la communication. Elle est chargée d'indiquer l'intention en quelques mots. Comme il se doit, il reprend de manière ramassée les éléments essentiels de la communication :

- Marquer un temps d'arrêt pour réfléchir à ce qui nous arrive, pour éviter de se laisser emporter dans l'acte,...
- Être ensemble, c'est à dire travailler en réseau pour les professionnels et, pour les familles, penser ensemble les relations,...

Le leitmotiv essentiel pour le grand public « **Prenons le temps de vivre ensemble** » peut être décliné de différentes manières, par exemple « **Prenons le temps de travailler ensemble** », « **Prenons le temps de penser ensemble** »

## SIGNATURE

A la signature YAPAKA.BE, l'émetteur est évidemment adjoint la mention « Une action de la Fédération Wallonie-Bruxelles »

## PLANIFICATION ET COLLABORATION AVEC UNE AGENCE DE COMMUNICATION.

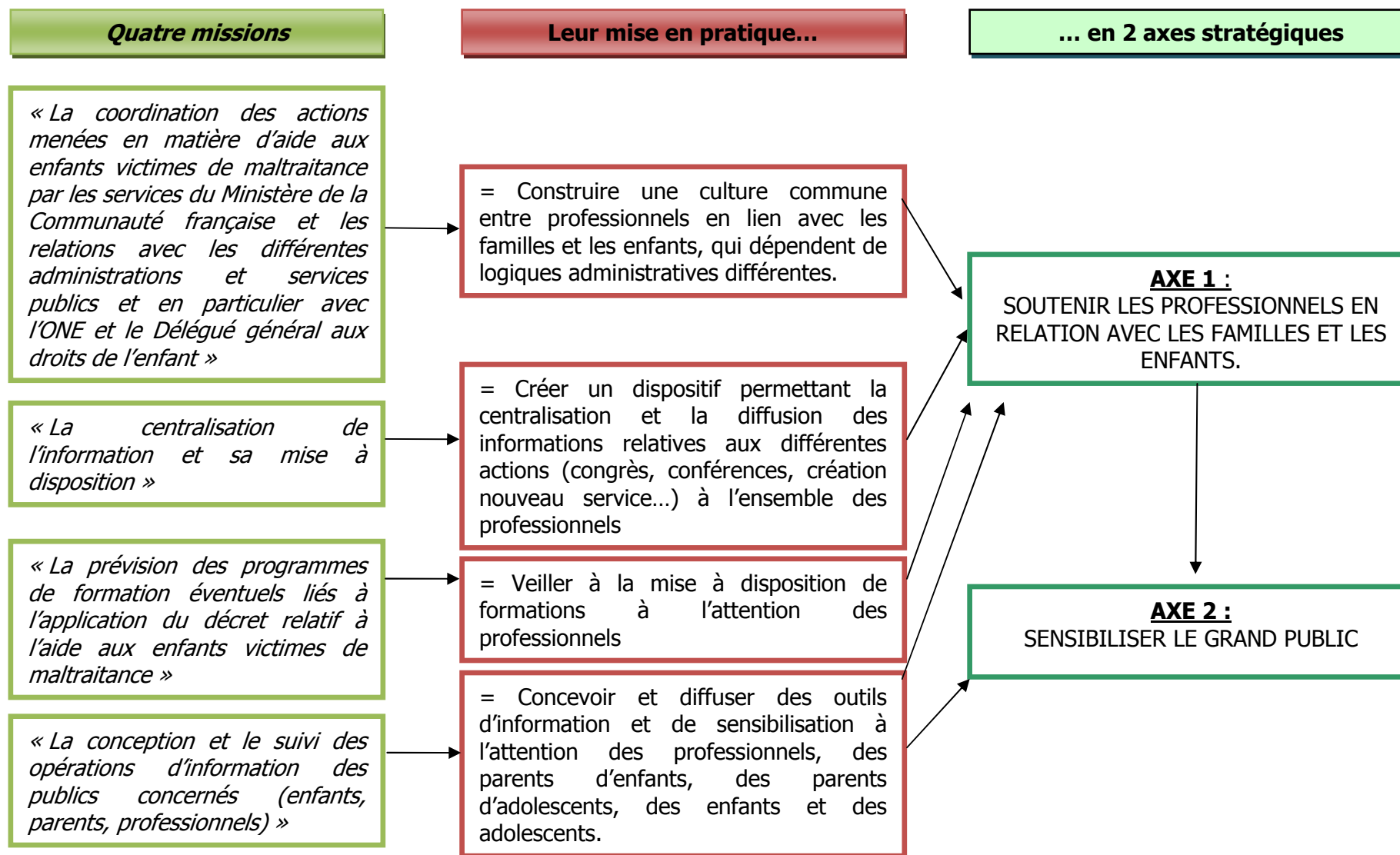
Pour mettre en œuvre les aspects mass médias du programme, une collaboration a été établie avec une agence de communication<sup>12</sup> (Clepsydre) qui intervient à différents niveaux, notamment dans la définition de la stratégie de communication précisée ci-dessus ainsi que dans le choix des médias, contenu des messages, suivi de production...

---

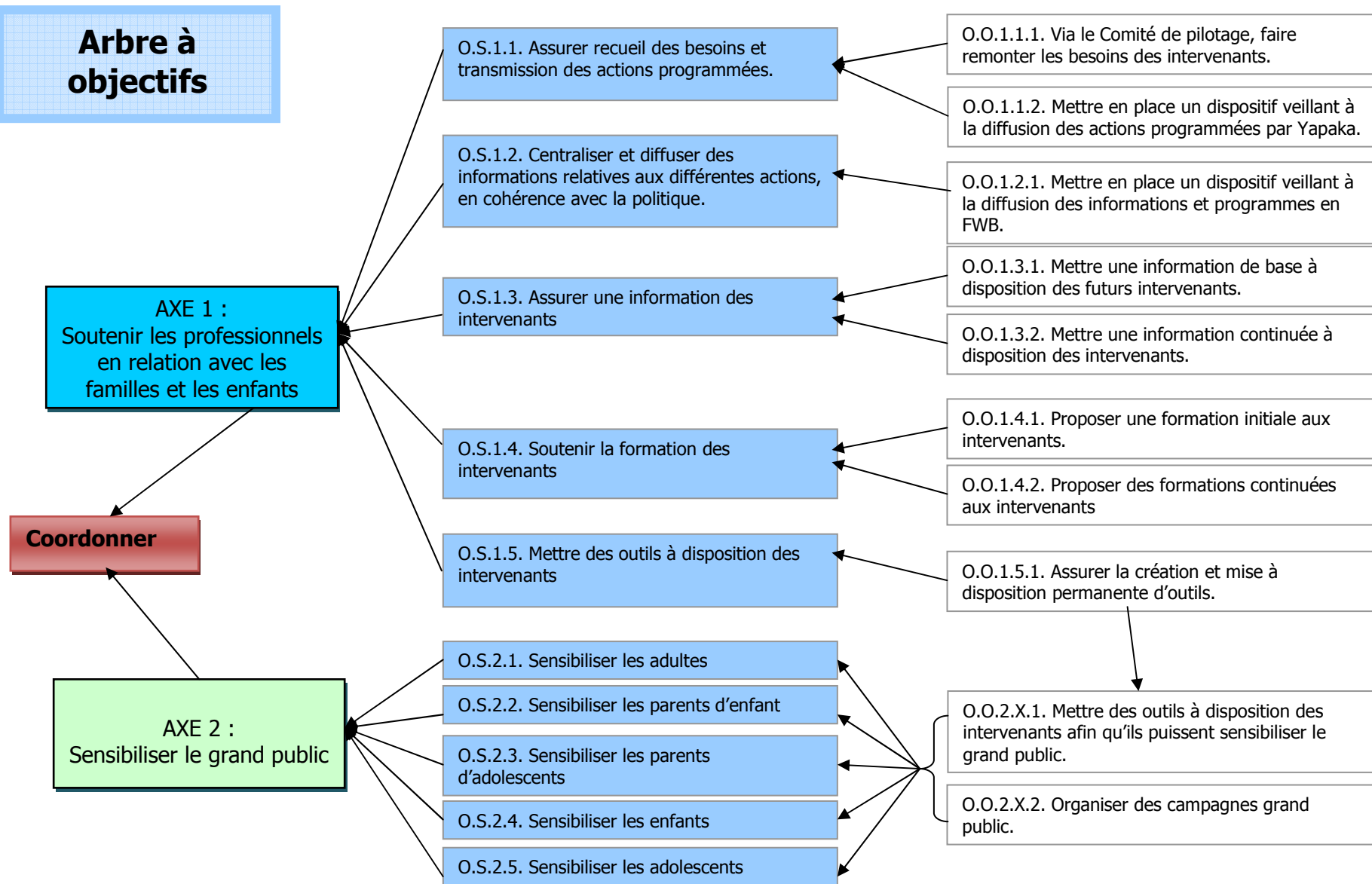
<sup>12</sup> Si l'on prend la métaphore du bâtiment, l'agence de communication est chargée de l'architecture ; ensuite différents corps de métier (graphistes, imprimeurs, réalisateurs,...) sont chargés des réalisations proprement dites. Chaque contrat est établi après consultation (Marché public de service passé par procédure négociée en application de l'article 17§2 1°, a) de la loi du 24/12/93 relative aux marchés publics)



## Des missions aux axes stratégiques



# Arbre à objectifs



**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.1</b> Assurer recueil des besoins et transmission des actions programmées		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.1.1. Via le Comité de pilotage, faire remonter les besoins des intervenants.		Un recueil consultable des besoins des intervenants	Compte rendu des réunions du comité de pilotage
<b>Projets</b>	1.1.1.1. Mettre en place un dispositif permettant de faire « remonter » les besoins des intervenants au niveau du Comité de Pilotage de Yapaka.	Un dispositif opérationnel de recueil	Site internet, courriers

1.1.1.1. Mettre en place un dispositif permettant de faire « remonter » les besoins des intervenants au niveau du Comité de Pilotage de Yapaka						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Composition plurielle du Comité de pilotage + experts	Annuelle	Nbre de personnes participantes	17	17	18	Prévu
Planification des réunions tous les 2 <sup>ème</sup> et 4 <sup>ème</sup> mercredi matin	Janvier	Agenda	17	16	Prévu	Prévu
Etablissement concerté des ordres du jour & envoi de compte rendus + documents de travail préparatoire	Hebdomadaire	Ordre du jour & compte rendu	Fait	Fait	En cours	Prévu
Méthodologie de travail collégial	Bi mensuelle	Production de textes « Points de repère »	5	4	En cours	Prévu
Mécanisme de concertation via les représentants auprès des secteurs	Bi mensuelle	Compte rendu des réunions	Fait	Fait	En cours	Prévu
Relais des demandes de terrain via et auprès du Comité de pilotage	Bi mensuelle	Compte rendu des réunions	Fait	Fait	En cours	Prévu

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.1.1.2. Via le Comité de pilotage, mettre en place un dispositif veillant à la diffusion des actions programmées par Yapaka.		Un recueil consultable des actions diffusées	Compte rendus réunions du comité de pilotage
<b>Projets</b>	1.1.2.1 Mettre en place un dispositif veillant à la diffusion des actions programmées par Yapaka	Un dispositif opérationnel de diffusion	Programme annuel, site internet, courriers, lettre d'information

1.1.2.1 Mettre en place un dispositif veillant à la diffusion des actions programmées par Yapaka						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Discussion annuelle du programme yapaka	Avril- mai	Compte rendu	Fait	Fait	En cours	Prévu
Travail de réflexion de la diffusion en CP tenant compte des besoins des secteurs	Lors de chaque diffusion	Compte rendu	Fait	Fait	En cours	Prévu
Proposition de rencontres / concertation avec les CCAJ et CAAJ	1/ mois à partir d'octobre	Fait/Non fait	SO <sup>13</sup>	SO <sup>14</sup>	SO <sup>15</sup>	Prévu

<sup>13</sup> Sans objet

<sup>14</sup> En attente de l'évolution de la note « Amélioration du dispositif global de lutte contre la maltraitance en FWB et du projet de protocole de collaboration intersectoriel visant à développer la prévention de la maltraitance en FWB

<sup>15</sup> Idem

**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.2</b> O.S.1.2. Centraliser et diffuser des informations relatives aux différentes actions, en cohérence avec la politique.		
---	--	--

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.1.2.1. Mettre en place un dispositif veillant à la diffusion des informations et programmes en lien avec la prévention en FWB		Dispositif opérationnel sur internet	Site internet, newsletters, archives Emails
<b>Projets</b>	1.2.1.1. Inviter les intervenants à transmettre des informations.	Un courriel diffusé. Une newsletter envoyée régulièrement	Archives E-mail
	1.2.1.2. Mettre en place un dispositif de récolte des informations	Un dispositif opérationnel	Site internet
	1.2.1.3. Sélectionner les informations pertinentes parmi celles reçues.	Un processus de sélection opérationnel	Relevés d'activités
	1.2.1.4. Transmettre les infos vers les intervenants via une newsletter.	Une newsletter envoyée régulièrement	Archives E-mail.
	1.2.1.5 Sensibilisation des leaders d'opinion	Organisation d'événements	Agenda

1.2.1.1. Inviter les intervenants à transmettre des informations.						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Contact tél, courriel, messages sur le site...permettant aux intervenants de diffuser leurs informations	Permanent	Oui/non	Fait	Fait	Prévu	Prévu

1.2.1.2. Mettre en place un dispositif de récolte des informations						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Modération et amélioration de l'accessibilité d'encodage sur le site Yapaka	Permanent	Nbre d'évènements encodés	267	337	En cours	Prévu
Mise en ligne et mise à jour du carnet d'adresses géo localisé par les intervenants	Permanent	Nbre d'organismes encodés	15.000	11.981	En cours	Prévu
Fil d'actualités	Permanent	Nbre de billets	SO	29	En cours	Prévu
Objets culturel	Permanent		SO	SO	En cours	Prévu

1.2.1.3. Sélectionner les informations pertinentes parmi celles reçues.						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Un travail de modération est fait sur le contenu	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Un travail d'analyse est fait sur le contenu (objet culturel)	Permanent		SO	SO	En cours	Prévu

1.2.1.4. Rédiger et transmettre les infos vers les intervenants via une newsletter						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Rédaction	Bi mensuelle	Nbre de lettres rédigées	22	22	En cours	Prévu
Transmission	Bi mensuelle	Nbre de lettres envoyées	22	22	En cours	Prévu
Editions spéciales	Selon l'actualité	Nbre de lettres envoyées	4	3	En cours	Prévu
Refonte graphique et software (+ programme d'envoi)	Mars	Oui/non	SO	Fait	SO	SO
Gestion des nouveaux abonnés et amélioration de l'accessibilité d'inscription	Permanent	Nbre d'abonnés	17.000	-	20.640 (mai 13)	Prévu

1.2.1.5. Sensibilisation des leaders d'opinion.						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Organisation annuelle d'événements à l'attention des parlementaires, de la presse,... (Exemples : Qui a peur du grand méchant web ? L'hypersexualisation des enfants (Parlement FWB), dispute parentale, les écrans	Selon les besoins ou l'actualité	Fait/Non fait	SO	1	3	Prévu
Diffusion ciblée des Temps d'arrêt				7	En cours	Prévu

**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.3</b> O.S.1.3. Assurer une information des intervenants		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.3.1. Mettre une information de base à disposition des futurs intervenants		- Liste des hautes écoles contactées pour mettre les outils à disposition de leurs élèves ou professeurs -Réalisation et impression des livres « sources ».	-Mailing list où les informations ont été mises à disposition  -Les exemplaires sont disponibles.
<b>Projets</b>	1.3.1.1 Envoyer aux hautes écoles des outils permettant aux professeurs d’aborder la maltraitance dans leurs cours.	Une liste des outils envoyés	Mailing des institutions ciblées
	1.3.1.2. Mettre des outils à disposition de l’ensemble des futurs intervenants et établissements les formant	-Une liste des outils disponibles -Une liste des établissements contactés	-Relevé des outils -Relevé des établissements

1.3.1.1 Envoyer aux hautes écoles des outils permettant aux professeurs d’aborder la maltraitance dans leur cours.						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Téléphoner à tous les bibliothécaires des hautes écoles qui ont une section pédagogique, sociale et/ou paramédicale		Nbre de bibliothécaires identifiés	64	63	SO	SO
Diffusion aux bibliothèques	Mars	Nbre de TA envoyés	SO	4.453	189	Prévu
Contacteur les hautes écoles afin de connaître le nombre d’étudiants en 2 <sup>ème</sup> année des sections concernées	Février	Nbre de hautes écoles contactées	SO	SO	65	Prévu
Diffusion auprès des étudiants de 2 <sup>ème</sup> du TA « Point de repères » accompagné d’une newsletter et d’affiches + courrier aux enseignants	Mars	Nbre de TA envoyés	2.231	5.800	9.623	Prévu
Téléphoner aux bibliothécaires des hautes écoles de manière à avoir un chargé de cours de référence par section	Janvier à juin	Nbre de chargés de cours identifiés	SO	42	En cours (36)	Prévu
Contacteur un chargé de cours par section pour évaluer l’utilisation du TA	A partir d’avril	Nbre de contacts	SO	SO	En cours (5)	Prévu
Actualiser le TA « Points de repère » <sup>16</sup>	Mars	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	Prévu
Vérifier la présence du volet maltraitance dans les programmes de	Juin	Fait/Non fait	SO	SO	En cours	Prévu

l'enseignement en Hautes Ecoles et le cas échéant faire des propositions au Gouvernement.						
1.3.1.2. Mettre des outils à disposition de l'ensemble des futurs intervenants et établissements les formant						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Identifier les cours où la maltraitance peut être abordée	Mai	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	SO
Sélectionner 1 cours	Mai	Fait/Non fait	SO	Non fait	Fait	SO
Prendre contact avec 2 professeurs		Fait/Non fait	SO	MR <sup>17</sup>	MR	Prévu
Construire avec eux l'outil pédagogique qui permettra aux enseignants des hautes écoles de s'approprier le livre TA		Fait/Non fait	SO	SO	SO	Prévu
Proposer l'outil aux autres enseignants répertoriés	2014	Fait/Non fait	SO	SO	SO	Prévu
Evaluation de l'outil afin d'envisager une proposition plus large	2015	Fait/Non fait	SO	SO	SO	SO
Diffusion élargie de l'outil	2016	Nbre d'outils diffusés	SO	SO	SO	SO
Susciter des mémoires et TFE	Permanent	Nbre de travaux	SO	SO	En cours	Prévu

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.1.3.2. Mettre une information continuée à disposition des intervenants.		Un site d'information continuée est opérationnel	Site internet
<b>Projets</b>	1.3.2.1. Diffuser les ouvrages « Temps d'arrêt »	Nbre de livres à disposition	Tableau de diffusion. Mailing des ouvrages envoyés.
	1.3.2.2. Mettre un site Internet à disposition des intervenants	Site existe opérationnel.	Site internet
	1.3.2.3. Augmenter le nombre d'enregistrements audio disponibles	Nbre d'enregistrements audio disponibles	Relevés des enregistrements
	1.3.2.4. Rédiger et diffuser une lettre électronique bimensuelle (newsletter)	Newsletter rédigée et diffusée 2 x/mois	Statistiques du site internet.
	1.3.2.5. Réaliser et diffuser des séquences vidéo de formation continuée	-Nbre de séquences tournées -Nbre de séquences mises en ligne	-Factures, Rapports -Site internet
	1.3.2.6. Rédiger et diffuser une lettre d'information (4x/an)	Lettre d'information rédigée et diffusée 4x/an	Liste/Historique mailing.

