



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES
ENSEIGNEMENT.BE

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT OBLIGATOIRE

DIRECTION DE L'ASSISTANCE AUX ÉCOLES

●●● **Des missions en lien avec le terrain**

Favoriser le **bien-être des jeunes** à l'école

Favoriser l'**accrochage scolaire** (prévention de l'absentéisme, du décrochage et de l'exclusion)

Prévenir la violence à l'école

Décret sectoriel et Décret intersectoriel de novembre 2013

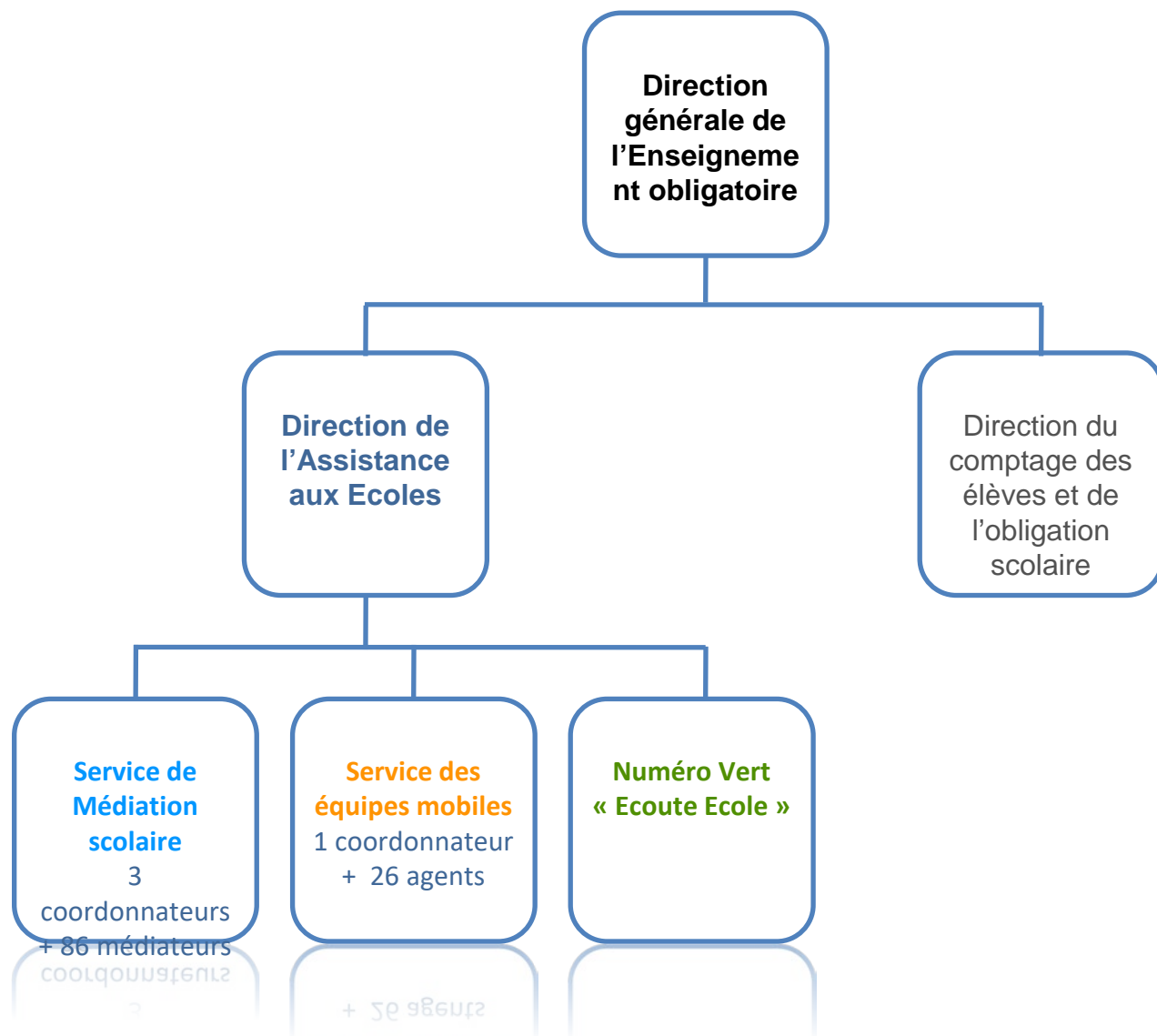


••• Une offre structurée et complémentaire

- Ecoute et information via le Numéro Vert « Ecoute école »
- Offre de Médiation dans les relations conflictuelles
- Intervention dans les situations de crise (conflits, perturbations,...)
- Intervention dans le cadre d'incident critique (décès, accident,...)
- Intervention dans le cadre de l'absentéisme et du décrochage scolaire



