Arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles

A.Gt. 19-12-2025 M.B. 14-01-2026

Le Gouvernement de la Communauté française,

Vu le Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire, l'article 1.7.11-2, §2, alinéa 2, tel qu'inséré par décret du 16 mai 2024 ;

Vu le protocole de négociation conclu en date du 28 novembre 2025 au sein du Comité de négociation du secteur n°XVII selon la procédure de l'arrêté royal du 28 septembre 1984 portant exécution de la loi du 19 décembre 1974 organisant les relations entre les autorités publiques et les syndicats des agents relevant de ces autorités convoquées dans le délai prévu à l'article 10, alinéa 1er, du décret du 19 mai 2004 relatif à la négociation en Communauté française ;

Vu le protocole de négociation syndicale du 28 novembre 2025 du Comité de négociation - Secteur IX Enseignement, du Comité des Services publics locaux et provinciaux - Section II, et du Comité de négociation pour les statuts des personnels de l'enseignement libre subventionné, réunis conjointement ;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 16 juillet 2025 ;

Vu l'accord de la Ministre du Budget, donné le 05 septembre 2025 ;

Vu l'avis du Ministre de la Fonction publique, donné le 05 septembre 2025 ;

Considérant que le décret du 16 mai 2024 relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves insère un nouveau Chapitre dans le Livre 1er, Titre VII, du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire intitulé « Chapitre 11 - Du service intégré d'assistance aux écoles » ;

Considérant que ce nouveau Chapitre du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire opère une réorganisation des actuels services de médiation scolaire et des équipes mobiles et reprend les éléments pertinents figurant actuellement aux articles 7 à 18 et 22 du décret du 21 novembre 2013 organisant divers dispositifs scolaires favorisant le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention de la violence à l'école et l'accompagnement des démarches d'orientation scolaire ;

Considérant le décret du 21 novembre 2013 organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation ;

Sur la proposition de la Ministre de l'Education ;

Après délibération,

Arrête :

CHAPITRE Ier. - Définitions

Article 1er. - Outre les définitions contenues à l'article 1er du décret du 21 novembre 2013 organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation, pour l'application du présent arrêté, il y a lieu d'entendre par :

1° « décret intersectoriel » : le décret du 21 novembre 2013 organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation ;

2° « Code de l'enseignement » : le Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire ;

3° « Service intégré » : le Service intégré d'Assistance aux Ecoles, tel que créé par l'article 1.7.11-2 du Code de l'enseignement.

CHAPITRE II. - Champ d'application

Article 2. - L'emploi dans le présent arrêté des noms masculins pour les différents titres et fonctions est utilisé à titre épicène en vue d'assurer la lisibilité du texte nonobstant les dispositions du décret du 21 juin 1993 relatif à la féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre.

CHAPITRE III. - Cadre du Service intégré

Article 3. - Le Service intégré est installé au sein de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire de l'Administration générale de l'Enseignement.

Article 4. - Conformément à l'article 1.7.11-2, §2, alinéa 1er, du Code de l'enseignement, le Service intégré comprend un cadre composé :

1° d'un responsable hiérarchique, en la personne du fonctionnaire de rang 12 en charge de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Etablissements, assisté d'une cellule administrative de quatre agents maximum ;

2° de 4 coordonnateurs ;

3° d'agents, composés des profils suivants :

a) 66 agents des équipes mobiles ;

b) 25 médiateurs ;

c) a minima, 2 agents chargés à temps plein d'assurer les permanences téléphoniques pour les faits de tension ou de violence en milieu scolaire.

Parmi les agents des équipes mobiles, entre 12 et 18 agents sont spécialisés dans la prise en charge des incidents critiques, de situation de radicalisation ou de polarisation.

Les agents visés au point 3°, a) et b), de l'alinéa 1er sont recrutés à parts égales au barème 100/1 et au barème 250/1. Ces agents ont leur résidence administrative à leur domicile.