<sup>17</sup> Manque de ressources voir chapitre Cadre budgétaire



1.3.2.1. Diffuser les ouvrages « Temps d'arrêt »						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sélection de thèmes en regard de la demande des intervenants, des difficultés de prise en charge, de l'actualité... (Cfr supra)	Permanent	Fait/Non fait	Oui	Oui	En cours	Prévu
Travail éditorial, relectures, réécriture, correction orthographiques, mise en page, contact imprimeur, contacts diffuseurs	Permanent	Nbre de manuscrits		12	En cours	Prévu
Impression	8/An	Nbre livres finalisés	8	8	En cours	Prévu
Diffusion gratuite à 11 000 ex auprès des intervenants et des bibliothèques sur base d'un quota systématique et d'un quota ajusté à la thématique	Toutes les 6 semaines	Fait/Non fait	8	8	En cours	Prévu
Contact communication et média		Communiqué de presse	8	4	En cours	Prévu
Mise en ligne sur le site du livre (version PDF, version Epub)		Fait/Non fait	Oui	Oui	En cours	Prévu
Diffusion jointe (affiches, autocollants ...)		Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu

1.3.2.2. Mettre une section du site Internet à disposition des intervenants						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mise à jour permanente de la section « Professionnels »	Permanent	Nbre de pages « professionnels »	314	212	En cours 703 (mai)	Prévu
Sélection et organisation de thématiques	Permanent	Nbre de thèmes	18	-	38	Prévu

1.3.2.3. Augmenter le nombre d'enregistrements audio disponibles						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sélection de conférences	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Mise en ligne d'enregistrements	Permanent	Nbre d'enregistrements	7	14	En cours 53 (mai)	Prévu
Offre de partenariats avec les services locaux	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Mise en lien avec les autres contenus (livre, vidéos...) du site	Permanent	Nbre de liens « voir aussi » <sup>18</sup>	19	Fait	En cours	Prévu

1.3.2.4. Rédiger et diffuser une lettre électronique bimensuelle (newsletter)						
Développements (Cfr 1.2.1.4)	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014

<sup>18</sup> La modification du site fait en sorte qu'il ne s'agit plus de liens mais de tags

1.3.2.5. Réaliser et diffuser des séquences vidéo de formation continuée						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sélection de thèmes	Permanent	Fait/Non fait	Fait	fait	En cours	Prévu
Choix des intervenants	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Préparation des entretiens (en partant des interrogations des professionnels)	Permanent	Guide d'entretien	Fait	fait	En cours	Prévu
Séances de tournages Ex : P. Gustin, D.R. Dufour, P Delion – M.Berger-S.Marinopoulos – B.Stiegler – A. d'Alcantara – P Huerre	Selon disponibilité intervenant	Nbre de tournages	2	3	1	Prévu
Mise en ligne des vidéos sur le site + diffusion bimensuelle via la lettre électronique avec un texte introductif	Permanent	Nbre de vidéos mises en ligne	28	88	En cours 303 (mai)	Prévu

1.3.2.6. Rédiger et diffuser une lettre d'information (4x/an)						
Développements (Cfr 1.5.1.2)	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014

**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.4</b> O.S.1.4. Soutenir la formation des intervenants		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.4.1. Proposer une formation initiale aux intervenants.		Documents de formation initiale envoyés dans les écoles	Liste des documents envoyés/ mailing
<b>Projets</b>	1.4.1.1. Proposer et fournir aux enseignants des outils leur permettant d'aborder la maltraitance dans le cadre de leur programme de cours.	-Actions de sensibilisation réalisées -Nbre d'outils envoyés	-Rapports d'activité -Liste des documents envoyés
	1.4.1.2. Proposer et fournir aux écoles des documents d'information de base sur la maltraitance à destination de leurs étudiants	-Actions de sensibilisation réalisées -Nbre d'outils envoyés	-Rapports d'activité -Liste des documents envoyés

1.4.1.1. Proposer et fournir aux enseignants des outils leur permettant d'aborder la maltraitance dans le cadre de leur programme de cours						
Développements (Cfr 1.3.1.1)	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Actualisation et diffusion du Temps d'arrêt hors série		Oui/non	Oui	Oui	Oui	Prévu
Rédaction des textes en CP		Nbre de pages du site	3	A	Prévu	Prévu
Mise en ligne automatique des textes dès leur validation en CP				calculer		

1.4.1.2. Proposer et fournir aux écoles des documents d'information de base sur la maltraitance à destination de leurs étudiants						
Développements (Cfr 1.3.1.1)	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.4.2. Proposer des formations continuées aux intervenants.		Conférences et autres diffusions de contenus de formation réalisés	-Comptes-rendus des formations réalisées. -Site internet + Rapports d'activité
<b>Projets</b>	1.4.2.1. Mettre en place des formations transversales décentralisées destinées aux intervenants si cette initiative n'est pas prise par ailleurs	Nbre de formations organisées	Rapports d'activité
	1.4.2.2. Assurer une formation destinée aux enseignants et acteurs du monde scolaire	Nbre de formations organisées	Rapports d'activité
	1.4.2.3. Assurer une formation destinée aux enseignants et acteurs du monde scolaire – Jeu des trois figures	Nbre de formations organisées	Rapports d'activité
	1.4.2.4. Soutenir conférences, journées d'étude et séminaires mis en place par le terrain (via soutien à l'organisation et mise en ligne des activités)	-Nbre d'événements soutenus -Nbre d'enregistrements mis en ligne	-Rapports d'activité -Site internet
	1.4.2.5. Stimuler la formation continuée en équipe	Les textes sont imprimés et mis à disposition	-Factures d'impression -Rapports d'activité

1.4.2.1. Mettre en place des formations transversales décentralisées destinées aux intervenants si cette initiative n'est pas prise par ailleurs						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sélection des formateurs répondant aux exigences de la politique de prévention en FWB	SO	Liste de formateurs	Fait	SO	SO	Prévu
Elaboration avec les administrations et les cabinets (en Comité de pilotage)	Juin	Ordre du jour CP	SO	Fait	Non Fait <sup>19</sup>	?
Organisation avec les administrations et les cabinets		Programme de formation	SO	SO	SO	Prévu

1.4.2.2. Assurer une formation destinée aux enseignants et acteurs du monde scolaire						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sessions dans le cadre de l'IFC adressés aux agents PMS, directions, médiateurs, enseignants	2 sessions/ an	Fait/Non fait	Annulé	Fait	Fait	Prévu
Approfondissement dans le cadre de l'IFC pour travailler des situations	1 session/an	Fait/non fait	SO	SO	SO	Prévu

<sup>19</sup> En attente de l'évolution de la note « Amélioration du dispositif global de lutte contre la maltraitance en FWB et du projet de protocole de collaboration intersectoriel visant à développer la prévention de la maltraitance en FWB

1.4.2.3 Assurer une formation destinée aux enseignants et acteurs du monde scolaire – Jeu des trois figures						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sessions de formation de 2 jours	Janvier & Mars Sept & Déc.	Nbre de sessions	2	2	en cours (3)	Prévu
Sessions décentralisées en partenariats	2 jours/an		SO	SO	3	Prévu
Constitution d'un pool de formateurs (formation/intervision ½ jours)	mai	Nbre de sessions	1	1	1	Prévu
Rencontre du conseil supérieur PMS	Juin	Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Information aux journées directeurs maternel /fondamental		Nbre de séances d'info	SO	SO	2	SO
Evaluer un partenariat avec les conseillers pédagogiques du maternel	Mai	Fait/Non fait	SO	Fait	En cours	SO
Informers les inspecteurs du maternel	Mai	Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Mise en routine d'une offre de formation en partenariat (IFC, Prom soc...)		Fait/Non fait	SO	Fait	En cours	Prévu
Rédaction d'un plan et proposition de mise en routine du projet par le secteur scolaire		Fait/Non fait	SO	SO	En cours	Prévu
Renforcer la position de référent de Yapaka/Tisseron (outils formateurs, animateurs,...)		Fait/Non fait	SO	SO	En cours	Prévu

1.4.2.4. Soutenir conférences, journées d'étude et séminaires mis en place par le terrain (via soutien à l'organisation et mise en ligne des activités)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Diffusion des événements organisés par les services de terrain via le site et la lettre électronique	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Mise à disposition d'1 enregistreur audio	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Montage et mise en ligne de l'enregistrement audio	Permanent	Nbre d'enregistrements	7	14	En cours 53 (mai)	Prévu
Mise à disposition ponctuelle de TA aux opérateurs	Permanent	Fait/Non fait	13	Fait	En cours	Prévu
Ajustement du calendrier éditorial des temps d'arrêt au calendrier du secteur (TA secret professionnel ...)	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu

1.4.2.5. Stimuler la formation continuée en équipe						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mettre à disposition des intervenants des textes : Points de repères, Temps d'arrêt, NL spéciales, vidéos, etc.	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu

**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.5</b> O.S.1.5. Mettre des outils à disposition des intervenants		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.5.1. Assurer la création et mise à disposition permanente d'outils		Exemplaires des outils imprimés	Archives Yapaka et factures des imprimés.
<b>Projets</b>	1.5.1.1. Créer des outils	Des outils sont disponibles	Liste des outils, Rapports d'activité
	1.5.1.2 Informer les professionnels de la mise à disposition des outils via une lettre d'information (4/An)	OUI/NON	Liste des outils, Rapports d'activité

1.5.1.1. Créer des outils						
Développements	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Les développements correspondant à cet objectif stratégique, sont repris plus loin ; elles correspondent à d'autres objectifs stratégiques de l'axe stratégique 2						

1.5.1.2. Informer les professionnels de la mise à disposition des outils via une lettre d'information						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Diffusion d'une lettre d'information générale annuelle en 10 000 exemplaires (diffusion via la diffusion des TA)	Janvier	Fait/Non fait	Fait	Fait	Fait	Prévu
Diffusion d'une lettre d'info destinée aux intervenants en lien avec le programme ados (5 000 ex)		Fait/Non fait	Fait	Fait	MR	Prévu
Diffusion d'une lettre d'info destinée aux intervenants en lien avec le programme enfants (5 000 ex)	Octobre sur le recto affiche	Fait/Non fait	Fait	Fait	Prévu	Prévu
Diffusion d'une lettre d'info destinée aux intervenants en lien avec le programme parents d'ados (5 000 ex)	Toute l'année	Fait/Non fait	Fait	Non Fait	Prévu	Prévu au verso de l'affiche
Diffusion ciblée d'une lettre d'information « l'exemple c'est nous » (5 000 ex)	A la demande	Fait/Non fait	SO	3.500	En cours	Prévu
Diffusion ciblée d'une lettre d'information « Jeu t'aime » (5 000 ex) au verso d'une affiche	Toute l'année	Fait/Non fait	SO	SO	Prévu	Prévu

**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

<b>Objectifs stratégiques 2.1</b> O.S.2.1. Sensibiliser les adultes.		
---	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.1.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.		Des outils sont disponibles	-Inventaire des outils -Relevés des outils envoyés, mailings
<b>Projets</b>	2.1.1.1. Créer des outils.		

2.1.1.1. Créer des outils						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Affiches, autocollants, bâches, banner up, trombinoscope, Spot TV, Cartes postales	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	Fait	Prévu
Création de nouveaux slogans & mise en page pour mise à disposition de tous les intervenants	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	Fait	Prévu

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.1.2. Organiser des campagnes grand public.		-Une campagne est mise en place -Nbre d'interactions (précisées selon la campagne) -Des supports sont à disposition	-Rapports d'activité -Historique site internet -Relevés des envois -Relevé des supports disponibles
<b>Projets</b>	2.1.2.1. Mettre en place une campagne mass média participative (« L'exemple, c'est nous »)		
	2.1.2.2. Sensibiliser à la question de l'hypersexualisation des enfants		
	2.1.2.3. Sensibiliser à la question de l'enfant pris comme otage de la dispute parentale		
	2.1.2.4. Campagne « Maîtrisons les écrans » Règle 3-6-9-12		

2.1.2.1. Mettre en place une campagne mass média participative « L'exemple, c'est nous »						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Création et mise à jour du site Internet « L'exemple, c'est nous »	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Elaboration en Comité de pilotage d'une déclinaison de la campagne en lien étroit avec les questions de maltraitances		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Création d'un spot TV		Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Demande de diffusion du spot (procédure promotion de la santé)		Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Newsletter – Rédaction & impression Voir 1.5.1.2.		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Diffusion de supports divers (autocollants, affiches, cartes postales...)						
Envois d'affiches...	Permanente	Tableau diffusion	Non disp	Non disp	SO	Prévu
Envois d'autocollants...	Permanente	Tableau diffusion	Non disp	Non disp	SO	Prévu
Mise à disposition, à la demande d'affiches, autocollants...	Permanente	Magasin du site	1145	4235	3148 Juin	Prévu
Mise à disposition, à la demande, de supports d'animation bâches, banner up, trombinoscope	Permanente	Tableau des demandes	20	9	En cours/8	Prévu
Assurer la visibilité de la campagne par des actions grand public						
Création d'une campagne autoroutière en collaboration avec le SPW	Mai	Fait/Non fait	Fait	Fait	MR	MR
Diffusion de la campagne	Septembre	Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Création d'une campagne transport en communs TEC		Fait/Non fait	Fait	SO	MR	MR
Diffusion de la campagne	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Négociation avec la STIB en vue de la création d'une campagne dans les transports en communs Bruxellois	Juillet	Fait/Non fait	SO	Fait	MR	MR

2.1.2.2. Sensibiliser à la question de l'Hypersexualisation des enfants						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Elaboration en Comité de pilotage d'une déclinaison de la campagne en lien étroit avec les questions de maltraitances	Permanent	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	SO
Création d'un message	Janvier	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Réalisation de l'affiche (shooting photo, Mise en page)	Janvier	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Diffusion de supports divers						
Envois d'affiches...	Permanente	Tableau des diffusions	Non disp	Non disp	8164	Prévu
Mise à disposition, à la demande d'affiches	Permanente	Magasin du site	Non disp	Non disp	871 Juin	Prévu
Newsletter électronique spéciale	Janvier	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Assurer la prise en compte de la question par les parlementaires						
Mise en place d'une journée de travail au Parlement	07 Février	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Diffusion des travaux de la journée à travers un TA et podcast des conférences	Février	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO



2.1.2.3. Sensibiliser à la question de l'enfant pris comme otage de la dispute parentale : « <b>La dispute des parents frappe les enfants</b> »						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Elaboration en Comité de pilotage d'une campagne sensibilisant à cette question		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Création d'un spot TV (rédaction scénario, tournage, montage)		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Pré-test du spot		Fait/Non fait	SO	novembre	SO	SO
Demande de diffusion du spot (procédure promotion de la santé)		Fait/Non fait	SO	Fait	Diffusion	SO
Ecriture d'un texte point de vue (pour les professionnels)		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Diffusion de supports divers (autocollants, affiches, cartes postales...)						
Diffusion du spot (espace promotion santé)	1x 15j + 3x 1 sem	Plan média de diffusion	SO	SO	En cours	SO
Mise à dispo du spot (site + réseaux sociaux)	Permanente	Nombre de vue (Page yapaka + youtube + facebook)	Non disp	SO	11 171 + 4 269 + 1 900	Prévu
Newsletter électronique spéciale	Mars	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Relais presse (interview émissions TV et radio + articles presse écrite)	Permanente	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO

2.1.2.4. Campagne « <b>Maîtrisons les écrans</b> » la règle 3-6-9-12 ans						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Elaboration en Comité de pilotage	Mars	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Création du concept et des messages	Mars	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Réalisation d'affiches et cartes postales	Avril	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Mise en ligne sur le site internet	Mai	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Diffusion de supports divers (autocollants, affiches, cartes postales...)						
Envois d'affiches...	Permanente	Tableau de diffusion	SO	SO	30151	SO
Mise à disposition, à la demande de cartes postales	Permanente	Magasin du site	SO	SO	7979 Juin	SO
Mise à disposition, à la demande d'affiches.	Permanente	Magasin du site	SO	SO	3133 Juin	Prévu
Newsletter électronique spéciale	Mai	Fait/Non Fait	SO	SO	Fait	SO
Relais presse (interview émissions TV et radio + articles presse écrite)	Permanente	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO

**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

<b>OK Objectifs stratégiques 2.2</b> O.S.2.2. Sensibiliser les parents d'enfants.		
--	--	--

<b>Objectif opérationnel</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.2.2.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.	Des outils sont disponibles.	-Inventaire des outils -Relevés des outils envoyés
<b>Projets</b>	2.2.1.1 Créer des outils.	Réalisé oui/non

Voir les projets 2.2.2

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.2.2.2. Organiser des campagnes grand public		-Réalisation de campagnes audiovisuelles -Nbre de spots diffusés -Nbre de livres mis à disposition -Nbre de pages mises en ligne sur le site internet -Nbre de supports mis à disposition -Nbre capsules pilotes réalisées -Nbre de capsules à disposition	-Rapports, production audiovisuelle -Rapports d'activité  -Inventaire des livres, mailings -Site internet  -Inventaire des supports
<b>Projets</b>	2.2.2.1. Concevoir et diffuser des spots et/ou émissions vidéo. (« Être parent, c'est... ? », « Jeu t'aime »)		
	2.2.2.2. Concevoir et mettre à disposition un document de sensibilisation pour parents d'enfants (Le livret « Être parent, c'est... ? »)		
	2.2.2.3. Mettre une section du site Internet à disposition des parents		
	2.2.2.4. Mettre à disposition des outils de sensibilisation et/ou d'animations complémentaires (autocollants affiches, événements)		
	2.2.2.5. Réalisation d'animations complémentaires		

2.2.2.1. Concevoir et diffuser des spots et/ou émissions vidéo. (« Être parent, c'est... ? », « Jeu t'aime »)						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2012</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Préparation : Remplir l'agenda des jours de tournage, partenariat avec les ludothèques etc.	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Production : 1 jour de tournage par mois (entre 5 et 6 familles/jour de tournage) / 3 jours de montage / 1 jour d'étalonnage	Mensuel	Nbre de capsules Jeu t'aime réalisées	60	60	En cours	Prévu
Mise en ligne des capsules sur le site	Permanent	Nbre de capsules mises en ligne	45	105	En cours	Prévu
Diffusion des capsules par « La Trois » (1/jour)	Quotidien	Nbre de capsules envoyées	45	50	En cours	Prévu