●●● Organigramme





FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES
ENSEIGNEMENT.BE



LES SERVICES

●●● Numéro Vert « Ecoute école »



Apporter de l'**écoute** et de l'**information** dans le cadre de situations de violence scolaire.

Cette information peut porter sur :

- les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui peuvent être activés (CPMS, Service de Médiation scolaire, Délégué général aux droits de l'Enfant...) et la façon d'y faire appel ;
- les autres services qui peuvent procurer une aide ou un accompagnement (A.M.O., Associations de Parents, Centre pour l'égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme...) ;
- les procédures dans les domaines psychologique, social, juridique ou administratif (changement d'école...).
- La gestion de la violence au sein de l'école (outils de prévention et de gestion).

L'équipe répondant à la permanence téléphonique est composée de professionnels formés à la communication non violente et à l'écoute active.

●●● Numéro Vert « Ecoute école »



Le numéro Vert est à la disposition de tous les **parents** et **responsables d'élèves** ainsi que tous les **personnels de l'école** de l'enseignement organisé ou subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles, fondamental et secondaire, ordinaire et spécialisé.

L'appel au numéro vert est GRATUIT, ANONYME et CONFIDENTIEL.

Nous estimons que les situations de **harcèlement scolaire entre élèves** constituent environ un tiers des appels venant de parents d'élèves. Les 5 grandes pistes en la matière sont: l'équipe éducative et le CPMS, les services extérieurs à l'école, l'éloignement, la plainte, le soutien thérapeutique.



0800 95 580

Du lundi au vendredi de 9h à 16h

●●● Service de Médiation scolaire



Harcèlement et conflit - Médiation et harcèlement

Complexité du phénomène de harcèlement

Plusieurs portes d'entrée (nécessaires et complémentaires)

- Cadre, appel à la figure d'autorité
- Protection, soins, aide
- Dialogue et relation □ MEDIATION

Intervention dans le cadre d'une **relation conflictuelle** entre deux parties.

Processus structuré posé par un **médiateur** en position de tiers neutre

- **Entre élèves** (conflit, bagarre, dynamique de classe, harcèlement,...)
- **Entre un élève/groupe d'élèves et un (des) enseignant(s)** (sentiment d'injustice, de rejet, chahut, violence,...)
- Entre **un élève/sa famille et l'école**
- Entre **l'élève et sa famille** (uniquement sur des questions scolaires)

Le médiateur est TIERS, NEUTRE, INDEPENDANT

Il est tenu au **secret professionnel**.

●●● Service de Médiation scolaire



Mise en place d'un **processus de médiation** :

- Rencontre(s) avec chacune des parties en médiation: analyse de la situation et expression des besoins
- Co-construction du processus de médiation
- Rencontre(s) indirecte et/ou directe : échange de points de vue, espace de dialogue
- Recherche commune d'un équilibre relationnel
- Accord ou désaccord

Qui peut faire une demande ? Tous les acteurs de l'école (élèves, enseignants, éducateurs, direction,...), les familles, le CPMS, un service extérieur, ...

Les demandes sont à envoyer à :

mediationscolaire@cfwb.be

Coordination du Service :

Claudine Bilocq : 0478 88 36 92 claudine.bilocq@cfwb.be

Juliette Vilet : 0479 65 16 60 juliette.vilet@cfwb.be

●●● Le Service des équipes mobiles



Intervention dans le cadre de situations de crise durable ou naissante

(par exemple : un conflit entre membres du personnel, massification de l'absentéisme,...)