CHAPITRE IV. - Profils de fonction

Article 5. - Les annexes 1 à 6 au présent arrêté fixent les profils de fonctions tel que prévu à l'article 1.7.11-2, §2, du Code de l'enseignement.

CHAPITRE V. - Dispositions de la phase transitoire

Article 6. - Conformément à l'article 61, §2, alinéa 1er, du décret du 16 mai 2024 relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves, les agents actuellement membres du Service intégré conservent leur statut administratif et pécuniaire antérieur.

En cas de départ ou de recrutement, les nouveaux agents sont recrutés dans la fonction conformément à la composition telle que fixée à l'article 4 et sous le statut visé à l'article 1.7.11-2, §4, du Code de l'enseignement.

Article 7. - En application notamment de l'article 61, §1er, alinéa 1er, 1°, du décret du 16 mai 2024 précité, la rémunération des médiateurs actuellement en service reste affectée sur les articles budgétaires de l'Administration générale de l'Enseignement jusqu'à ce qu'ils quittent leur fonction.

CHAPITRE VI. - Dispositions finale

Article 8. - Le présent arrêté produit ses effets le 25 août 2025.

Article 9. - Le Ministre qui a l'éducation dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 19 décembre 2025.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur, de la Culture et des Relations internationales et intra-francophones,

E. DEGRYSE

La Ministre de l'Education et de l'Enseignement pour Adultes,

V. GLATIGNY

Annexe 1 à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles

PROFIL DE FONCTION COORDONNATEUR

IDENTIFICATION

Type de fonction : Coordonnateur pédagogique

Fonction de niveau :

Type de contrat :

Administration : AGE – DGEO

Direction : Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

Service : Service intégré d'Assistance aux Ecoles

Responsable hiérarchique immédiat :

Responsable hiérarchique de rang 12 au moins :

OBJECTIF(S) DE LA FONCTION

1. Gérer et développer les ressources susceptibles d'aider les membres du personnel dans leur travail
2. Attribuer les demandes et veiller à leur suivi
3. Assurer l'accompagnement professionnel des membres du personnel et soutenir leur développement
4. Superviser le respect des horaires, la qualité du travail et la bonne exécution des missions
5. Évaluer le travail des membres du personnel
6. Participer à l'évaluation du Service intégré
7. Assurer l'interface entre le Service intégré et les responsables des écoles et des centres psycho-médicosociaux, ainsi qu'entre le Service intégré et les autres Services du Gouvernement
8. Représenter le Service intégré

9. Adresser annuellement un rapport au Gouvernement sur les résultats dans le cadre des missions des différents métiers du Service intégré.

TACHES ET ACTIONS

<u>Tâche 1</u> : Gérer et développer les ressources susceptibles d'aider les membres du personnel dans leur travail

<u>Actions :</u>

- Gérer l'information relative aux connaissances à dispenser aux membres du personnel
- Gérer la bibliothèque et les archives du Service intégré
- Elaborer un plan de formation annuel sur base des spécificités de chaque métier du Service intégré.

<u>Tâche 2 :</u> Attribuer les demandes et veiller à leur suivi

<u>Actions :</u>

- Réceptionner les demandes
- Assurer une réponse accessible, réactive et adaptée aux demandes
- Assurer la prise en charge des demandes via le GSM de permanence
- Attribuer les demandes en fonction de la zone, du profil métier requis et de la charge de travail.
- Ajuster l'organisation et la planification en fonction des besoins
- Prévenir les ruptures de service (remplacement, réaffectation, …).