2.2.2.2. Concevoir et mettre à disposition un document de sensibilisation pour parents d'enfants (Le livret « Être parent, c'est... ? »)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Diffusion par la Boîte rose	Décembre	Fait/Non fait	60.000	60.000	Prévu	Prévu
Diffusion par l'ONE et les structures (via les PSE) de la FWB	Juin	Nbre exemplaires	60.000	60.000	60.000	Prévu
Nouveaux dessins en préparation (A Sace)		Nbre de dessins actualisés	SO	17	SO	SO
Rédaction de nouveaux textes à mettre sur le site		Fait/Non fait	SO	Non Fait	MR	MR
Evaluation de l'outil (maternités, thèmes)		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Recherche sur la pertinence de séparer Être parent c'est en deux versions A/ Devenir parents (de la grossesse aux premiers mois) B/ Être parents (diffusion en maternelle)	Décembre	Fait/Non fait	SO	SO	Prévu	SO

2.2.2.3. Mettre une section du site Internet à disposition des parents *						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mise en ligne des nouveaux textes (voir ci-dessus 2.2.2.2)	1/mois	Nbre de textes	12	SO	MR	MR
Faire et tenir à jour une bibliographie pour les parents qui se rapportent à la partie jeu t'aime	Permanent	Fait/Non fait	SO	SO	En cours	Prévu
Capsules interview de professionnels (Voir aussi 1.3.2.5)		Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	Prévu
* La navigation du site a été adaptée en 2012 en thématiques et campagnes et plus par public						

2.2.2.4. Mettre à disposition des outils de sensibilisation et/ou d'animations complémentaires (autocollants affiches,...)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mise à disposition d'affiches (2 nouveaux modèles par an afin que les structures aient de plus en plus de variété)	Permanent	Nbre d'affiches	10.000	10.000	Prévu	Prévu
Mise à disposition d'autocollants (avec les nouveaux dessins)	Permanent		SO	à calculer	Prévu	Prévu
Mise à disposition d'affiches « Télé BB » (A partir de 2013 Cfr campagne Maîtrisons les écrans)	Permanent			à calculer	SO	SO
Rédaction d'un livre « Jeu t'aime »	Septembre	Fait/Non fait	SO	SO	En cours	SO
Diffusion du livre « Jeu t'aime »	Octobre	Nbr d'exemplaires	SO	SO	Prévu	Prévu
Réaliser des cartes postales et les diffuser notamment via le réseau Boomerang	Novembre	Nbr de cartes	SO	SO	Prévu	Prévu

2.2.2.5. Réalisation d'animations complémentaires						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Organiser les Rencontres jeu t'aime	24 novembre	Fait/Non fait	Fait Bruxelles	Fait Bruxelles + Verviers	Prévu Bruxelles Verviers + Tournai	Prévu
Partenariat avec ludothèques, AMO, bibliothèques, etc...	Permanent	Nbre de partenaires	10	à calculer	à calculer	Prévu

**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

<b>OK Objectifs stratégiques 2.3</b> O.S.2.3. Sensibiliser les parents d'adolescents.		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.3.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.		-Relevé des outils disponibles à Yapaka -Relevé des outils disponibles auprès des intervenants	-Inventaire des outils -Relevés des outils envoyés, mailings
<b>Projets</b>	2.3.1.1 Créer des outils.	Réalisé oui/non	

Voir les projets 2.3.2

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.3.2. Organiser des campagnes grand public		-Nbre de livres mis à disposition -Nbre de pages mises en ligne sur le site internet -Nbre de supports mis à disposition	-Rapports -Rapports d'activité -Inventaire des livres, mailings -Site internet  -Inventaire des supports
<b>Projets</b>	2.3.2.1. Concevoir et mettre à disposition un document de sensibilisation pour parents d'adolescents (Manuel pour parents d'ado qui pètent les plombs)	Réalisé oui/non	
	2.3.2.2. Concevoir et mettre à disposition une section de site Internet à l'attention des parents	Réalisé oui/non	
	2.3.2.3. Mettre à disposition des médias de sensibilisation complémentaires (autocollants affiches)	Réalisé oui/non	

2.3.2.1. Concevoir et mettre à disposition un document de sensibilisation pour parents d'adolescents (Manuel pour parents d'ado qui pètent les plombs)						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>

Diffusion via les structures en lien avec les parents d'adolescents	Février	Fait/ Non fait	60.000	60.000	60.000	Prévu
Diffusion aux abonnés de Télé Moustique (25 000 ex)		Fait/ Non fait	SO	Fait	SO	SO
Insertion rubrique Télé Moustique		Fait/ Non fait	SO	Fait	SO	SO
Partenariat avec un éditeur français afin de répondre aux demandes Fr	Février	Fait/ Non fait	SO	SO	Fait	SO

2.3.2.2. Concevoir et mettre à disposition une section de site Internet à l'attention des parents *						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Mise en ligne de nouveaux textes (Cfr a))		Fait/ Non fait	SO	MR	MR	MR
Capsules interview (Voir aussi 1.3.2.5)		Fait/ Non fait	SO	Fait	Prévu	Prévu
Réaliser et tenir à jour une bibliographie pour les parents d'ado	Permanent	Fait/ Non fait	SO	MR	MR	MR
* La navigation du site a été adaptée en 2012 en thématiques et campagnes et plus par public						

2.3.2.3. Mettre à disposition des outils de sensibilisation et/ou d'animations complémentaires (autocollants affiches, ...)						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Imprimer nouvelles affiches 2 nouveaux modèles par an afin que les structures aient de plus en plus de variété	Avril	Fait/ Non fait	SO	Fait	Prévu	Prévu
Diffuser de nouvelles affiches	Permanent	Nbre affiches	SO	10.000	Prévu	Prévu
Imprimer un autocollant *		Fait/ Non fait	SO	Non Fait	SO	SO
Diffuser les autocollants *		Nbre Autocollants	SO	0	SO	SO
Réaliser des cartes postales et les diffuser notamment via le réseau Boomerang	SO	Nbr de cartes	SO	SO	150 000 (20 000 + 130 000)	Prévu
Projet Dos Ado : série de clips vidéos dans lesquels des parents et des ados « jouent » les réparties de l'autre Réaliser un pilote	Décembre	Fait/ Non fait	SO	MR	MR	MR
Si le pilote est concluant, réaliser une série de clips vidéo		Fait/ Non fait	SO	MR	MR	MR
* Le partenariat avec Télé Moustique a été finalisé sans autocollant						

**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

**OK Objectifs stratégiques 2.4**  
O.S.2.4. Sensibiliser les enfants.

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.4.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.		-Relevé des outils disponibles à Yapaka -Relevé des outils disponibles auprès des intervenants	-Inventaire des outils  -Relevés des outils envoyés, mailings
<b>Projets</b>	2.4.1.1. Créer des outils.		

Voir les projets 2.4.2

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.4.2. Organiser des campagnes grand public		-Réalisation de campagnes audiovisuelles -Nbre de livres imprimés et diffusés -Nbre de capsules réalisées -Nbre de pages nouvellement créées -Nbre de supports diffusés	-Rapports, production audiovisuelle -Inventaire des livres, mailings  -Site internet -Site internet  -Rapport d'activités
<b>Projets</b>	2.4.2.1. Procéder à l'actualisation et la diffusion continue d'un outil de sensibilisation pour enfants : « Une vie de chien »		
	2.4.2.2. Réaliser et diffuser des capsules télévisées de sensibilisation pour enfants		
	2.4.2.3. Mettre une section du site internet à disposition des enfants		
	2.4.2.4. Mettre à disposition des outils de sensibilisation complémentaires (autocollants affiches,...)		

2.4.2.1. Procéder à l'actualisation et la diffusion continue d'un outil de sensibilisation pour enfants : « Une vie de chien »						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Prévoir de nouveaux visuels et/ou nouveaux textes		Fait/Non fait	SO	En cours	6	Prévu
Révision des listes de diffusion		Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Impression et optimisation de la diffusion du livre	Septembre	Nbre d'exemplaires	60.000	60.000	60.000	Prévu
Evaluer la newsletter (au dos des affiches)		Fait/Non fait	SO	En cours	Fait	SO

2.4.2.2. Réaliser et diffuser des capsules télévisées de sensibilisation pour enfants						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Rencontrer des classes et organiser les tournages	Mensuel	Nbre de tournages	7	8	En cours	Prévu
Produire les capsules	Permanent	Nbre de capsules	30	45	En cours (20)	Prévu
Produire des capsules audio issues des témoignages		Fait/Non fait	SO	MR	MR	MR
Elaboration d'un nouveau générique		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Remontage progressif des anciennes capsules avec le nouveau générique		Fait/Non fait	SO	Fait	En cours	Prévu

2.4.2.3. Mettre une section du site internet à disposition des enfants						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Remise en avant des contenus les plus pertinents, adaptation du site aux enfants*	Février	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	SO

\* le site internet est désormais réorganisé par thématique et par campagne. La partie présentant la campagne « une vie de chien ? » est destinée spécifiquement aux enfants.

2.4.2.4. Mettre à disposition des outils de sensibilisation complémentaires (autocollants affiches,...)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mettre en page 2 nouvelles affiches par an	Mai - Septembre	Fait/Non fait	SO	Fait	Prévu	Prévu
Impression / diffusion affiches	Septembre	Nbre d'affiches diffusées	10.000	10.000	Prévu	Prévu
Impression / diffusion autocollants	Septembre	Nbre d'autocollants diffusés	54.000	60.000	Prévu	Prévu

2.4.2.5. Diffuser le programme par d'autres canaux (presse, ...)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mise en forme de témoignages issus des interviews	Permanent	Fait/Non fait	SO	SO	Prévu	Prévu
Diffusion dans le partenaire presse (Metro) et sur le site internet	Permanent	Nbre de témoignages diffusés	SO	SO	En cours (15)	Prévu



**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

<b>OK Objectifs stratégiques 2.5</b> O.S.2.5. Sensibiliser les adolescents	-Des outils sont à disposition des intervenants -Des campagnes grand public sont organisées	Rapports d'activité
---	--	---------------------

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.2.5.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.		-Relevé des outils disponibles à Yapaka -Relevé des outils disponibles auprès des intervenants	-Inventaire des outils  -Relevés des outils envoyés, mailings
<b>Projets</b>	2.5.1.1 Créer des outils.	Réalisé oui/non	

Voir les projets 2.5.2

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.2.5.2. Organiser des campagnes grand public		-Nbre de livres diffusés -Nbre de billets rédigés -Nbre de supports diffusés (cartes postales et autocollants)	-Inventaire des livres, mailings -Rapport d'activité -Inventaire des supports
<b>Projets</b>	2.5.2.1. Procéder à l'actualisation et la diffusion continue d'un outil de sensibilisation pour adolescents (Le livre d'Hubert)	Réalisé oui/non	
	2.5.2.2. Procéder à l'actualisation continue d'un outil de sensibilisation internet pour adolescents (Le Blog de 100drine)	Réalisé oui/non	
	2.5.2.3. Mettre à disposition des médias de sensibilisation complémentaires (affiches,...)	Réalisé oui/non	

2.5.2.1. Procéder à l'actualisation et la diffusion continue d'un outil de sensibilisation pour adolescents (Le livre d'Hubert)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Actualisation du livre Le livre d'Hubert		Fait/Non fait	Fait	SO	Prévu	Prévu
Diffusion auprès des intervenants en contact avec les adolescents	octobre & permanent	Nbre d'ex	50 000	30 000	Prévu	Prévu
Diffusion sur demande	Permanent	Nbre d'ex	5930	5556	3604	Prévu
Newsletter (Dans les écoles + toute l'année avec livre)	Octobre & permanent	Nbre d'ex	5.000C	1500	Prévu	Prévu
Etude de faisabilité d'un livre Epub (pour tablette, version rassemblant des contenus du livre et du blog) afin de rassembler différents points de vue // différents supports (dont la vidéo, photo,...)	Décembre	Fait/ Non fait	SO	Non fait	En cours	SO
Réalisation d'une version Epub		Fait/ Non fait	SO	SO	Prévu	Prévu

2.5.2.2. Procéder à l'actualisation continue d'un outil de sensibilisation internet pour adolescents (Le Blog de 100drine)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Rédaction et mise en ligne de billets	Permanent	Nbre de billets postés (comptés à la main)	67	48	En cours	Prévu
Récolte des participations postées sur le blog destiné aux adolescents et réactions	Permanent	Nbre de participation (comptés à la main depuis le site)	251	1510	Juin 770	Prévu
Récolte des commentaires postés sur le blog destiné aux adolescents	Permanent	Nbre de commentaires (comptés à la main depuis le site)	3206	6140	Juin 2990	Prévu
Récolte du nombre de consultation du blog	Permanent	pages vues dans GA	182 424	278 000	Juin 126 000	Prévu
Mise en ligne de dessins de l'illustratrice Melaka	Permanent	Fait/Non fait	67	48	En cours	Prévu
Mise en ligne sur Facebook du contenu du blog	Permanent	Fait/Non fait	67	48	En cours	Prévu
Réalisation de 8 capsules vidéos signées 100drine		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Diffusion des 8 capsules vidéos signées 100drine et mise en ligne sur le blog	Permanent	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	SO
Refonte graphique du blog		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Création et mise en ligne d'un outil de sensibilisation (Questionnaire « comment savoir si un garçon m'aime » via blog + Facebook (application))	Février	Fait/Non fait	SO	Non Fait	Fait	SO
Insérer le blog dans le site Yapaka et, occasionnellement, des billets du blog dans newsletter électronique	Permanent	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	Prévu
Composition d'un comité d'accompagnement du projet adolescent	Décembre	Nbre de participants	chiffre	Non Fait	Non Fait	Prévu
Travail de réflexion, réaction du comité d'accompagnement du projet adolescent	Mensuel	Nbre de mails	SO	Non Fait	Non Fait	Prévu

2.5.2.3. Mettre à disposition des médias de sensibilisation complémentaires (affiches,...)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Impression d'autocollants (36 000)	Septembre	Nbre d'autocollants	SO	Non fait	Prévu	Prévu
Diffusion d'autocollants - Avec le livre dans les écoles	Octobre	Fait/ Non fait	SO	Fait	Prévu	Prévu
Diffusion de t-shirt	Juillet Aout	Fait/ Non fait	SO	Non Fait	En cours	SO
Projet Dos Ado, voir 2.3.2.3						

## Plan opérationnel

Vincent Magos  
Directeur général adjoint  
Cellule de coordination de l'aide aux victimes de maltraitances  
Secrétariat général

Mise à jour Juillet 2013

## Données de base relatives au mandat :

**Directeur (trice) général(e) adjoint(e) responsable de la Cellule de coordination de l'aide aux enfants victimes de maltraitance**

### Données relatives au mandataire

Plan opérationnel afférant au mandat de **Vincent Magos**

Lettre de mission établie par le Gouvernement de la Communauté française en date du **19 mai 2010**

Mandataire désigné par le Gouvernement en date du **19 mai 2010**

Nom :	Magos
Prénom :	Vincent
Adresse administrative :	Espace 27 septembre - Local 3C 124
Téléphone :	02/413 25 69
Courriel :	<a href="mailto:vincent.magos@cfwb.be">vincent.magos@cfwb.be</a>

## Préalable

Pour la bonne compréhension de ce plan, il faut entendre par :

- **Coordination** : la « Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance » créée en 1998, service située au sein du Secrétariat général de la Fédération Wallonie Bruxelles. Cette appellation officielle du service rappelle l'ambition de celui-ci à l'heure de sa mise en place, suite à l'affaire Dutroux. Depuis lors, différentes dispositions législatives ont amené à ce que la coordination de l'aide ne soit pas réalisée par la Coordination qui en porte le nom mais qui n'en a jamais reçu les missions, lesquelles ont toujours relevé de la prévention primaire de la maltraitance des enfants et jeunes adolescents. On notera que malgré plusieurs propositions<sup>1</sup>, aucun mécanisme de coordination globale (prévention + aide) n'est prévu au niveau de la Fédération.
- **Yapaka** : le programme mis en œuvre par la Coordination et par extension la manière de la désigner au grand public. (voir plus loin, le cadre de communication)  
Ce programme vise à répondre aux missions légales de **coordination**, de par les moyens dont elle dispose, en œuvrant à la *diffusion d'une représentation cohérente de la maltraitance et de sa prévention, auprès des professionnels et du grand public*, c'est ce que nous dénommons **promouvoir une culture commune** qui se décline en deux axes:
  - Soutenir les professionnels par **l'information, la formation et la mise à disposition d'outils** consiste bien au-delà de la transmission d'un savoir, en la capacité à mobiliser une mise en contact avec des concepts théoriques, des clés de compréhension, de remise en question de sa position d'intervenant. Conformément au décret de référence<sup>2</sup>, cet axe poursuit l'objectif de professionnaliser les pratiques dans un approche en réseau (et non de spécialiser des experts).
  - De même, la notion de **sensibilisation du public**, hors des prescrits normatifs, soutient l'idée d'une démarche d'émancipation, une invitation à chacun à inventer sa vie au delà des normes, à interroger la relation parent-enfant, adulte-enfant en amont des difficultés et des passages à l'acte violent et maltraitant, à construire une position solidaire. Sensibiliser consiste à ouvrir des questions chaque fois repensées, compte tenu du public destinataire, de son niveau de développement et de sa capacité à agir. A l'inverse d'une transmission de savoirs, l'acceptation de mot « sensibiliser » consiste à rendre sensible, à interroger, à s'interroger ensemble en vue de privilégier la construction du lien social en laissant se déployer toutes les formes de familles comme lieux d'équilibre des relations familiales et de développement de l'enfant.

<sup>1</sup> Cfr les notes « Quelle coordination pour prévenir la maltraitance? (Novembre 2010) et suivantes.

<sup>2</sup> 12 MAI 2004. - Décret relatif à l'Aide aux enfants victimes de maltraitance

- L'utilisation du terme **intervenant** dans ce plan opérationnel reprend de manière élargie la notion de professionnel. Nous l'utilisons afin d'être en concordance avec le décret (2004) au sens où il s'agit de personne « qui a pour profession ou pour mission, même à titre bénévole ou temporaire, de contribuer à l'éducation, la guidance psycho-médico-sociale, l'aide à la jeunesse, la protection infantile, l'accueil, l'animation et l'encadrement d'enfants ».