L'objectif du Service des équipes mobiles est de ramener du **cadre** et de la **sérénité** dans l'organisation, les relations et la communication au sein de l'école.

Les intervenants psychosociaux propose un **travail sur mesure** qui tient compte de la dynamique de l'école :

- **Analyse** de la demande et de la situation
- **Plan d'action** (niveau organisationnel, groupal, relationnel ou individuel)
- **Interventions**
- **Evaluation**

Le Service des équipes mobiles intervient à la demande du **chef d'établissement** ou du **pouvoir organisateur** dans les établissements subventionnés via :

equipemobile@cfwb.be

Coordonnateur pédagogique : Bruno Sedran 02 690 83 81 bruno.sedran@cfwb.be

Cellule administrative : Alain Grumiau 02 690 84 84 alain.grumiau@cfwb.be

●●● Le Service des équipes mobiles



Intervention en cas d'incident critique (décès, accident grave,...)

1. Pré-analyse
2. Mise en place d'une cellule de crise
3. Identification du cercle des vulnérabilités
4. Mise en œuvre:
 - Soutien aux victimes
 - Communication
5. Sortie de la crise
6. Retour d'expérience

*Le chef d'établissement ou le PO peut faire une demande d'**intervention prioritaire** via la ligne de permanence téléphonique*

 **0473 94 84 11**

De 8h à 17h30 en semaine et la possibilité de laisser un message

●●● Le Service des équipes mobiles



Intervention dans le cadre de l'absentéisme et du décrochage scolaire

Mise en place d'un **Plan d'Accrochage Scolaire (PAS)** quand la situation de l'élève nécessite des **mesures supplémentaires** aux actions entreprises par les acteurs de première ligne à savoir l'école et le CPMS (après le deuxième signalement au Service du Droit à l'instruction).

Le PAS s'appuie sur la **rencontre** avec la famille, l'élève et les acteurs scolaires, afin d'**identifier les besoins et les objectifs** en vue de permettre à l'élève de retrouver une scolarité régulière et épanouissante via **un ensemble de mesures d'aide**.

La démarche du PAS reprend plusieurs phases :

- Une collecte d'**information/analyse**
- Une **planification** des interventions avec les acteurs impliqués ou à impliquer
- Une **mise en oeuvre/suivi**
- Une **clôture/orientation**

Le Service des équipes mobiles intervient avec l'accord du **chef d'établissement** ou du **pouvoir organisateur** dans les établissements subventionnés **via le formulaire électronique de signalement des absences injustifiées** du Service du Droit à l'instruction.

Facteurs de rupture

Pédagogique

- ✓ Troubles "dys-"
- ✓ Retard scolaire spécifique
- ✓ Non-maîtrise de la langue
- ✓ Redoublement
- ✓ Echec(s) scolaire(s)
- ✓ Méthode d'apprentissage inadaptée
- ✓ Orientation scolaire
- ✓ Autre

Psychologique / Santé

- ✓ Dépression / anxiété
- ✓ Phobie scolaire
- ✓ Troubles de l'apprentissage non-accompagnés (TDAH, HP,...)
- ✓ Maltraitance (physique ou psychique)
- ✓ Assuétudes (jeux vidéos, substance licites ou illicites,...)
- ✓ Problème de santé physique (maladies, handicaps,...)
- ✓ Faible estime de soi
- ✓ Autre

Socio-économique et familial

- ✓ Parent(s) dépassé(s)
- ✓ Enfant parentifié
- ✓ Problème de santé d'un ou des parents (physique ou psychique)
- ✓ Fracture entre les valeurs familiales et celles de l'école
- ✓ Changement familial (séparation, divorce, décès,...)
- ✓ Problème financier/pauvreté
- ✓ Instabilité par rapport au logement
- ✓ Peu ou pas de transports pour aller à l'école
- ✓ Autre

Relationnel

- ✓ Influence des pairs
- ✓ Isolement social
- ✓ Délinquance
- ✓ Harcèlement
- ✓ Conflit avec les pairs
- ✓ Conflit avec le personnel éducatif
- ✓ Manque de soutien relationnel par l'équipe éducative
- ✓ Climat de classe
- ✓ Autre





Merci de votre attention