<u>Tâche 3 :</u> Assurer l'accompagnement des membres du personnel

<u>Actions :</u>

- Communiquer clairement les modalités d'intervention et leurs limites
- Effectuer des actions qui relèvent du soutien des membres du personnel telles que :
  - Accueillir et intégrer les nouveaux membres du personnel au sein des métiers respectifs
  - Apprécier les compétences individuelles
  - Valoriser les potentiels individuels
  - Organiser de la supervision

- Organiser de la formation continue (séminaires ou autres, …)
- Développer des compétences communes
- Développer l'identité professionnelle des membres du personnel
- Veiller à la cohérence des postures et pratiques des membres du personnel
- Gérer des groupes de travail
- Animer des réunions mensuelles
- Répondre aux appels relatifs aux situations de travail
- Repérer les besoins en formation et y apporter un suivi

- Recevoir avec discrétion les confidences des agents quant à leurs difficultés à atteindre les compétences attendues ou des questions personnelles.

Tâche 4 : Superviser le respect des horaires, la qualité du travail et la bonne exécution des missions

Actions :

- Assurer le suivi des présences, absences et horaires via les outils de planification
- Superviser les activités :
  - Validation des autorisations (déplacements, absences, …)
  - Veiller au respect du temps de travail et à la réalisation des tâches.

Tâche 5 : Évaluer le travail des membres du personnel

Action :

- Sur base des profils de fonction et des objectifs fixés, organiser tous les deux ans une évaluation avec chacun des membres du personnel.

Tâche 6 : Participer à l'évaluation du Service intégré

Actions :

- Identifier les points d'amélioration dans les procédures et les pratiques
- Proposer des ajustements visant à renforcer l'efficacité et la satisfaction des bénéficiaires
- Participer à la construction ou la mise à jour des outils de référence (vade-mecum, protocoles, …).

- Exploiter les retours des bénéficiaires et des partenaires pour améliorer le fonctionnement
- Participer à l'élaboration du rapport d'activités annuel du Service intégré (aspects qualitatifs et quantitatifs)
- Transmettre au Gouvernement un rapport annuel sur les résultats liés aux missions des métiers du Service intégré.

Tâche 7 : Assurer l'interface entre le Service intégré et les responsables des écoles et des centres psycho-médicosociaux ainsi qu'entre le Service intégré et les autres Services du Gouvernement

Actions :

- Rechercher et développer des contacts avec les différents acteurs du monde scolaire et du monde de l'aide à la jeunesse
- Développer des collaborations avec les autres Services de la DGEO.

Tâche 8 : Représenter le Service intégré

Actions :

- Participer aux réunions concernant le Service
- Assurer la bonne visibilité du Service.

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE GESTION D'ÉQUIPE

La fonction dirige :

☐ 0 agent ☐ 1 à 10 agents

☐ 11 à 49 agents ☐ 50 à 99 agents ☐ Plus de 100 agents

RESPONSABILITÉS DANS L'EXERCICE DE LA FONCTION

Au niveau du service rendu au public :

- Travailler dans le souci constant de la qualité et de l'efficience du service rendu au public
- Rester courtois et poli en toutes circonstances

- Répondre aux questions du public en lien avec les matières traitées par téléphone, courrier ou mail avec diligence et conscience professionnelle, de manière correcte, précise et complète et en utilisant un langage compréhensible pour l'interlocuteur.

Au niveau de la quantité du travail :

- Assurer un traitement administratif rigoureux et dans les délais afin de garantir un suivi fluide et fiable pour les bénéficiaires
- Utiliser les outils informatiques mis à disposition pour le suivi desdites échéances.

Au niveau de la qualité du travail :

- Travailler avec soin, exactitude et précision
- Assurer un reporting fiable et structuré
- Travailler dans le respect de la législation.

Au niveau de l'attitude :

- S'intégrer dans l'entité administrative
- Faire preuve de professionnalisme, de proactivité et de capacité d'adaptation
- S'investir dans le fonctionnement du service.

Au niveau des relations avec les supérieurs hiérarchiques et les collègues :

- Favoriser des relations interpersonnelles saines et constructives avec les supérieurs hiérarchiques et les membres de l'équipe
- Travailler en collaboration.

Au niveau des horaires de travail :

- Respecter les dispositions de la circulaire relative à l'horaire variable, en tenant compte des obligations d'un service public et en veillant à l'exécution optimale des tâches imposées
- S'adapter aux évolutions organisationnelles
- Participer aux réunions de la direction.