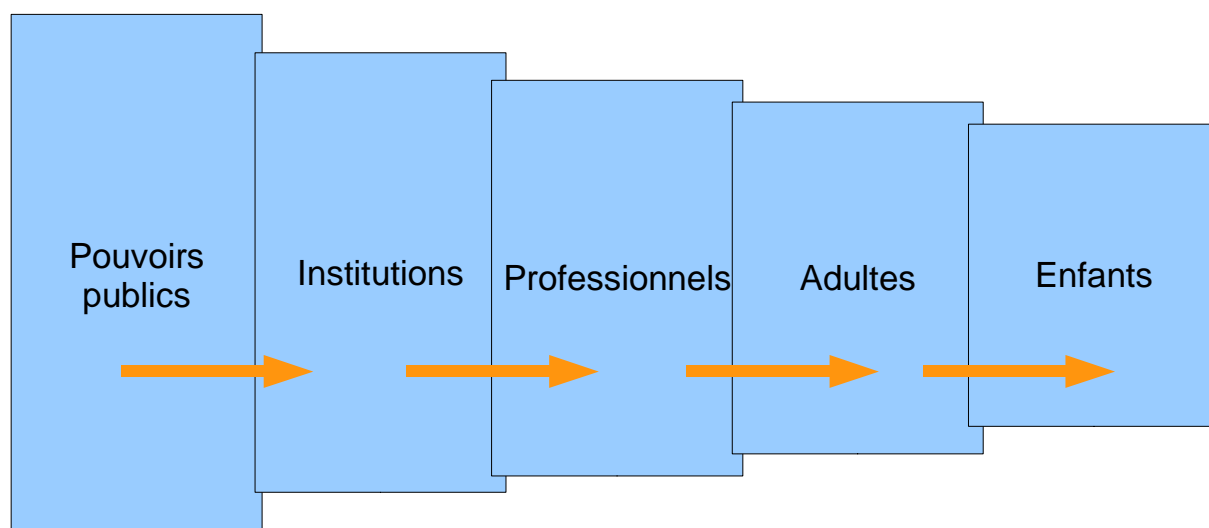
# Les fondements de la prévention de la maltraitance.

La lutte contre la maltraitance est un thème à la mode, mis à toutes les sauces, alibi à de nombreuses initiatives pavées ou non de bonnes intentions.

Avant de déterminer le moindre objectif ou de mettre en œuvre un projet, il est essentiel de baliser les fondements de la prévention de la maltraitance. Ces fondements seront la base de ce qui sera repris plus avant en termes d'objectifs :

- Promouvoir une culture commune partagée par les intervenants,
- Sensibiliser le grand public

Comme toute politique relevant de l'intérêt général, il y a lieu de la penser comme une intrication de poupées russes : il y a des effets miroirs dans la manière dont chaque niveau exerce son rôle sur le niveau qui en dépend.



Une fois les fondements précisés, ceux-ci assurent la cohérence et servent de guide aussi bien pour sous-tendre un cycle de formation d'intervenant ou un spot de 30' qui passera à la télévision.

## Quelle prévention de la maltraitance ?

Depuis l'affaire Dutroux, la violence sur enfants défraye régulièrement la chronique. On peut se demander si, paradoxalement, cette situation ne vient pas contrecarrer la prévention de la maltraitance plutôt que la favoriser.

Après la levée du silence sur le viol de femmes, nous avons assisté au dévoilement d'abus ou de sévices sur enfants. De tabous, ces faits ont pu, peu à peu, être reconnus et, partant, pris en compte dans des actions de prévention, de traitements spécifiques, ... Puis surgit – et reste présent dans l'imaginaire collectif - la figure de Dutroux, épouvantail d'une enfance innocente, preuve par neuf qu'il ne faut jamais dire bonjour aux inconnus. Depuis lors, un incessant ballet de faits divers montés en épingle vient nous conforter dans le fantasme d'une frontière qui permettrait de clairement distinguer les bons des méchants. Et où le mal, comme il se doit, réside à l'extérieur.

Le traitement de l'actualité risque pour un temps de maintenir cet état de fait.

### Eviter les clivages Bon/mauvais – Bientraitant/Maltraitant – Sain/Pathologique...

La mise en exergue des figures de Dutroux ou de Fourniret ainsi que la diabolisation, dans les faits divers, de parents maltraitants - quoique relevant de problématiques très différentes - se voient accolées. Face à ces « images » on peut constater un double mouvement. Vital, tout d'abord : il s'agit de rejeter sans équivoque de telles attitudes et de refaire consensus à ce propos. Emblématique, la marche blanche offrait plusieurs degrés de lecture. Outre l'expression d'un profond malaise face à ses institutions, on peut notamment y voir un corps social réaffirmer avec vigueur ses fondements : le fait qu'il y a peu de compatibilité entre les buts de la conservation de l'espèce et les appétits personnels de l'individu. De fait, la vie en commun n'est possible que si chacun renonce à une part de sa vie pulsionnelle<sup>3</sup>. Dans un mouvement complémentaire, chacun des membres de la foule opère un renforcement identificatoire les uns vis à vis des autres ainsi qu'à l'idéal commun. Et cet idéal se nourrit de la haine de l'étranger, de ce qui est radicalement autre<sup>4</sup>. Par glissement, on assiste ainsi à une mise à distance où l'auteur d'actes de maltraitance est assimilé à un criminel ou tenu pour malade ou pervers et donc fondamentalement différent de nous. En miroir, l'enfant est alors considéré comme « un être, pur, angélique (au sens théologique, c'est à dire qui n'a pas de sexe) et érigé en victime potentielle du diabolique pédophile<sup>5</sup>. »

Hélas, la pratique nous rappelle que la maltraitance est avant tout intrafamiliale et engendrée par des personnes en situation de détresse psychique et/ou sociale. L'accepter revient à prendre en compte qu'en nous résident des pulsions susceptibles de nous dépasser, voire que notre vie aussi pourrait soudain basculer. Voilà qui est bien difficile...

Cette contamination des images (pédophilie-maltraitance) et ce clivage des figures (criminels-bons père de famille) ont déjà fait l'objet d'analyses et sont par exemple plus finement étudiés par des auteurs tels Laurence Gavarini et Françoise Petitot. Les effets tangibles de ces mécanismes amènent aujourd'hui à des mises en cause nettement plus rudes : « Récupération politique, extrémismes militants et exploitations médiatiques » tels sont les ravages de la dictature de l'émotion exposés dans un livre où sont rappelées les responsabilités de la presse qui « agite des idées et fait du tirage », de certaines associations qui « se posent davantage en hérauts inquisiteurs d'une nouvelle bien-pensance qu'en défenseurs d'un intérêt commun ». Quant aux politiques, « cherchant avant tout à se protéger du soupçon d'indifférence ou de passivité complice, ils (...) pratiquent la surenchère en matière de textes réglementaires ». (Bensussan P. et Rault F.)

<sup>3</sup> On peut cependant s'interroger si une telle réaffirmation n'apparaît pas d'autant plus nécessaire à certaines époques que les repères semblent plus flous : pensons par exemple aux films porno qui parfois font office d'unique éducation sexuelle et à l'efflorescence des lolitas dont les corps prépubères sont offerts au regard, à ces mêmes enfants pour lesquelles les boutiques de mode mettent en vente des strings.

<sup>4</sup> N'oublions pas les effets positifs de ces mécanismes. Freud (1921,140) rappelle les géniales créations dues à l'âme des foules (la langue, les chants populaires, le folklore) mais « en outre, on ne saura jamais ce que le penseur ou le poète isolé doivent aux incitations de la foule dans laquelle ils vivent ni s'ils font plus qu'achever un travail psychique auquel d'autres ont simultanément collaboré » (je souligne). Malgré son importance, nous ne développerons pas cette dernière idée ici.

<sup>5</sup> Catherine Marneffe – Le culte de l'enfant victime – Le Vif-l'Express 08/02/2002



## Promouvoir une politique reposant sur l'intérêt général

Sont ainsi clairement posées les responsabilités, et notamment celles de l'État. Garant de l'intérêt général, l'État oriente la vie en commun par ses législations, son soutien à l'un ou l'autre type de dispositif et la parole qu'il émet dans l'agora. Cette parole balise la démocratie (antiracisme), la protection de la santé (vaccination, prévention du sida,...), la solidarité, etc....

Cependant, dans certains cas, il y a discordance du propos. Les avertissements relatifs au danger du tabac peuvent-ils être pris au sérieux quand ils sont le fait d'un État qui n'est nullement prêt à renoncer aux accises ou aux courses de Formule 1 ? Faut-il s'étonner des graffitis ou de la dégradation du mobilier urbain au moment où l'on assiste à une privatisation croissante de l'espace public réel ou virtuel (radiotélévisé) ? L'abribus n'appartient plus à une communauté d'usagers, Jean-Claude Decaux se l'est approprié et le loue ; à son tour, Dany en prend possession par son graf.

Quand elles sont le fait de l'État ou de ses représentants, les confusions entre intérêt général et particulier, entre fiction et réalité, entre intime et public, entre divertissement, information et éducation contribuent au brouillage des repères dont les effets effilochent le lien social.

Bien sûr (et heureusement), l'État n'est pas monolithique, sinon il serait totalitaire. Au même titre que l'individu ou le corps social, il est agité par des tensions internes. Néanmoins, l'intérêt général dont il est le garant finit par se traduire dans des actes, et l'adhésion ainsi que le partage de cet intérêt général seront fonction de la cohérence de ses décisions.

De la même manière, selon la façon dont elle sera organisée, la prévention de la maltraitance participera à corroder le vivre ensemble ou au contraire à renforcer la solidarité.

## Promouvoir la solidarité plutôt que le soupçon,

Le risque est grand, on l'a vu, de cliver bons et mauvais, et la figure de Dutroux et vient à l'appui de ce mécanisme de défense. On se souviendra de l'énorme succès des autocollants qui disaient « Protégez nos enfants ». Plutôt que d'énoncer un « Protégeons nos enfants », un Nous au sein duquel chaque sujet est partie prenante, il s'agissait d'en appeler à un État tout puissant afin qu'il protège des dangers extérieurs, des prédateurs notamment ; c'est la *Big mother* évoquée par Michel Schneider.

Suivant cette voie, une manière, très classique d'organiser la prévention de la maltraitance considère donc l'auteur d'actes de maltraitance comme pervers (criminel ou malade), fondamentalement différent du « bon père de famille ». Il doit être puni ou soigné; il est dès lors nécessaire de renforcer le dispositif législatif, judiciaire et répressif. Le témoin de la violence intervient en tant que délateur tandis que l'intervenant privilégié sera le monde judiciaire (ou médical, instrumentalisé).

Dans ce modèle, on assiste à une volonté de légiférer plus encore et parfois à l'extrême : par exemple, contre la fessée. Comme si la peur du gendarme pouvait nourrir l'amour parental... Comme s'il n'y avait pas une contradiction interne entre la manière dont l'État traiterait les parents et celle dont elle voudrait que ceux-ci traitent leurs enfants.

Les messages grand public seront développés suivant l'axe : *Vous êtes témoin d'une situation de maltraitance, ne restez pas silencieux. Sous-entendu : Prévenez la police.*

Plusieurs campagnes mass média furent conçues sur ces implicites. À la personne maltraitante on dit : *Gare à la punition.* Et au témoin : *Dénoncez !*

Cette notion de « briser le tabou du silence » est elle-même souvent un leurre car elle s'intègre dans un registre où la parole est survalorisée dans un mythe des bienfaits de la catharsis. Grande est la confusion, car pour être opérante, la parole doit être plus que communication ou dénonciation. Elle se doit d'être élaboration, énonciation ; cela nous amènera, comme nous le verrons plus loin, à un second modèle, qui plutôt que répressif ou curatif suggère davantage la prévention.

Mais constatons tout d'abord que dans certains cas, l'État lui-même va jusqu'à augmenter le sentiment d'insécurité en organisant des services qui ne manquent pas d'étonner. Ainsi par exemple, aux États Unis, la police de nombreux états met en ligne sur Internet un *Sex Offender Registry Search* qui permet au citoyen, après avoir entré son code postal, de connaître les délinquants sexuels de son quartier (adresse, photo, etc..). À notre connaissance, aucune base de données similaire n'existe pour

les autres délits. La dérive immédiate réside dans le fait que des personnes privées s'instituent en chevaliers blancs et créent des sites Internet croisant les données officielles et des cartes Google : l'utilisateur entre son adresse et visualise immédiatement les délinquants sexuels de son quartier. Le tout dans un embrouillamini où s'équivalent pédophiles, clients de prostituées, voyeurs... dans un mépris total du droit à l'oubli, une fois une peine purgée. Si l'on peut regretter ces dérives qui se disent « citoyennes » ou encore que les médias montent en épingle les agresseurs sexuels, ceci est particulièrement grave quand c'est le fait des pouvoirs publics car la mise en avant de l'épouvantail favorise la clandestinité de la personne maltraitante ainsi que son rejet par l'entourage... Elle mène à la déresponsabilisation des intervenants, chacun ouvre son parapluie et, de peur d'être poursuivi pour non-assistance à personne en danger, est tenté d'en référer à l'étage supérieur qui ne pourra être qu'encombré. Elle met le projecteur sur les affaires présentées comme les plus dramatiques et, en tout cas, extérieures à soi, au risque du sécuritaire. Au risque aussi de voir sous-évaluée et donc non prise en compte toute maltraitance jugée moins grave, laquelle constitue pourtant la majorité des situations.

Toujours dans ce registre, on peut également se demander dans quelle mesure les annonces de disparition, l'affichage tous azimuts des photos des disparus, les campagnes relatives aux dangers d'Internet... n'entretiennent pas une confusion entre d'enlèvements d'enfants et de fugues d'adolescents, entre pédophilie et harcèlements entre jeunes... De telles confusions ne suscitent-elles pas un climat d'anxiété sans lien avec les dangers réels. On doit alors s'interroger sur les effets pervers de tels batailles sur le corps social, l'entourage et (surtout) les jeunes eux-mêmes.

Jouant sur des appréhensions similaires, de nouveaux produits apparaissent. Ainsi ceux qui permettent aux parents de localiser, avec une précision de 50 mètres, leurs enfants munis d'un GSM. Les techniques de géolocalisation progressent à grand pas et il n'est pas un mois sans que l'on entende parler d'un nouveau système « de protection ». L'angoisse fait vendre, ce n'est pas neuf.

## Promouvoir une politique de l'aide

Nous pensons que la prévention de la maltraitance peut se développer selon une voie alternative qui accepterait l'idée selon laquelle il n'y a pas de frontière imperméable et clairement définie entre normal et pathologique et que bien souvent la personne maltraitante pourrait être l'un d'entre nous.

Face à une personne en difficulté et en souffrance, il s'agit, au plan socio-économique de réduire la précarité et au plan relationnel de renforcer les mécanismes de solidarité, de reliance, les dispositifs d'aide. Ici, plutôt que d'intervenir en tant que délateur, le témoin de la violence prend place en tant que soutien à un autre humain en difficulté, dans un réseau social à tisser sans cesse. L'intervenant est d'abord l'entourage, ensuite et si nécessaire le professionnel, et enfin, seulement dans les cas extrêmes, le monde judiciaire.

Ce modèle développe un message tel : *Chacun d'entre nous peut aller mal au point d'être maltraitant. Dans ce cas, essayons de nous arrêter, de réfléchir, de trouver de l'aide.* À la personne maltraitante, il est dit : *Vous n'êtes pas le seul dans cette situation* ; la demande d'aide est alors favorisée. Chez le témoin, on privilégie l'identification et donc l'appui : *Donnez un coup de main.*

Tournant résolument le dos à la politique du soupçon, cette démarche ne peut se fonder que sur la confiance dans les familles, leur entourage et les professionnels qu'ils rencontrent chaque jour...

La première option, décrite plus haut, conduit à une impasse et va à l'encontre des valeurs démocratiques et donc des actions et communications attendues de l'État. À l'inverse, la seconde démarche renforce la citoyenneté : chacun à son niveau a un rôle à jouer. La diminution des situations de maltraitance ne repose pas sur les seules institutions mais dans l'initiative de chacun – entourage et professionnels -, initiatives qui viennent irriguer le Vivre ensemble. Car, comme le rappelle Françoise Collin, « le monde commun n'est jamais un fait acquis, garanti, même quand il est fixé dans le cadre d'un État : c'est en permanence que chacun est appelé à le faire être par son action, en rapport avec les autres. Sans cette action, cet acte, *le désert croît*, pour reprendre l'expression de Nietzsche. »

C'est sur base de ces éléments, que nous pouvons effectuer l'équation suivante :

Prévention de la maltraitance = Soutien à la parentalité

## Eviter le piège des démarches « positives » et politiquement correctes.

Dans la lutte contre la maltraitance, certains développent la notion de « bienveillance » et vont jusqu'à vouloir la proposer sur le plan européen (Par exemple lors du sommet de Paris, novembre 2003). Même si cette volonté part d'excellentes intentions et se revendique d'une démarche « positive », elle risque d'entraîner l'effet inverse car elle maintient, hélas, elle aussi, une vision manichéenne de la situation, en laissant sous entendre qu'il y aurait une « bonne manière » de traiter les enfants.

Cette attitude volontariste et ce forçage de la langue nourrissent l'illusion qu'ici également l'axe du bien pourrait venir à bout de celui du mal. Dans la foulée des programmes d'apprentissage au « métier » de parent, on voudrait enseigner les bonnes conduites,... pareille volonté va de pair avec le clivage évoqué plus haut et, comme on le verra plus loin, avec les codes de protection assésés aux enfants.

Si l'on pense utile de mettre en avant un concept « positif », la langue française nous propose par exemple le terme « bienveillance », qui renvoie à un certain jeu, au sens de l'espace nécessaire à la liberté de mouvement indispensable à toute relation.

## Eviter de faire porter aux enfants le poids de la prévention.

De la même manière que la prévention à l'attention des adultes peut prendre deux directions, celle menée vis-à-vis des enfants leur parlera d'un monde hostile dont ils doivent se méfier ou, au contraire, leur fera découvrir un espace où les adultes ont la responsabilité de les aider à grandir.

Il est tentant et très fréquent d'organiser des actions de prévention de la maltraitance à l'intention des enfants, les invitant à se protéger eux-mêmes<sup>6</sup>. Cette démarche entraîne une difficulté majeure dans la mesure où elle sous-entend que c'est à l'enfant d'assurer sa protection à l'égard d'adultes potentiellement dangereux. D'autant que l'évaluation de certains programmes met en évidence l'impossibilité pour l'enfant en situation de victime de mobiliser les conseils prodigués. Évidemment, chaque parent donne des consignes de prudence et transmet les consignes reçues de ses propres parents (*N'accepte pas de bonbons d'un inconnu*). Cependant, ces conseils se prodiguent dans le cadre de la relation parent-enfant, prennent corps dans une parole, et, idéalement, ouvrent à un espace de questions.

On ne peut cependant mettre sur le même pied les conseils parentaux et la prévention d'État. Celle-ci doit prendre des formes différentes selon la thématique visée et les implicites pris en compte. Ainsi par exemple, la prévention de la maltraitance ne relève pas du même registre que celle de la sécurité routière où tous les usagers de la route se doivent d'être prudents, chacun à son niveau. De même, la prévention des MST attire l'attention des deux partenaires, considérés comme responsables à part égale. Dans la prévention de la maltraitance, il n'en est rien car la relation adulte-enfant est fondamentalement dissymétrique ; l'un ayant à protéger l'autre et non l'inverse (parentification). Il est dès lors regrettable quand les pouvoirs publics, ou ceux qu'ils mandatent, invitent les enfants à se protéger et diffusent à grand frais des supports qui véhiculent implicitement un message dévoyé.