INITIATIVES ATTENDUES

- Être autonome

- Faire preuve de créativité
- Se tenir informé des modifications réglementaires
- Se tenir informé des nouveautés dans le réseau psycho-social
- Se former de façon continue
- Proposer des améliorations du service.

PROFIL REQUIS

Connaissances spécifiques nécessaires à la réalisation du travail :

- Connaissance des structures scolaires
- Connaissance des procédures d'application pour les personnels de l'enseignement (assistance psychologique ou psychologique d'urgence, affectation prioritaire)
- Connaissance des services de 1ère et 2èmes lignes de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPSE, AMO, SAS, SAJ, …)
- Connaissance des différents services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions
- Connaissance des applications bureautiques (Word, Power Point, Excel, Outlook).

Compétences nécessaires à la réalisation du travail :

- **Gestion du savoir-faire spécifique à la fonction**

- Être capable d'écoute active
- Être capable de réflexion et d'analyse des dynamiques relationnelles dans une perspective systémique
- Connaître et appliquer des outils de communication et de gestion de conflits
- Utiliser des éléments sociologiques et communicationnels relatifs aux groupes et institutions et les dynamiques multiculturelles
- Utiliser dans la pratique les outils relatifs au coaching individuel et/ou collectif
- Avoir des connaissances de base en psychologie et des connaissances juridiques de base relatives aux droits des jeunes et au droit scolaire
- Faire preuve de créativité dans le choix de la méthodologie d'intervention à choisir pour chaque cas
- Faire preuve de respect, de disponibilité, de tolérance et d'humilité.

- Être capable de clarifier le rapport à soi et à sa fonction

- Faire preuve d'altruisme et de bienveillance
- Adopter une juste distance par rapport à ses émotions
- Être soucieux d'une réflexion et d'une position éthiques dans l'exercice de ses fonctions
- Être capable de prendre des décisions rapides et efficaces
- Garder sa détermination dans la conduite des actions
- Faire preuve de réflexivité par rapport à ses pratiques (analyser, anticiper, réguler, évaluer et s'auto-évaluer)
- Posséder une bonne estime de soi et de solides sentiments de capacité personnelle.

- **Pouvoir entretenir des relations constructives avec ses collègues directs**

- Être capable d'échanger et de partager des expériences vécues
- Posséder le sens du travail en équipe (coopération – solidarité).

- **Pouvoir intervenir au sein de l'école**

- Pratiquer une écoute empathique
- Communiquer en s'adaptant à une situation et à un public
- Savoir prendre de la distance par rapport aux événements
- Gérer et résoudre des conflits
- Diagnostiquer les besoins et les traduire en objectifs opérationnels
- Favoriser la création et le maintien de liens avec et au sein des équipes éducatives
- Être capable de recadrer positivement les problèmes
- Faire preuve de créativité dans la recherche de solutions
- Être capable de planifier, de structurer un projet et d'accompagner les groupes dans leur travail
- Être conscient des articulations entre relationnel, didactique et pédagogique et savoir les travailler.

COMPÉTENCES TECHNIQUES ET SPÉCIFIQUES POUR EXERCER LA FONCTION

METIER	DESCRIPTION	NIVEAU DE MAITRISE	DETAILS
Réglementations / Législations	Connaissances générales en matière de structures et d'organisation de l'enseignement obligatoire	Bonne	
	Décret organisant divers dispositifs scolaires favorisant le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention de la violence à l'école et l'accompagnement des démarches d'orientation scolaire D. 21-11-2013	Bonne	
	Décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation D. 22-11-2013	Bonne	

	Décret portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse D. 18-01-2018	Bonne	
	Décret relatif à l'adaptation des rythmes scolaires D. 31-03-2022	Bonne	
	Décret relatif à l'amélioration du climat scolaire et à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement scolaires D. 27-04-2023	Bonne	
	Décret relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves D. 16-05-2024	Bonne	
Méthodologies / Procédures internes	Connaissance d'outils de communication internes et externes et des méthodologies qui peuvent être appliquées	Bonne	
Aptitudes techniques	Connaissance du milieu associatif au bénéfice des jeunes	Bonne	
	Connaissance des mesures actuellement mises en place en Fédération Wallonie-Bruxelles pour	Bonne	

	lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire		
	Connaissance du fonctionnement de l'administration	Bonne	
	Techniques d'animation de réunion	Bonne	
	Gestion de projets et évaluations de dispositifs	Bonne	
Environnement interne et externe (FWB)	Connaissance des services de première et deuxième ligne de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPE, SAJ, SPJ, TJ, AMO, ...)	Bonne	
Compétences spécifiques à la fonction	Connaissance des différents métiers composant le Service intégré et des autres Services attachés à la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Etablissements	Bonne	
	Echanges avec les différents Services du Ministère dans le respect de la confidentialité	Bonne	
	Respect de la confidentialité dans les échanges avec le responsable hiérarchique	Bonne	

SUPPORT	DESCRIPTION	NIVEAU DE MAITRISE	DETAILS
Applications bureautiques	Word	Bonne	
	Excel	Bonne	
	Access	Atout	
	PowerPoint	Bonne	
	Outlook	Bonne	
Logiciels spécifiques	Trello	Bonne	
	Teams	Bonne	
Applications métiers	GED	Bonne	
	DWH	Bonne	
	Medmobile	Bonne	
Langues	Français	Approfondie	
Expression écrite		Approfondie	
Expression orale		Approfondie	

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Gestion de l'information :

- Intégrer l'information : vous établissez des liens entre les diverses données, vous concevez des alternatives et tirez des conclusions adéquates.

Gestion des tâches :

- Décider : vous prenez des décisions à partir d'informations (in)complètes et initiez des actions ciblées afin de mettre en œuvre les décisions.

Gestion des collaborateurs :

- Diriger des collaborateurs : vous donnez des instructions claires, suivez et dirigez les résultats des collaborateurs et vous assurez que tout le monde adopte un comportement adéquat.

Gestion des relations :

- Agir de manière orientée service : vous accompagnez des clients internes et externes de manières transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs
- Conseiller : vous fournissez des conseils à vos interlocuteurs et développez avec eux une relation de confiance basée sur votre expertise
- Travailler en équipe : vous créez et améliorez l'esprit d'équipe en partageant vos avis et idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.

Gestion du fonctionnement personnel :

- S'adapter : vous adoptez une attitude souple face aux changements et vous vous adaptez aux circonstances changeantes et à des situations variées
- Gérer le stress : vous réagissez au stress en vous focalisant sur les résultats, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique
- S'auto-développer : vous êtes moteur d'épanouissement personnel pour les citoyens, les collègues et vous-même, vous travaillez au bien-être et au respect de tous. Vous êtes à l'écoute, disponible et vous adaptez vos réponses aux besoins de chacun. Vous vivez au quotidien le plaisir du service rendu. Vous aspirez à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée

- Atteindre les objectifs : vous vous impliquez et démontrez de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

Remarque : la présente liste des objectifs, tâches, responsabilités, initiatives, connaissances et compétences est susceptible d'évoluer et d'être adaptée, notamment dans le but de pallier l'absence de certains collègues de la DGEO.

SIGNATURES

Le(s) responsable(s) hiérarchique(s) :

Nom(s), date et signature :

Pour accord, le ……

Le titulaire :

Nom(s) et signature :

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles.