Par contre, l'État peut mettre en avant une parole qui, par son extériorité, introduit du jeu et des questions entre adultes et enfants. Si certaines familles sont très chaotiques, souvent c'est une rigidité des rôles et des conduites ainsi que la pauvreté de circulation de la parole qui sont source d'une violence latente ou agie. Et dans ces cas, un personnage secondaire peut intervenir de façon à débloquer une situation: c'est l'oncle qui osera aborder un thème en plein repas de Noël, la grand-mère qui relativisera un conflit ou le cousin qui accueillera l'adolescent en fugue.

Dans un registre similaire, une campagne de prévention s'abstiendra d'indiquer qu'il y aurait une « bonne » réponse pour éviter la maltraitance. Un tel discours privilégierait une position passive et d'attente de la part du public, alors qu'il revient à chacun de trouver la réponse. À cette fin et pour en

---

<sup>6</sup> Il y aurait lieu de s'interroger sur le bien fondé de nombreuses actions de prévention, menées dans les écoles primaires et s'adressant donc aux enfants en période de latence, période certes de grande malléabilité psychique mais dont on mesure peu les effets lors des remaniements qui interviennent à l'adolescence.

dessiner le contexte, on veillera plutôt à attirer l'attention sur les différences de rythmes entre adultes et enfants, à reconnaître platement les difficultés auxquelles font face tous les parents et à valoriser la manière dont ils peuvent eux-mêmes trouver des solutions, ou, si nécessaire, demander de l'aide. À une époque où les Dutroux et consorts sont brandis en croque-mitaines et où les extrémistes veulent légiférer la fessée, il est nécessaire que l'État dans une parole publique exprime que l'on peut être excédé par un enfant qui crie, au point d'avoir envie de le frapper, et que cette irritation, cette pensée ne se transformera pas pour autant en acte, ni même en maltraitance psychologique. Oui, l'adulte peut ressentir de la haine vis-à-vis de son enfant : c'est partie prenante de l'humain et n'entraîne pas nécessairement de la violence agie. Au contraire, accepter de ressentir et de partager, verbaliser cette haine avec son entourage – *Il y a des jours où j'ai envie de le jeter par la fenêtre !* – est susceptible de réduire les risques de passage à l'acte.

Il est cependant nécessaire de rappeler ici que si les campagnes de prévention constituent une nécessaire parole publique, elles n'ont de sens que si elles sont en concordance et viennent en appui des mécanismes de solidarité visant à réduire la précarité et en appui des dispositifs d'aide chargés d'assister très concrètement les familles en souffrance. Elles ne peuvent qu'être un des maillons d'une politique globale.

## Promouvoir le jeu

S'il tombe sous le sens commun de l'importance du jeu en termes de développement de l'enfant, c'est depuis Winnicott qu'il est apparu plus clairement que le jeu constitue un phénomène transitionnel, c'est-à-dire qu'il a une place et un temps propre, qu'il n'est ni au dedans ni au dehors ; il ne relève ni de la réalité psychique intérieure, ni de la réalité extérieure, il constitue un espace potentiel et cela, dès le départ : entre le bébé et sa mère. C'est grâce à cet espace potentiel que l'enfant va pouvoir construire son identité, son autonomie, sa créativité... C'est encore grâce à la constitution de cet espace qu'il va plus tard s'inscrire dans la culture.

Or, les professionnels remarquent un déficit de jeu entre parents et enfants. Ceci a des effets dévastateurs en terme constitutions de l'identité (dépression, faux self) mais également en termes de violence. Ainsi par exemple, Maurice Berger, pédopsychiatre, qui travaille avec des enfants extrêmement abimés note « que *ces sujets ont de grandes difficultés à jouer, c'est-à-dire à faire semblant*. Il leur faut donc jouer dans la réalité : beaucoup de jeunes qui ont vandalisé des locaux scolaires déclarent l'avoir fait « pour s'amuser ». Ou d'autres « jouent » à brûler des voitures *en vrai* et le gagnant est celui qui a détruit le plus de voitures dans son quartier. Tout le monde sait (jouer à détruire ou frapper, beaucoup moins savent jouer en créant, il faut l'avoir expérimenté enfant dans sa famille. » (Berger, 160)

« Contenir la violence d'un enfant et lui proposer de la mettre en pensée créatrice grâce au jeu constituent des tâches essentielles pour chaque parent, professionnel de l'enfance, citoyen. Une France qui jouerait avec ses enfants de moins de 2 ans pendant quinze minutes par jour, la télévision étant éteinte, serait une France moins violente. » (Berger, 8)

A l'inverse d'une politique de dépistage qui viserait à repérer les enfants en difficultés, les enfants potentiellement violents pour les mettre sous une forme de tutelle<sup>7</sup>, une politique de prévention de la maltraitance rejoint une politique de promotion du jeu tant auprès des parents que des professionnels. « L'objectif est ici de définir des activités partagées et comportant une part d'inconnu donc de créativité sur un fond de prévisibilité, sans intention pédagogique » (Berger, 185). Plus tôt ces activités seront menées et plus grandes sont les chances qu'elles aient un effet de restauration auprès des enfants malmenés.

## S'inscrire dans une démarche de santé publique / promotion de la santé.

La prévention de la maltraitance ne relève ni de la charité ni de l'action sociale, elle doit être envisagée en tant que question de santé publique et donc avec les outils de cette discipline. On pensera notamment aux concepts de couverture d'un public à atteindre, de reproductibilité...

---

<sup>7</sup> Cfr les politiques sécuritaires en France et le mouvement Pas de zéro de conduite

Concrètement, il n'est pas utile de mettre en place des programmes qui, de par leur conception (méthodologique, budgétaire,...), ne peuvent couvrir une part significativement importante du public de référence.

S'inscrire dans une démarche de promotion de la santé nécessite de disposer d'indicateurs, ils sont nettement insuffisants pour le moment. La définition d'indicateurs et la récolte de données sont une des tâches que se sont fixées l'Observatoire de l'Enfance et de l'Aide à la Jeunesse.

## Mettre au travail les tensions entre des logiques administratives différentes

Il existe des tensions entre les logiques judiciaires, administratives, cliniques. Chaque institution a sa cohérence propre, fonction de ses missions, de son histoire, de son ancrage réglementaire. Parfois, la rivalité entre services, les définitions floues quant aux terrains d'action, les difficultés d'articulations entre services rendent le travail difficile. Ceci peut s'expliquer par des logiques de travail, parfois à juste titre, différentes. Sous le feu des médias, ces tensions sont parfois exacerbées.

Ces tensions, il est inutile de les évacuer et la mise en place de protocoles de collaboration n'installera évidemment jamais une douce harmonie. De même le rabattement des aspérités n'est que langue de bois sans aucun effet sur la réalité. Ces tensions, ces différences, il y a donc plutôt lieu de les mettre au travail, au fil du temps, sur base de situations concrètes dans des espaces tiers et protégés.

L'actualité 2013 à Erezée est bonne une illustration du fait que même des procédures peaufinées laissent passer des situations dramatiques. Ceci nous permet de repenser pratiques et coordinations.

## Suffisamment...

Freud estimait qu'il y avait trois métiers impossibles : éducateur, homme politique et psychanalyste. Un aspect commun à ces professions réside dans le fait qu'il s'agit d'offrir un cadre et d'inviter à se construire plutôt que de donner des règles de conduite. Celui qui vient, déboussolé, en souffrance, en question, chez un analyste est en attente de conseil, d'avis, de direction... Au fil des séances, il perçoit à quel point personne n'est autorisé à lui donner de modèle et qu'il lui revient, avec l'aide de l'analyste, de dénouer son histoire et d'inventer sa vie. L'homme politique est également avant tout le garant d'un cadre ainsi que de la mise en débat d'abord, mise en œuvre ensuite, des propositions pour construire le monde commun. Les lois fondamentales des humains ainsi que celles de la cité sont connues de tous. C'est les déforcer que d'être dans un activisme législatif (paradoxalement la multiplication des signaux routiers invite à un moindre respect du code de la route) tout comme c'est se décrédibiliser que de se vendre comme un produit ou une vedette de variété. Le thermomètre n'étant ni l'audimat, ni les scores aux élections mais la participation à cette création commune, en perpétuel devenir, qu'est la démocratie.

Si, dit Freud (1937, 263), éduquer, gouverner et analyser sont des métiers « impossibles », c'est parce qu'« on peut d'emblée être sûr d'un succès insuffisant ». Cette insuffisance ne manque pas de faire penser à la mère « suffisamment bonne » de Winnicott. Si ce concept est devenu un cliché psy, il garde pourtant tout son pouvoir d'évocation pour le non professionnel. Accepter le succès insuffisant de parents passables revient à accepter l'interstice où passe le vent de la vie, espace toujours ouvert car une part d'angoisse vaut mieux que l'omnipotence, la démocratie que le totalitarisme.

Mais se limiter à être le garant de l'espace du possible n'est jamais simple. Si la tentation d'une demande infantile envers le Grand Manitou est toujours présente, en réponse réside le risque d'un glissement de l'analyste vers le psychothérapeute-directeur-de-conscience, de l'éducateur vers le précepteur et du gouvernant vers le dictateur, qui, comme on le sait, se croit toujours dépositaire de l'Axe du Bien.

Une position « suffisamment bonne » relève d'un refus de la toute puissance ou des mots d'ordre vantant le risque zéro ; nous pensons qu'elle peut irriguer le fil rouge des programmes de prévention de la maltraitance où il s'agirait surtout de soutenir les parents et leur entourage à inventer une vie familiale où, malgré les quotidiens aléas de l'amour et de la haine, peut circuler le désir, la joie d'être au monde.

## Conclusion

Les différents éléments repris ci-dessus constituent le socle indispensable permettant d'assimiler la fonction de coordination à la promotion d'une **culture commune** centrée sur le soutien aux professionnels en relation avec les familles et les enfants entre les intervenants ainsi qu'à la sensibilisation du grand public

Nous verrons comment cette culture commune, au-delà des théories, se crée dans l'action, dans les *objets* réalisés de concert, qui dépassent la somme de chacune des parties. C'est, pourrions-nous dire, de la coordination concrétisée, non par des réunions ou des protocoles, mais plutôt par des objets (un livre, par exemple) qui deviennent d'usage courant.

## Bibliographie :

Bensussan P et Rault F – La dictature de l'émotion ; la protection de l'enfance et ses dérives – Belfond 2002.

Berger M. Voulons-nous des enfants barbares ? Dunod 2008

Collin F. L'homme est-il devenu superflu ?, Odile Jacobs, 1999 et conférence du 17 juin 2001 à l'École belge de psychanalyse « Pour un monde commun : pluralité et différences selon Hannah Arendt »

Freud. S. Psychologie des foules et analyse du moi (1921) In Essais de psychanalyse, Payot, 1981.

Freud. S. L'analyse avec fin et l'analyse sans fin (1937) In Résultat, idées, problèmes Puf, 1985.

Gavarini L et Petitot F – La fabrique de l'enfant maltraité, Erès 1998.

Le Guen A., Pragier G. et Reiss-Shimmel I. (Sous la direction de). Freud, le sujet social, PUF 2002.

Winnicott D.W. Jeu et réalité – Gallimard 1975

# Le cadre

## 1. Le cadre institutionnel

En date du 16 mars 1998 le Conseil de la Communauté française votait le Décret relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitements.

En juillet 98, le Gouvernement de la Communauté française désignait un fonctionnaire général afin de coordonner les activités administratives internes liées à ce décret, en effet, plusieurs entités sont parties prenantes dans ce domaine. Essentiellement : l'ONE, l'Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique, la Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse, le Service Général de la Jeunesse et de l'Éducation Permanente, Le Délégué Général aux Droits de l'Enfant...

La décision du Gouvernement précise que les missions de la Coordination de l'aide aux victimes de maltraitements « comportent au moins les activités suivantes :

- La coordination des actions menées par les services du Ministère de la Communauté française ;
- La centralisation de l'information ;
- La mise à disposition de l'information soit d'initiative, soit à la demande, à l'égard de l'intérieur et de l'extérieur du Ministère ;
- La préparation et le suivi des opérations d'information des publics concernés (enfants, personnel)
- La prévision des programmes de formation éventuels liés à l'application de ce décret ;
- Les relations avec les différentes administrations et services publics et en particulier avec l'ONE.

Le gouvernement de la Communauté française reprenait ensuite<sup>8</sup> ces éléments dans le cadre d'une lettre de mission conférée en application de l'article 61 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française instaurant un régime de mandat pour les fonctionnaires généraux des Services du Gouvernement de la Communauté française.

Le 12 mai 2004 un nouveau décret relatif à l'Aide aux enfants victimes de maltraitance était promulgué, il replace dans un contexte plus large quelques aspects principaux du présent programme (Art 17 à 21 : formation continuée et programme d'information ou de sensibilisation à destination du grand public, des parents ou des enfants menés dans le but de prévenir la maltraitance.)

Les objectifs repris dans le présent programme sont fonction des moyens budgétaires et des ressources humaines indiquées ci-dessous.

Étant donné son aspect **transversal**<sup>9</sup>, la Coordination de l'aide aux victimes de maltraitements est administrativement située au sein du **Secrétariat général** du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. La conception du programme et sa réalisation sont le fruit d'une collaboration entre l'ensemble des entités administratives en lien avec l'enfance : l'ONE, l'Administration générale de l'Enseignement et de la recherche scientifique, la Direction générale de l'Aide à la jeunesse et la Direction générale de la santé. Cette collaboration s'organise notamment au travers du Comité de pilotage (voir infra)

<sup>8</sup> Successivement, les 18 décembre 2003, 16 novembre 2007 et 19 mai 2010.

<sup>9</sup> Confirmé dans les travaux parlementaires relatifs au Décret de 2004

## 2. Le cadre budgétaire.

Le budget prévu pour assurer la mise en application du décret dans ses objectifs d'information et de formation est inscrit à l'AB 12.32.17 de la DO 11. Sur le plan de la technique administrative, ce budget ne peut donc être consacré à des subsides, il est complémentaire aux budgets inscrits pour l'information et la formation des spécialistes (équipes SOS-Enfants) pour des projets tels DIREM, journées d'études, participation à des colloques, etc....(Budget ONE). Rappelons également que d'autres budgets sont disponibles pour l'information et la formation des professionnels de l'aide à la jeunesse ainsi que pour la prévention générale (Budget Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse).

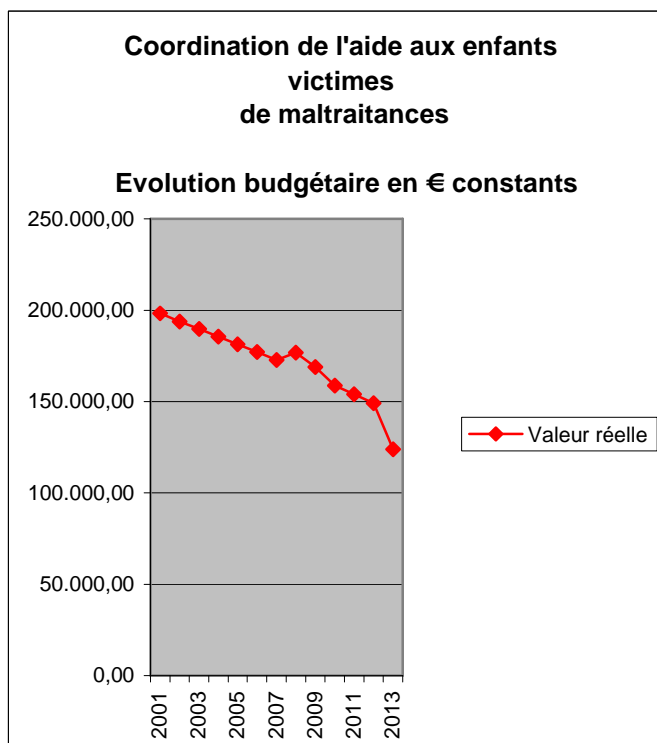
Étant donné cette répartition budgétaire, le présent programme est centré sur l'information et la formation des intervenants de première ligne et la mise à leur disposition d'outils leur facilitant l'action en la matière ainsi que des actions à l'attention du grand public. Dans la mesure où il s'agit d'un travail à long terme, il prévoit un budget similaire pour les années suivantes.

Ce programme a été approuvé initialement en avril 2001 par la Ministre de la Santé et de l'Aide à la jeunesse après avis positif de la Commission permanente de l'enfance maltraitée, il est mis à jour au moins une fois par an.

En 2004, outre les 198 000€ prévus à l'AB 12.32.17 de la DO 11, un complément de 58.611€ (AB 12 70 12 de la DO 17) a pu être dégagé afin de mener à bien le programme.

En 2008, le budget est passé à 200.000€ (+ajustement de 15.750 € via le budget de l'Aide à la jeunesse) et en 2009 à 205.000. Par contre, en 2010 le budget redescendait à 200.000€ e à 190.000 en 2013<sup>10</sup>.

Le budget détaillé est adressé chaque année au Gouvernement.



<sup>10</sup> Dans la pratique, nettement moins encore car fin 2012, la Fédération Wallonie-Bruxelles a été dans l'impossibilité de liquider des factures pourtant rentrées dans les délais. Ceci a d'emblée amputé le budget de 2012 de 111.000 € (report des dépenses prévues en 2011 sur le budget 2012). Cette perte se voit reportées sur les années ultérieures et donc sur les réalisations prévues (mention MR dans le plan détaillé qui suit).



### 3. Le cadre de personnel

La coordination maltraitance se compose actuellement de 2 agents temps plein, de 4 agents 4/5, de 1 agent mi-temps et d'un Détaché pédagogique. Soit quatre agents de niveau 1 et un agent de niveau 2 chargés d'assister le fonctionnaire général chargé de cette mission.

- Vincent Magos Directeur général adjoint
- Claire-Anne Sevrin : Attachée
- Diane Huppert : Attachée (4/5 temps)
- Philippe Jadin : Attaché (4/5 temps)
- Delphine Cordier : Attachée (4/5 temps)
- Philippe Dufromont : Détaché pédagogique
- Meggy Allo : Agent administratif polyvalent
- Sandrine Hennebert Secrétaire (1/2 temps)

### 4. Le cadre d'avis : le Comité de pilotage

Pour assurer la conception et le suivi du programme, un Comité de pilotage<sup>11</sup>, rassemble des délégués de chaque administration concernée ainsi que des experts et des personnes ressources, professionnels de terrain.

Le Comité de pilotage est composé de représentants des instances suivantes :

- Un représentant de la Ministre de tutelle du programme (Marie Thonon)
- Les représentants des administrations suivantes :
  - Administration générale de l'enseignement et de la recherche scientifique (Juliette Vilet)
  - Direction générale de l'aide à la jeunesse (Gérard Hansen)
  - ONE (Déborah Dewulf)
  - Direction générale de la santé (Nicole Bruhwylér)
- Un représentant du Délégué général aux droits de l'enfant (Christelle Triffaux en cours de remplacement)
- Des travailleurs de terrain :
  - 1 professionnel d'une équipe SOS-Enfants (Françoise Hoornaert)
  - 1 professionnel d'un service de santé mentale ou de planning familial (en cours de remplacement)
  - 1 professionnel du domaine de la santé de la Communauté française (Dr Ingrid Godeau)
  - 1 professionnel du monde de l'enseignement (Françoise Guillaume)
  - 1 professionnel du monde de l'aide à la jeunesse (François De Smet)
- Trois experts indépendants (dont l'institution n'est pas subventionnée ni susceptible de l'être). 2 spécialistes de la petite enfance (Pascale Gustin et Nathalie Ferrard) et 1 chercheur en sciences sociales (Perrine Humblet)
- A titre d'invité, le spécialiste de la communication qui assiste la Coordination dans la réalisation des actions grand public (Louis Grippa)

<sup>11</sup> Il ne s'agit pas d'une Commission d'avis mais bien d'un groupe de travail régulier dont la composition peut varier selon le déroulement du programme. Le principe de la composition est le suivant : le Ministre de tutelle et chaque Administration délèguent leur représentant, les autres membres sont choisis par la Coordination en fonction des besoins et apports complémentaires.

De plus, selon les projets et les thèmes abordés : l'un ou l'autre membre d'une association spécialisée dans le domaine de la petite enfance (ex. Ligue des familles, Association Françoise Dolto,...) ou autre professionnel (médecin, directrice de crèche, enseignant, travailleur de centre de planning familial...).

Les représentants d'administrations ou membres d'associations subventionnées ne sont pas rémunérés pour leur participation au Comité de pilotage. Les experts indépendants ainsi que les personnes ressources issues de structures non subsidiées sont rémunérées pour leur participation au Comité de pilotage

Le Comité de pilotage se réunit le 2<sup>o</sup> et 4<sup>o</sup> mercredi de chaque mois entre 9h30 et 12h30.

## 5. Le cadre de communication.

La cohérence d'un programme est d'abord la cohérence de sa philosophie, ses fondements ; nous les avons précisés en introduction.

Cette cohérence doit se décliner dans les actions et in fine dans la stratégie de communication, fil conducteur qui transforme les intentions et objectifs en messages de communication qui sont ensuite déclinés grâce à différents médias.

Certaines variantes peuvent être nécessaires suivant que l'action est réalisée à l'attention des professionnels ou du grand public.

L'EMETTEUR : YAPAKA

Rapidement, il est apparu qu'il n'était pas indiqué d'utiliser le terme de « maltraitance ». En effet, la maltraitance concerne toujours l'autre.... Cette signature opère donc comme un repoussoir par rapport aux personnes qu'il s'agit d'atteindre.

Dès lors, à l'exception de la communication institutionnelle, la dénomination officielle « Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance », n'est pas utilisée.

Le terme générique retenu est « **Yapaka** ». Le choix s'est opéré à la fois sur des bases créatives mais également en fonction des noms disponibles (Bureau des marques à La Haye, noms de domaine .BE, etc....)

En concordance avec les fondements de la prévention de la maltraitance, l'objectif est bien de mettre du jeu et de la créativité entre les difficultés bien réelles auxquelles font face les adultes et les réponses toutes faites, surmoïques (il n'y a qu'à, il faut qu'on, il suffit de,...) renvoyées parfois par l'entourage, voire les intervenants. L'objectif est également de prendre du champ face aux attitudes de démissions ou de déresponsabilisations (Que fait le gouvernement, le corps médical, la police ?... « Protégez nos enfants »)

Complémentairement, l'ensemble des actions menées à l'attention des professionnels se déclinent sous le terme « **Temps d'arrêt** »

Il s'agit en effet de marquer une pause, de prendre le temps de réfléchir à sa pratique, de réfléchir en équipe, de participer à une conférence, de se référer à des textes...

LE LEITMOTIV : PRENONS LE TEMPS DE ...

Le leitmotiv (ou slogan en termes publicitaires) est la courte phrase qui revient régulièrement dans la communication. Elle est chargée d'indiquer l'intention en quelques mots. Comme il se doit, il reprend de manière ramassée les éléments essentiels de la communication :

- Marquer un temps d'arrêt pour réfléchir à ce qui nous arrive, pour éviter de se laisser emporter dans l'acte,...
- Être ensemble, c'est à dire travailler en réseau pour les professionnels et, pour les familles, penser ensemble les relations,...

Le leitmotiv essentiel pour le grand public « **Prenons le temps de vivre ensemble** » peut être décliné de différentes manières, par exemple « **Prenons le temps de travailler ensemble** », « **Prenons le temps de penser ensemble** »

## SIGNATURE

A la signature YAPAKA.BE, l'émetteur est évidemment adjoint la mention « Une action de la Fédération Wallonie-Bruxelles »

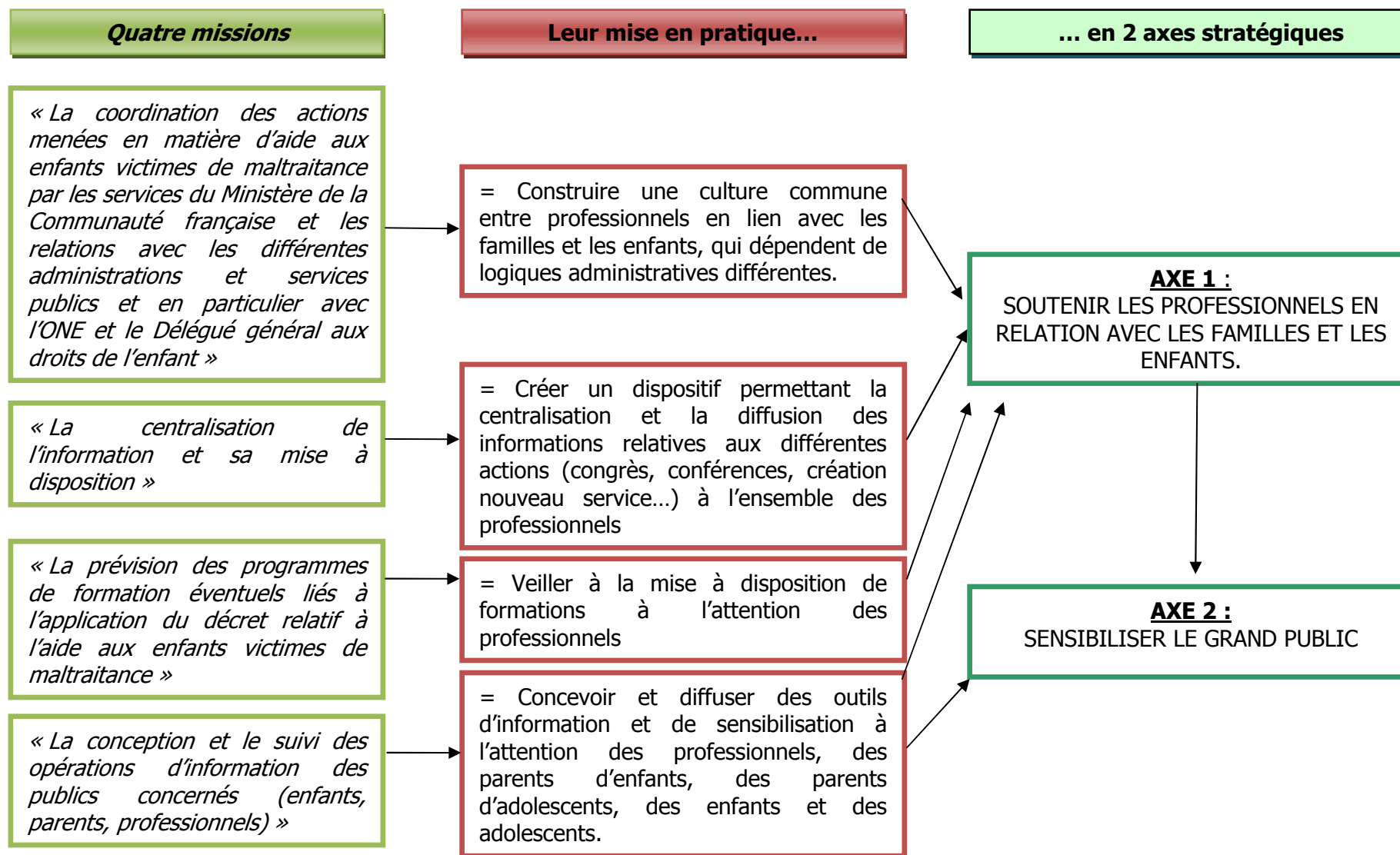
## PLANIFICATION ET COLLABORATION AVEC UNE AGENCE DE COMMUNICATION.

Pour mettre en œuvre les aspects mass médias du programme, une collaboration a été établie avec une agence de communication<sup>12</sup> (Clepsydre) qui intervient à différents niveaux, notamment dans la définition de la stratégie de communication précisée ci-dessus ainsi que dans le choix des médias, contenu des messages, suivi de production...

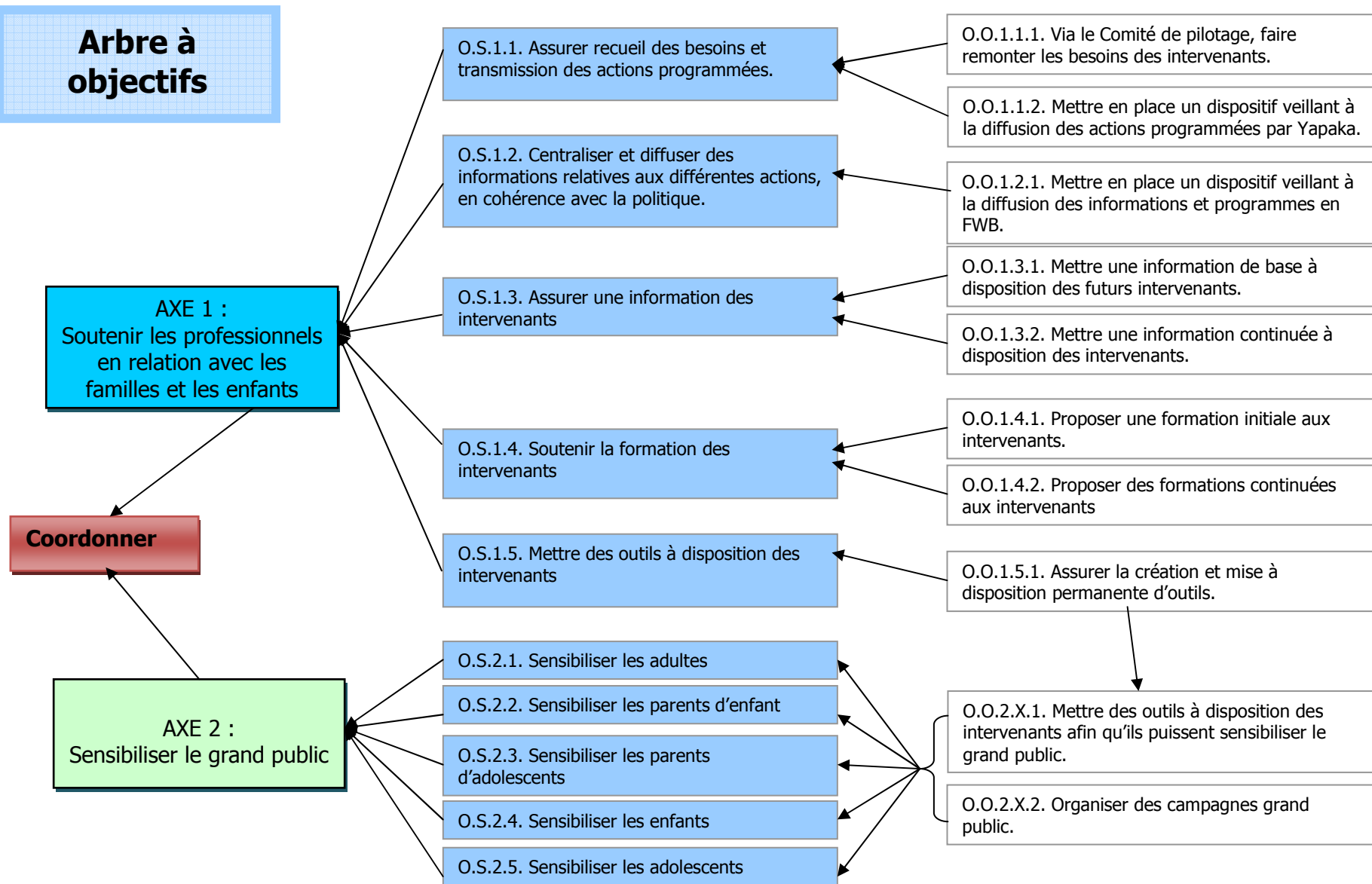
---

<sup>12</sup> Si l'on prend la métaphore du bâtiment, l'agence de communication est chargée de l'architecture ; ensuite différents corps de métier (graphistes, imprimeurs, réalisateurs,...) sont chargés des réalisations proprement dites. Chaque contrat est établi après consultation (Marché public de service passé par procédure négociée en application de l'article 17§2 1°, a) de la loi du 24/12/93 relative aux marchés publics)

## Des missions aux axes stratégiques



# Arbre à objectifs



**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.1</b> Assurer recueil des besoins et transmission des actions programmées		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.1.1. Via le Comité de pilotage, faire remonter les besoins des intervenants.		Un recueil consultable des besoins des intervenants	Compte rendu des réunions du comité de pilotage
<b>Projets</b>	1.1.1.1. Mettre en place un dispositif permettant de faire « remonter » les besoins des intervenants au niveau du Comité de Pilotage de Yapaka.	Un dispositif opérationnel de recueil	Site internet, courriers

1.1.1.1. Mettre en place un dispositif permettant de faire « remonter » les besoins des intervenants au niveau du Comité de Pilotage de Yapaka						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Composition plurielle du Comité de pilotage + experts	Annuelle	Nbre de personnes participantes	17	17	18	Prévu
Planification des réunions tous les 2 <sup>ème</sup> et 4 <sup>ème</sup> mercredi matin	Janvier	Agenda	17	16	Prévu	Prévu
Etablissement concerté des ordres du jour & envoi de compte rendus + documents de travail préparatoire	Hebdomadaire	Ordre du jour & compte rendu	Fait	Fait	En cours	Prévu
Méthodologie de travail collégial	Bi mensuelle	Production de textes « Points de repère »	5	4	En cours	Prévu
Mécanisme de concertation via les représentants auprès des secteurs	Bi mensuelle	Compte rendu des réunions	Fait	Fait	En cours	Prévu
Relais des demandes de terrain via et auprès du Comité de pilotage	Bi mensuelle	Compte rendu des réunions	Fait	Fait	En cours	Prévu

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.1.1.2. Via le Comité de pilotage, mettre en place un dispositif veillant à la diffusion des actions programmées par Yapaka.		Un recueil consultable des actions diffusées	Compte rendus réunions du comité de pilotage
<b>Projets</b>	1.1.2.1 Mettre en place un dispositif veillant à la diffusion des actions programmées par Yapaka	Un dispositif opérationnel de diffusion	Programme annuel, site internet, courriers, lettre d'information

1.1.2.1 Mettre en place un dispositif veillant à la diffusion des actions programmées par Yapaka						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Discussion annuelle du programme yapaka	Avril- mai	Compte rendu	Fait	Fait	En cours	Prévu
Travail de réflexion de la diffusion en CP tenant compte des besoins des secteurs	Lors de chaque diffusion	Compte rendu	Fait	Fait	En cours	Prévu
Proposition de rencontres / concertation avec les CCAJ et CAAJ	1/ mois à partir d'octobre	Fait/Non fait	SO <sup>13</sup>	SO <sup>14</sup>	SO <sup>15</sup>	Prévu

<sup>13</sup> Sans objet

<sup>14</sup> En attente de l'évolution de la note « Amélioration du dispositif global de lutte contre la maltraitance en FWB et du projet de protocole de collaboration intersectoriel visant à développer la prévention de la maltraitance en FWB

<sup>15</sup> Idem

**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.2</b> O.S.1.2. Centraliser et diffuser des informations relatives aux différentes actions, en cohérence avec la politique.		
---	--	--

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.1.2.1. Mettre en place un dispositif veillant à la diffusion des informations et programmes en lien avec la prévention en FWB		Dispositif opérationnel sur internet	Site internet, newsletters, archives Emails
<b>Projets</b>	1.2.1.1. Inviter les intervenants à transmettre des informations.	Un courriel diffusé. Une newsletter envoyée régulièrement	Archives E-mail
	1.2.1.2. Mettre en place un dispositif de récolte des informations	Un dispositif opérationnel	Site internet
	1.2.1.3. Sélectionner les informations pertinentes parmi celles reçues.	Un processus de sélection opérationnel	Relevés d'activités
	1.2.1.4. Transmettre les infos vers les intervenants via une newsletter.	Une newsletter envoyée régulièrement	Archives E-mail.
	1.2.1.5 Sensibilisation des leaders d'opinion	Organisation d'événements	Agenda

1.2.1.1. Inviter les intervenants à transmettre des informations.						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Contact tél, courriel, messages sur le site...permettant aux intervenants de diffuser leurs informations	Permanent	Oui/non	Fait	Fait	Prévu	Prévu



1.2.1.2. Mettre en place un dispositif de récolte des informations						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Modération et amélioration de l'accessibilité d'encodage sur le site Yapaka	Permanent	Nbre d'évènements encodés	267	337	En cours	Prévu
Mise en ligne et mise à jour du carnet d'adresses géo localisé par les intervenants	Permanent	Nbre d'organismes encodés	15.000	11.981	En cours	Prévu
Fil d'actualités	Permanent	Nbre de billets	SO	29	En cours	Prévu
Objets culturel	Permanent		SO	SO	En cours	Prévu

1.2.1.3. Sélectionner les informations pertinentes parmi celles reçues.						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Un travail de modération est fait sur le contenu	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Un travail d'analyse est fait sur le contenu (objet culturel)	Permanent		SO	SO	En cours	Prévu

1.2.1.4. Rédiger et transmettre les infos vers les intervenants via une newsletter						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Rédaction	Bi mensuelle	Nbre de lettres rédigées	22	22	En cours	Prévu
Transmission	Bi mensuelle	Nbre de lettres envoyées	22	22	En cours	Prévu
Editions spéciales	Selon l'actualité	Nbre de lettres envoyées	4	3	En cours	Prévu
Refonte graphique et software (+ programme d'envoi)	Mars	Oui/non	SO	Fait	SO	SO
Gestion des nouveaux abonnés et amélioration de l'accessibilité d'inscription	Permanent	Nbre d'abonnés	17.000	-	20.640 (mai 13)	Prévu

1.2.1.5. Sensibilisation des leaders d'opinion.						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Organisation annuelle d'événements à l'attention des parlementaires, de la presse,... (Exemples : Qui a peur du grand méchant web ? L'hypersexualisation des enfants (Parlement FWB), dispute parentale, les écrans	Selon les besoins ou l'actualité	Fait/Non fait	SO	1	3	Prévu
Diffusion ciblée des Temps d'arrêt				7	En cours	Prévu

**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.3</b> O.S.1.3. Assurer une information des intervenants		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.3.1. Mettre une information de base à disposition des futurs intervenants		- Liste des hautes écoles contactées pour mettre les outils à disposition de leurs élèves ou professeurs -Réalisation et impression des livres « sources ».	-Mailing list où les informations ont été mises à disposition  -Les exemplaires sont disponibles.
<b>Projets</b>	1.3.1.1 Envoyer aux hautes écoles des outils permettant aux professeurs d’aborder la maltraitance dans leurs cours.	Une liste des outils envoyés	Mailing des institutions ciblées
	1.3.1.2. Mettre des outils à disposition de l’ensemble des futurs intervenants et établissements les formant	-Une liste des outils disponibles -Une liste des établissements contactés	-Relevé des outils -Relevé des établissements

1.3.1.1 Envoyer aux hautes écoles des outils permettant aux professeurs d’aborder la maltraitance dans leur cours.						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Téléphoner à tous les bibliothécaires des hautes écoles qui ont une section pédagogique, sociale et/ou paramédicale		Nbre de bibliothécaires identifiés	64	63	SO	SO
Diffusion aux bibliothèques	Mars	Nbre de TA envoyés	SO	4.453	189	Prévu
Contacteur les hautes écoles afin de connaître le nombre d’étudiants en 2 <sup>ème</sup> année des sections concernées	Février	Nbre de hautes écoles contactées	SO	SO	65	Prévu
Diffusion auprès des étudiants de 2 <sup>ème</sup> du TA « Point de repères » accompagné d’une newsletter et d’affiches + courrier aux enseignants	Mars	Nbre de TA envoyés	2.231	5.800	9.623	Prévu
Téléphoner aux bibliothécaires des hautes écoles de manière à avoir un chargé de cours de référence par section	Janvier à juin	Nbre de chargés de cours identifiés	SO	42	En cours (36)	Prévu
Contacteur un chargé de cours par section pour évaluer l’utilisation du TA	A partir d’avril	Nbre de contacts	SO	SO	En cours (5)	Prévu
Actualiser le TA « Points de repère » <sup>16</sup>	Mars	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	Prévu
Vérifier la présence du volet maltraitance dans les programmes de	Juin	Fait/Non fait	SO	SO	En cours	Prévu

l'enseignement en Hautes Ecoles et le cas échéant faire des propositions au Gouvernement.						
1.3.1.2. Mettre des outils à disposition de l'ensemble des futurs intervenants et établissements les formant						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Identifier les cours où la maltraitance peut être abordée	Mai	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	SO
Sélectionner 1 cours	Mai	Fait/Non fait	SO	Non fait	Fait	SO
Prendre contact avec 2 professeurs		Fait/Non fait	SO	MR <sup>17</sup>	MR	Prévu
Construire avec eux l'outil pédagogique qui permettra aux enseignants des hautes écoles de s'approprier le livre TA		Fait/Non fait	SO	SO	SO	Prévu
Proposer l'outil aux autres enseignants répertoriés	2014	Fait/Non fait	SO	SO	SO	Prévu
Evaluation de l'outil afin d'envisager une proposition plus large	2015	Fait/Non fait	SO	SO	SO	SO
Diffusion élargie de l'outil	2016	Nbre d'outils diffusés	SO	SO	SO	SO
Susciter des mémoires et TFE	Permanent	Nbre de travaux	SO	SO	En cours	Prévu

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.1.3.2. Mettre une information continuée à disposition des intervenants.		Un site d'information continuée est opérationnel	Site internet
<b>Projets</b>	1.3.2.1. Diffuser les ouvrages « Temps d'arrêt »	Nbre de livres à disposition	Tableau de diffusion. Mailing des ouvrages envoyés.
	1.3.2.2. Mettre un site Internet à disposition des intervenants	Site existe opérationnel.	Site internet
	1.3.2.3. Augmenter le nombre d'enregistrements audio disponibles	Nbre d'enregistrements audio disponibles	Relevés des enregistrements
	1.3.2.4. Rédiger et diffuser une lettre électronique bimensuelle (newsletter)	Newsletter rédigée et diffusée 2 x/mois	Statistiques du site internet.
	1.3.2.5. Réaliser et diffuser des séquences vidéo de formation continuée	-Nbre de séquences tournées -Nbre de séquences mises en ligne	-Factures, Rapports -Site internet
	1.3.2.6. Rédiger et diffuser une lettre d'information (4x/an)	Lettre d'information rédigée et diffusée 4x/an	Liste/Historique mailing.

<sup>17</sup> Manque de ressources voir chapitre Cadre budgétaire

1.3.2.1. Diffuser les ouvrages « Temps d'arrêt »						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sélection de thèmes en regard de la demande des intervenants, des difficultés de prise en charge, de l'actualité... (Cfr supra)	Permanent	Fait/Non fait	Oui	Oui	En cours	Prévu
Travail éditorial, relectures, réécriture, correction orthographiques, mise en page, contact imprimeur, contacts diffuseurs	Permanent	Nbre de manuscrits		12	En cours	Prévu
Impression	8/An	Nbre livres finalisés	8	8	En cours	Prévu
Diffusion gratuite à 11 000 ex auprès des intervenants et des bibliothèques sur base d'un quota systématique et d'un quota ajusté à la thématique	Toutes les 6 semaines	Fait/Non fait	8	8	En cours	Prévu
Contact communication et média		Communiqué de presse	8	4	En cours	Prévu
Mise en ligne sur le site du livre (version PDF, version Epub)		Fait/Non fait	Oui	Oui	En cours	Prévu
Diffusion jointe (affiches, autocollants ...)		Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu

1.3.2.2. Mettre une section du site Internet à disposition des intervenants						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mise à jour permanente de la section « Professionnels »	Permanent	Nbre de pages « professionnels »	314	212	En cours 703 (mai)	Prévu
Sélection et organisation de thématiques	Permanent	Nbre de thèmes	18	-	38	Prévu

1.3.2.3. Augmenter le nombre d'enregistrements audio disponibles						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sélection de conférences	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Mise en ligne d'enregistrements	Permanent	Nbre d'enregistrements	7	14	En cours 53 (mai)	Prévu
Offre de partenariats avec les services locaux	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Mise en lien avec les autres contenus (livre, vidéos...) du site	Permanent	Nbre de liens « voir aussi » <sup>18</sup>	19	Fait	En cours	Prévu

1.3.2.4. Rédiger et diffuser une lettre électronique bimensuelle (newsletter)						
Développements (Cfr 1.2.1.4)	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014

<sup>18</sup> La modification du site fait en sorte qu'il ne s'agit plus de liens mais de tags

1.3.2.5. Réaliser et diffuser des séquences vidéo de formation continuée						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sélection de thèmes	Permanent	Fait/Non fait	Fait	fait	En cours	Prévu
Choix des intervenants	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Préparation des entretiens (en partant des interrogations des professionnels)	Permanent	Guide d'entretien	Fait	fait	En cours	Prévu
Séances de tournages Ex : P. Gustin, D.R. Dufour, P Delion – M.Berger-S.Marinopoulos – B.Stiegler – A. d'Alcantara – P Huerre	Selon disponibilité intervenant	Nbre de tournages	2	3	1	Prévu
Mise en ligne des vidéos sur le site + diffusion bimensuelle via la lettre électronique avec un texte introductif	Permanent	Nbre de vidéos mises en ligne	28	88	En cours 303 (mai)	Prévu

1.3.2.6. Rédiger et diffuser une lettre d'information (4x/an)						
Développements (Cfr 1.5.1.2)	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014

**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.4</b> O.S.1.4. Soutenir la formation des intervenants		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.4.1. Proposer une formation initiale aux intervenants.		Documents de formation initiale envoyés dans les écoles	Liste des documents envoyés/ mailing
<b>Projets</b>	1.4.1.1. Proposer et fournir aux enseignants des outils leur permettant d'aborder la maltraitance dans le cadre de leur programme de cours.	-Actions de sensibilisation réalisées -Nbre d'outils envoyés	-Rapports d'activité -Liste des documents envoyés
	1.4.1.2. Proposer et fournir aux écoles des documents d'information de base sur la maltraitance à destination de leurs étudiants	-Actions de sensibilisation réalisées -Nbre d'outils envoyés	-Rapports d'activité -Liste des documents envoyés

1.4.1.1. Proposer et fournir aux enseignants des outils leur permettant d'aborder la maltraitance dans le cadre de leur programme de cours						
Développements (Cfr 1.3.1.1)	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Actualisation et diffusion du Temps d'arrêt hors série		Oui/non	Oui	Oui	Oui	Prévu
Rédaction des textes en CP		Nbre de pages du site	3	A	Prévu	Prévu
Mise en ligne automatique des textes dès leur validation en CP				calculer		

1.4.1.2. Proposer et fournir aux écoles des documents d'information de base sur la maltraitance à destination de leurs étudiants						
Développements (Cfr 1.3.1.1)	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.4.2. Proposer des formations continuées aux intervenants.		Conférences et autres diffusions de contenus de formation réalisés	-Comptes-rendus des formations réalisées. -Site internet + Rapports d'activité
<b>Projets</b>	1.4.2.1. Mettre en place des formations transversales décentralisées destinées aux intervenants si cette initiative n'est pas prise par ailleurs	Nbre de formations organisées	Rapports d'activité
	1.4.2.2. Assurer une formation destinée aux enseignants et acteurs du monde scolaire	Nbre de formations organisées	Rapports d'activité
	1.4.2.3. Assurer une formation destinée aux enseignants et acteurs du monde scolaire – Jeu des trois figures	Nbre de formations organisées	Rapports d'activité
	1.4.2.4. Soutenir conférences, journées d'étude et séminaires mis en place par le terrain (via soutien à l'organisation et mise en ligne des activités)	-Nbre d'événements soutenus -Nbre d'enregistrements mis en ligne	-Rapports d'activité -Site internet
	1.4.2.5. Stimuler la formation continuée en équipe	Les textes sont imprimés et mis à disposition	-Factures d'impression -Rapports d'activité

1.4.2.1. Mettre en place des formations transversales décentralisées destinées aux intervenants si cette initiative n'est pas prise par ailleurs						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sélection des formateurs répondant aux exigences de la politique de prévention en FWB	SO	Liste de formateurs	Fait	SO	SO	Prévu
Elaboration avec les administrations et les cabinets (en Comité de pilotage)	Juin	Ordre du jour CP	SO	Fait	Non Fait <sup>19</sup>	?
Organisation avec les administrations et les cabinets		Programme de formation	SO	SO	SO	Prévu

1.4.2.2. Assurer une formation destinée aux enseignants et acteurs du monde scolaire						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sessions dans le cadre de l'IFC adressés aux agents PMS, directions, médiateurs, enseignants	2 sessions/ an	Fait/Non fait	Annulé	Fait	Fait	Prévu
Approfondissement dans le cadre de l'IFC pour travailler des situations	1 session/an	Fait/non fait	SO	SO	SO	Prévu

<sup>19</sup> En attente de l'évolution de la note « Amélioration du dispositif global de lutte contre la maltraitance en FWB et du projet de protocole de collaboration intersectoriel visant à développer la prévention de la maltraitance en FWB

1.4.2.3 Assurer une formation destinée aux enseignants et acteurs du monde scolaire – Jeu des trois figures						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Sessions de formation de 2 jours	Janvier & Mars Sept & Déc.	Nbre de sessions	2	2	en cours (3)	Prévu
Sessions décentralisées en partenariats	2 jours/an		SO	SO	3	Prévu
Constitution d'un pool de formateurs (formation/intervision ½ jours)	mai	Nbre de sessions	1	1	1	Prévu
Rencontre du conseil supérieur PMS	Juin	Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Information aux journées directeurs maternel /fondamental		Nbre de séances d'info	SO	SO	2	SO
Evaluer un partenariat avec les conseillers pédagogiques du maternel	Mai	Fait/Non fait	SO	Fait	En cours	SO
Informers les inspecteurs du maternel	Mai	Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Mise en routine d'une offre de formation en partenariat (IFC, Prom soc...)		Fait/Non fait	SO	Fait	En cours	Prévu
Rédaction d'un plan et proposition de mise en routine du projet par le secteur scolaire		Fait/Non fait	SO	SO	En cours	Prévu
Renforcer la position de référent de Yapaka/Tisseron (outils formateurs, animateurs,...)		Fait/Non fait	SO	SO	En cours	Prévu

1.4.2.4. Soutenir conférences, journées d'étude et séminaires mis en place par le terrain (via soutien à l'organisation et mise en ligne des activités)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Diffusion des événements organisés par les services de terrain via le site et la lettre électronique	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Mise à disposition d'1 enregistreur audio	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Montage et mise en ligne de l'enregistrement audio	Permanent	Nbre d'enregistrements	7	14	En cours 53 (mai)	Prévu
Mise à disposition ponctuelle de TA aux opérateurs	Permanent	Fait/Non fait	13	Fait	En cours	Prévu
Ajustement du calendrier éditorial des temps d'arrêt au calendrier du secteur (TA secret professionnel ...)	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu

1.4.2.5. Stimuler la formation continuée en équipe						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mettre à disposition des intervenants des textes : Points de repères, Temps d'arrêt, NL spéciales, vidéos, etc.	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu



**AXE STRATEGIQUE 1 : Soutenir les intervenants en relation avec les familles et les enfants**

<b>Objectifs stratégiques 1.5</b> O.S.1.5. Mettre des outils à disposition des intervenants		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.1.5.1. Assurer la création et mise à disposition permanente d'outils		Exemplaires des outils imprimés	Archives Yapaka et factures des imprimés.
<b>Projets</b>	1.5.1.1. Créer des outils	Des outils sont disponibles	Liste des outils, Rapports d'activité
	1.5.1.2 Informer les professionnels de la mise à disposition des outils via une lettre d'information (4/An)	OUI/NON	Liste des outils, Rapports d'activité

1.5.1.1. Créer des outils						
Développements	Planif. 2012	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Les développements correspondant à cet objectif stratégique, sont repris plus loin ; elles correspondent à d'autres objectifs stratégiques de l'axe stratégique 2						

1.5.1.2. Informer les professionnels de la mise à disposition des outils via une lettre d'information						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Diffusion d'une lettre d'information générale annuelle en 10 000 exemplaires (diffusion via la diffusion des TA)	Janvier	Fait/Non fait	Fait	Fait	Fait	Prévu
Diffusion d'une lettre d'info destinée aux intervenants en lien avec le programme ados (5 000 ex)		Fait/Non fait	Fait	Fait	MR	Prévu
Diffusion d'une lettre d'info destinée aux intervenants en lien avec le programme enfants (5 000 ex)	Octobre sur le recto affiche	Fait/Non fait	Fait	Fait	Prévu	Prévu
Diffusion d'une lettre d'info destinée aux intervenants en lien avec le programme parents d'ados (5 000 ex)	Toute l'année	Fait/Non fait	Fait	Non Fait	Prévu	Prévu au verso de l'affiche
Diffusion ciblée d'une lettre d'information « l'exemple c'est nous » (5 000 ex)	A la demande	Fait/Non fait	SO	3.500	En cours	Prévu
Diffusion ciblée d'une lettre d'information « Jeu t'aime » (5 000 ex) au verso d'une affiche	Toute l'année	Fait/Non fait	SO	SO	Prévu	Prévu

**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

<b>Objectifs stratégiques 2.1</b> O.S.2.1. Sensibiliser les adultes.		
---	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.1.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.		Des outils sont disponibles	-Inventaire des outils -Relevés des outils envoyés, mailings
<b>Projets</b>	2.1.1.1. Créer des outils.		

2.1.1.1. Créer des outils						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Affiches, autocollants, bâches, banner up, trombinoscope, Spot TV, Cartes postales	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	Fait	Prévu
Création de nouveaux slogans & mise en page pour mise à disposition de tous les intervenants	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	Fait	Prévu

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.1.2. Organiser des campagnes grand public.		-Une campagne est mise en place -Nbre d'interactions (précisées selon la campagne) -Des supports sont à disposition	-Rapports d'activité -Historique site internet -Relevés des envois -Relevé des supports disponibles
<b>Projets</b>	2.1.2.1. Mettre en place une campagne mass média participative (« L'exemple, c'est nous »)		
	2.1.2.2. Sensibiliser à la question de l'hypersexualisation des enfants		
	2.1.2.3. Sensibiliser à la question de l'enfant pris comme otage de la dispute parentale		
	2.1.2.4. Campagne « Maîtrisons les écrans » Règle 3-6-9-12		

2.1.2.1. Mettre en place une campagne mass média participative « L'exemple, c'est nous »						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Création et mise à jour du site Internet « L'exemple, c'est nous »	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Elaboration en Comité de pilotage d'une déclinaison de la campagne en lien étroit avec les questions de maltraitances		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Création d'un spot TV		Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Demande de diffusion du spot (procédure promotion de la santé)		Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Newsletter – Rédaction & impression Voir 1.5.1.2.		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Diffusion de supports divers (autocollants, affiches, cartes postales...)						
Envois d'affiches...	Permanente	Tableau diffusion	Non disp	Non disp	SO	Prévu
Envois d'autocollants...	Permanente	Tableau diffusion	Non disp	Non disp	SO	Prévu
Mise à disposition, à la demande d'affiches, autocollants...	Permanente	Magasin du site	1145	4235	3148 Juin	Prévu
Mise à disposition, à la demande, de supports d'animation bâches, banner up, trombinoscope	Permanente	Tableau des demandes	20	9	En cours/8	Prévu
Assurer la visibilité de la campagne par des actions grand public						
Création d'une campagne autoroutière en collaboration avec le SPW	Mai	Fait/Non fait	Fait	Fait	MR	MR
Diffusion de la campagne	Septembre	Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Création d'une campagne transport en communs TEC		Fait/Non fait	Fait	SO	MR	MR
Diffusion de la campagne	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Négociation avec la STIB en vue de la création d'une campagne dans les transports en communs Bruxellois	Juillet	Fait/Non fait	SO	Fait	MR	MR

2.1.2.2. Sensibiliser à la question de l'Hypersexualisation des enfants						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Elaboration en Comité de pilotage d'une déclinaison de la campagne en lien étroit avec les questions de maltraitances	Permanent	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	SO
Création d'un message	Janvier	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Réalisation de l'affiche (shooting photo, Mise en page)	Janvier	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Diffusion de supports divers						
Envois d'affiches...	Permanente	Tableau des diffusions	Non disp	Non disp	8164	Prévu
Mise à disposition, à la demande d'affiches	Permanente	Magasin du site	Non disp	Non disp	871 Juin	Prévu
Newsletter électronique spéciale	Janvier	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Assurer la prise en compte de la question par les parlementaires						
Mise en place d'une journée de travail au Parlement	07 Février	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Diffusion des travaux de la journée à travers un TA et podcast des conférences	Février	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO

2.1.2.3. Sensibiliser à la question de l'enfant pris comme otage de la dispute parentale : « <b>La dispute des parents frappe les enfants</b> »						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Elaboration en Comité de pilotage d'une campagne sensibilisant à cette question		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Création d'un spot TV (rédaction scénario, tournage, montage)		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Pré-test du spot		Fait/Non fait	SO	novembre	SO	SO
Demande de diffusion du spot (procédure promotion de la santé)		Fait/Non fait	SO	Fait	Diffusion	SO
Ecriture d'un texte point de vue (pour les professionnels)		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Diffusion de supports divers (autocollants, affiches, cartes postales...)						
Diffusion du spot (espace promotion santé)	1x 15j + 3x 1 sem	Plan média de diffusion	SO	SO	En cours	SO
Mise à dispo du spot (site + réseaux sociaux)	Permanente	Nombre de vue (Page yapaka + youtube + facebook)	Non disp	SO	11 171 + 4 269 + 1 900	Prévu
Newsletter électronique spéciale	Mars	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Relais presse (interview émissions TV et radio + articles presse écrite)	Permanente	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO

2.1.2.4. Campagne « <b>Maîtrisons les écrans</b> » la règle 3-6-9-12 ans						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Elaboration en Comité de pilotage	Mars	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Création du concept et des messages	Mars	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Réalisation d'affiches et cartes postales	Avril	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Mise en ligne sur le site internet	Mai	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO
Diffusion de supports divers (autocollants, affiches, cartes postales...)						
Envois d'affiches...	Permanente	Tableau de diffusion	SO	SO	30151	SO
Mise à disposition, à la demande de cartes postales	Permanente	Magasin du site	SO	SO	7979 Juin	SO
Mise à disposition, à la demande d'affiches.	Permanente	Magasin du site	SO	SO	3133 Juin	Prévu
Newsletter électronique spéciale	Mai	Fait/Non Fait	SO	SO	Fait	SO
Relais presse (interview émissions TV et radio + articles presse écrite)	Permanente	Fait/Non fait	SO	SO	Fait	SO

**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

<b>OK Objectifs stratégiques 2.2</b> O.S.2.2. Sensibiliser les parents d'enfants.		
--	--	--

<b>Objectif opérationnel</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.2.2.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.	Des outils sont disponibles.	-Inventaire des outils -Relevés des outils envoyés
<b>Projets</b>	2.2.1.1 Créer des outils.	Réalisé oui/non

Voir les projets 2.2.2

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.2.2.2. Organiser des campagnes grand public		-Réalisation de campagnes audiovisuelles -Nbre de spots diffusés -Nbre de livres mis à disposition -Nbre de pages mises en ligne sur le site internet -Nbre de supports mis à disposition -Nbre capsules pilotes réalisées -Nbre de capsules à disposition	-Rapports, production audiovisuelle -Rapports d'activité  -Inventaire des livres, mailings -Site internet  -Inventaire des supports
<b>Projets</b>	2.2.2.1. Concevoir et diffuser des spots et/ou émissions vidéo. (« Être parent, c'est... ? », « Jeu t'aime »)		
	2.2.2.2. Concevoir et mettre à disposition un document de sensibilisation pour parents d'enfants (Le livret « Être parent, c'est... ? »)		
	2.2.2.3. Mettre une section du site Internet à disposition des parents		
	2.2.2.4. Mettre à disposition des outils de sensibilisation et/ou d'animations complémentaires (autocollants affiches, événements)		
	2.2.2.5. Réalisation d'animations complémentaires		

2.2.2.1. Concevoir et diffuser des spots et/ou émissions vidéo. (« Être parent, c'est... ? », « Jeu t'aime »)						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2012</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Préparation : Remplir l'agenda des jours de tournage, partenariat avec les ludothèques etc.	Permanent	Fait/Non fait	Fait	Fait	En cours	Prévu
Production : 1 jour de tournage par mois (entre 5 et 6 familles/jour de tournage) / 3 jours de montage / 1 jour d'étalonnage	Mensuel	Nbre de capsules Jeu t'aime réalisées	60	60	En cours	Prévu
Mise en ligne des capsules sur le site	Permanent	Nbre de capsules mises en ligne	45	105	En cours	Prévu
Diffusion des capsules par « La Trois » (1/jour)	Quotidien	Nbre de capsules envoyées	45	50	En cours	Prévu

2.2.2.2. Concevoir et mettre à disposition un document de sensibilisation pour parents d'enfants (Le livret « Être parent, c'est... ? »)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Diffusion par la Boîte rose	Décembre	Fait/Non fait	60.000	60.000	Prévu	Prévu
Diffusion par l'ONE et les structures (via les PSE) de la FWB	Juin	Nbre exemplaires	60.000	60.000	60.000	Prévu
Nouveaux dessins en préparation (A Sace)		Nbre de dessins actualisés	SO	17	SO	SO
Rédaction de nouveaux textes à mettre sur le site		Fait/Non fait	SO	Non Fait	MR	MR
Evaluation de l'outil (maternités, thèmes)		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Recherche sur la pertinence de séparer Être parent c'est en deux versions A/ Devenir parents (de la grossesse aux premiers mois) B/ Être parents (diffusion en maternelle)	Décembre	Fait/Non fait	SO	SO	Prévu	SO

2.2.2.3. Mettre une section du site Internet à disposition des parents *						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mise en ligne des nouveaux textes (voir ci-dessus 2.2.2.2)	1/mois	Nbre de textes	12	SO	MR	MR
Faire et tenir à jour une bibliographie pour les parents qui se rapportent à la partie jeu t'aime	Permanent	Fait/Non fait	SO	SO	En cours	Prévu
Capsules interview de professionnels (Voir aussi 1.3.2.5)		Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	Prévu
* La navigation du site a été adaptée en 2012 en thématiques et campagnes et plus par public						

2.2.2.4. Mettre à disposition des outils de sensibilisation et/ou d'animations complémentaires (autocollants affiches,...)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mise à disposition d'affiches (2 nouveaux modèles par an afin que les structures aient de plus en plus de variété)	Permanent	Nbre d'affiches	10.000	10.000	Prévu	Prévu
Mise à disposition d'autocollants (avec les nouveaux dessins)	Permanent		SO	à calculer	Prévu	Prévu
Mise à disposition d'affiches « Télé BB » (A partir de 2013 Cfr campagne Maîtrisons les écrans)	Permanent			à calculer	SO	SO
Rédaction d'un livre « Jeu t'aime »	Septembre	Fait/Non fait	SO	SO	En cours	SO
Diffusion du livre « Jeu t'aime »	Octobre	Nbr d'exemplaires	SO	SO	Prévu	Prévu
Réaliser des cartes postales et les diffuser notamment via le réseau Boomerang	Novembre	Nbr de cartes	SO	SO	Prévu	Prévu

2.2.2.5. Réalisation d'animations complémentaires						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Organiser les Rencontres jeu t'aime	24 novembre	Fait/Non fait	Fait Bruxelles	Fait Bruxelles + Verviers	Prévu Bruxelles Verviers + Tournai	Prévu
Partenariat avec ludothèques, AMO, bibliothèques, etc...	Permanent	Nbre de partenaires	10	à calculer	à calculer	Prévu

**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

<b>OK Objectifs stratégiques 2.3</b> O.S.2.3. Sensibiliser les parents d'adolescents.		
--	--	--

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.3.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.		-Relevé des outils disponibles à Yapaka -Relevé des outils disponibles auprès des intervenants	-Inventaire des outils -Relevés des outils envoyés, mailings
<b>Projets</b>	2.3.1.1 Créer des outils.	Réalisé oui/non	

Voir les projets 2.3.2

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.3.2. Organiser des campagnes grand public		-Nbre de livres mis à disposition -Nbre de pages mises en ligne sur le site internet -Nbre de supports mis à disposition	-Rapports -Rapports d'activité -Inventaire des livres, mailings -Site internet  -Inventaire des supports
<b>Projets</b>	2.3.2.1. Concevoir et mettre à disposition un document de sensibilisation pour parents d'adolescents (Manuel pour parents d'ado qui pètent les plombs)	Réalisé oui/non	
	2.3.2.2. Concevoir et mettre à disposition une section de site Internet à l'attention des parents	Réalisé oui/non	
	2.3.2.3. Mettre à disposition des médias de sensibilisation complémentaires (autocollants affiches)	Réalisé oui/non	

2.3.2.1. Concevoir et mettre à disposition un document de sensibilisation pour parents d'adolescents (Manuel pour parents d'ado qui pètent les plombs)						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>



Diffusion via les structures en lien avec les parents d'adolescents	Février	Fait/ Non fait	60.000	60.000	60.000	Prévu
Diffusion aux abonnés de Télé Moustique (25 000 ex)		Fait/ Non fait	SO	Fait	SO	SO
Insertion rubrique Télé Moustique		Fait/ Non fait	SO	Fait	SO	SO
Partenariat avec un éditeur français afin de répondre aux demandes Fr	Février	Fait/ Non fait	SO	SO	Fait	SO

2.3.2.2. Concevoir et mettre à disposition une section de site Internet à l'attention des parents *						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Mise en ligne de nouveaux textes (Cfr a))		Fait/ Non fait	SO	MR	MR	MR
Capsules interview (Voir aussi 1.3.2.5)		Fait/ Non fait	SO	Fait	Prévu	Prévu
Réaliser et tenir à jour une bibliographie pour les parents d'ado	Permanent	Fait/ Non fait	SO	MR	MR	MR
* La navigation du site a été adaptée en 2012 en thématiques et campagnes et plus par public						

2.3.2.3. Mettre à disposition des outils de sensibilisation et/ou d'animations complémentaires (autocollants affiches, ...)						
<b>Développements</b>	<b>Planif. 2013</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Imprimer nouvelles affiches 2 nouveaux modèles par an afin que les structures aient de plus en plus de variété	Avril	Fait/ Non fait	SO	Fait	Prévu	Prévu
Diffuser de nouvelles affiches	Permanent	Nbre affiches	SO	10.000	Prévu	Prévu
Imprimer un autocollant *		Fait/ Non fait	SO	Non Fait	SO	SO
Diffuser les autocollants *		Nbre Autocollants	SO	0	SO	SO
Réaliser des cartes postales et les diffuser notamment via le réseau Boomerang	SO	Nbr de cartes	SO	SO	150 000 (20 000 + 130 000)	Prévu
Projet Dos Ado : série de clips vidéos dans lesquels des parents et des ados « jouent » les réparties de l'autre Réaliser un pilote	Décembre	Fait/ Non fait	SO	MR	MR	MR
Si le pilote est concluant, réaliser une série de clips vidéo		Fait/ Non fait	SO	MR	MR	MR
* Le partenariat avec Télé Moustique a été finalisé sans autocollant						

**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

**OK Objectifs stratégiques 2.4**  
O.S.2.4. Sensibiliser les enfants.

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.4.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.		-Relevé des outils disponibles à Yapaka -Relevé des outils disponibles auprès des intervenants	-Inventaire des outils  -Relevés des outils envoyés, mailings
<b>Projets</b>	2.4.1.1. Créer des outils.		

Voir les projets 2.4.2

Objectif opérationnel		Indicateur	Source et moyen de vérification
O.O.2.4.2. Organiser des campagnes grand public		-Réalisation de campagnes audiovisuelles -Nbre de livres imprimés et diffusés -Nbre de capsules réalisées -Nbre de pages nouvellement créées -Nbre de supports diffusés	-Rapports, production audiovisuelle -Inventaire des livres, mailings  -Site internet -Site internet  -Rapport d'activités
<b>Projets</b>	2.4.2.1. Procéder à l'actualisation et la diffusion continue d'un outil de sensibilisation pour enfants : « Une vie de chien »		
	2.4.2.2. Réaliser et diffuser des capsules télévisées de sensibilisation pour enfants		
	2.4.2.3. Mettre une section du site internet à disposition des enfants		
	2.4.2.4. Mettre à disposition des outils de sensibilisation complémentaires (autocollants affiches,...)		

2.4.2.1. Procéder à l'actualisation et la diffusion continue d'un outil de sensibilisation pour enfants : « Une vie de chien »						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Prévoir de nouveaux visuels et/ou nouveaux textes		Fait/Non fait	SO	En cours	6	Prévu
Révision des listes de diffusion		Fait/Non fait	Fait	Fait	SO	SO
Impression et optimisation de la diffusion du livre	Septembre	Nbre d'exemplaires	60.000	60.000	60.000	Prévu
Evaluer la newsletter (au dos des affiches)		Fait/Non fait	SO	En cours	Fait	SO

2.4.2.2. Réaliser et diffuser des capsules télévisées de sensibilisation pour enfants						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Rencontrer des classes et organiser les tournages	Mensuel	Nbre de tournages	7	8	En cours	Prévu
Produire les capsules	Permanent	Nbre de capsules	30	45	En cours (20)	Prévu
Produire des capsules audio issues des témoignages		Fait/Non fait	SO	MR	MR	MR
Elaboration d'un nouveau générique		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Remontage progressif des anciennes capsules avec le nouveau générique		Fait/Non fait	SO	Fait	En cours	Prévu

2.4.2.3. Mettre une section du site internet à disposition des enfants						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Remise en avant des contenus les plus pertinents, adaptation du site aux enfants*	Février	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	SO

\* le site internet est désormais réorganisé par thématique et par campagne. La partie présentant la campagne « une vie de chien ? » est destinée spécifiquement aux enfants.

2.4.2.4. Mettre à disposition des outils de sensibilisation complémentaires (autocollants affiches,...)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mettre en page 2 nouvelles affiches par an	Mai - Septembre	Fait/Non fait	SO	Fait	Prévu	Prévu
Impression / diffusion affiches	Septembre	Nbre d'affiches diffusées	10.000	10.000	Prévu	Prévu
Impression / diffusion autocollants	Septembre	Nbre d'autocollants diffusés	54.000	60.000	Prévu	Prévu

2.4.2.5. Diffuser le programme par d'autres canaux (presse, ...)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Mise en forme de témoignages issus des interviews	Permanent	Fait/Non fait	SO	SO	Prévu	Prévu
Diffusion dans le partenaire presse (Metro) et sur le site internet	Permanent	Nbre de témoignages diffusés	SO	SO	En cours (15)	Prévu

**AXE STRATEGIQUE 2 : Sensibiliser le grand public**

<b>OK Objectifs stratégiques 2.5</b> O.S.2.5. Sensibiliser les adolescents	-Des outils sont à disposition des intervenants -Des campagnes grand public sont organisées	Rapports d'activité
---	--	---------------------

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.2.5.1. Mettre des outils à disposition des intervenants.		-Relevé des outils disponibles à Yapaka -Relevé des outils disponibles auprès des intervenants	-Inventaire des outils  -Relevés des outils envoyés, mailings
<b>Projets</b>	2.5.1.1 Créer des outils.	Réalisé oui/non	

Voir les projets 2.5.2

<b>Objectif opérationnel</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Source et moyen de vérification</b>
O.O.2.5.2. Organiser des campagnes grand public		-Nbre de livres diffusés -Nbre de billets rédigés -Nbre de supports diffusés (cartes postales et autocollants)	-Inventaire des livres, mailings -Rapport d'activité -Inventaire des supports
<b>Projets</b>	2.5.2.1. Procéder à l'actualisation et la diffusion continue d'un outil de sensibilisation pour adolescents (Le livre d'Hubert)	Réalisé oui/non	
	2.5.2.2. Procéder à l'actualisation continue d'un outil de sensibilisation internet pour adolescents (Le Blog de 100drine)	Réalisé oui/non	
	2.5.2.3. Mettre à disposition des médias de sensibilisation complémentaires (affiches,...)	Réalisé oui/non	

2.5.2.1. Procéder à l'actualisation et la diffusion continue d'un outil de sensibilisation pour adolescents (Le livre d'Hubert)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Actualisation du livre Le livre d'Hubert		Fait/Non fait	Fait	SO	Prévu	Prévu
Diffusion auprès des intervenants en contact avec les adolescents	octobre & permanent	Nbre d'ex	50 000	30 000	Prévu	Prévu
Diffusion sur demande	Permanent	Nbre d'ex	5930	5556	3604	Prévu
Newsletter (Dans les écoles + toute l'année avec livre)	Octobre & permanent	Nbre d'ex	5.000C	1500	Prévu	Prévu
Etude de faisabilité d'un livre Epub (pour tablette, version rassemblant des contenus du livre et du blog) afin de rassembler différents points de vue // différents supports (dont la vidéo, photo,...)	Décembre	Fait/ Non fait	SO	Non fait	En cours	SO
Réalisation d'une version Epub		Fait/ Non fait	SO	SO	Prévu	Prévu

2.5.2.2. Procéder à l'actualisation continue d'un outil de sensibilisation internet pour adolescents (Le Blog de 100drine)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Rédaction et mise en ligne de billets	Permanent	Nbre de billets postés (comptés à la main)	67	48	En cours	Prévu
Récolte des participations postées sur le blog destiné aux adolescents et réactions	Permanent	Nbre de participation (comptés à la main depuis le site)	251	1510	Juin 770	Prévu
Récolte des commentaires postés sur le blog destiné aux adolescents	Permanent	Nbre de commentaires (comptés à la main depuis le site)	3206	6140	Juin 2990	Prévu
Récolte du nombre de consultation du blog	Permanent	pages vues dans GA	182 424	278 000	Juin 126 000	Prévu
Mise en ligne de dessins de l'illustratrice Melaka	Permanent	Fait/Non fait	67	48	En cours	Prévu
Mise en ligne sur Facebook du contenu du blog	Permanent	Fait/Non fait	67	48	En cours	Prévu
Réalisation de 8 capsules vidéos signées 100drine		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Diffusion des 8 capsules vidéos signées 100drine et mise en ligne sur le blog	Permanent	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	SO
Refonte graphique du blog		Fait/Non fait	SO	Fait	SO	SO
Création et mise en ligne d'un outil de sensibilisation (Questionnaire « comment savoir si un garçon m'aime » via blog + Facebook (application))	Février	Fait/Non fait	SO	Non Fait	Fait	SO
Insérer le blog dans le site Yapaka et, occasionnellement, des billets du blog dans newsletter électronique	Permanent	Fait/Non fait	SO	Fait	Fait	Prévu
Composition d'un comité d'accompagnement du projet adolescent	Décembre	Nbre de participants	chiffre	Non Fait	Non Fait	Prévu
Travail de réflexion, réaction du comité d'accompagnement du projet adolescent	Mensuel	Nbre de mails	SO	Non Fait	Non Fait	Prévu

2.5.2.3. Mettre à disposition des médias de sensibilisation complémentaires (affiches,...)						
Développements	Planif. 2013	Indicateur	2011	2012	2013	2014
Impression d'autocollants (36 000)	Septembre	Nbre d'autocollants	SO	Non fait	Prévu	Prévu
Diffusion d'autocollants - Avec le livre dans les écoles	Octobre	Fait/ Non fait	SO	Fait	Prévu	Prévu
Diffusion de t-shirt	Juillet Aout	Fait/ Non fait	SO	Non Fait	En cours	SO
Projet Dos Ado, voir 2.3.2.3						