Bruxelles, le 19 décembre 2025.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur, de la Culture et des Relations internationales et intra-francophones,

E. DEGRYSE

La Ministre de l'Education et de l'Enseignement pour Adultes,

V. GLATIGNY

Annexe 2 à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles

PROFIL DE FONCTION

AGENT DES ÉQUIPES MOBILES

IDENTIFICATION

Type de fonction : Agent des équipes mobiles

Fonction de niveau :

Type de contrat :

Administration : AGE – DGEO

Direction : Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

Service : Service intégré d'Assistance aux Ecoles

Zone(s) : Liège – Namur – Luxembourg – Bruxelles – Brabant wallon – Hainaut

Responsable hiérarchique immédiat :

Responsable hiérarchique de rang 12 au moins :

OBJECTIF(S) DE LA FONCTION

L'objectif du Service intégré d'Assistance aux Ecoles est de rencontrer, par le biais d'agents des équipes mobiles, les situations d'absentéisme et de décrochage scolaire et à intervenir dans le cadre de la prévention et de la gestion des situations de crise, des conflits et des violences au sein des écoles. Les différentes missions du Service s'exercent en collaboration avec les centres PMS.

Une cellule d'intervention prioritaire, composée d'un sous-ensemble d'agents des équipes mobiles spécialisés, assure la gestion des incidents critiques, des situations de radicalisation et/ou de polarisation.

Les différentes missions du Service s'adressent également aux internats et homes d'accueil et s'exercent en collaboration avec les centres PMS.

L'ensemble des agents des équipes mobiles est soumis au secret professionnel.

TACHES ET ACTIONS

Tâche 1 : Intervenir dans le cadre de la lutte contre l'absentéisme et le décrochage scolaire

1.1. Accompagnement individuel

Mettre en place un Plan d'Accrochage Scolaire (PAS) en lien avec les pilotes et rencontrer 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.

Actions :

- Etablir un contact étroit avec l'école, le pilote et tout autre intervenant déjà mobilisé
- Etablir un contact avec la famille, notamment en se rendant au domicile
- Identifier les facteurs de rupture avec l'école
- Travailler l'accrochage en collaboration avec les acteurs et les services adéquats (CPMS, Médiation scolaire, AMO, SAJ, CPAS, associations diverses, …)
- Assurer un suivi de l'accrochage de l'élève pendant une durée déterminée
- Réaliser un bilan de la situation avant de la clôturer
- Clôturer le dossier et encoder les informations.

1.2. Accompagnement collectif

Accompagner d'une part les écoles devant établir une proposition de dispositif d'ajustement et d'autre part les écoles ayant un taux élevé d'absentéisme des élèves.

Actions :

- Accompagner les écoles dans le cadre de la mise en place de leurs dispositifs d'accrochage scolaire
- Accompagner l'équipe éducative concernée pour développer des actions destinées à mettre en œuvre le schéma de suivi et de prise en charge individuel de l'absentéisme et du décrochage scolaire.

Tâche 2 : Intervenir dans le cadre de la gestion des situations de crise, de conflits et de violences

Actions :

- Créer un climat de confiance
- Identifier les besoins et les acteurs
- Analyser la demande afin de déterminer les objectifs
- Réaliser une analyse institutionnelle afin de déterminer à quel niveau intervenir (individuel, groupal, institutionnel, …)
- Elaborer un plan d'action et le transmettre au demandeur
- Accompagner le PO, le chef d'établissement et/ou les membres de l'équipe éducative de manière individuelle ou collective dans la mise en œuvre du plan d'action
- Coconstruire avec le(s) bénéficiaire(s) les outils et les processus à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs du plan d'action
- Réaliser un coaching du chef d'établissement et/ou des membres de l'équipe éducative si nécessaire dans le cadre du plan d'action
- Réaliser un suivi des interventions avec le demandeur
- Réaliser une évaluation de la réalisation du plan d'action avec le demandeur avant de clôturer le dossier.

Tâche 3 : Travailler en équipe et avec les autres Services de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

Actions :

- Partager les outils utiles lors des interventions
- Réaliser des briefings ou des débriefings nécessaires
- Participer aux réunions et aux groupes de travail
- Collaborer d'une part avec les autres métiers du Service intégré d'Assistance aux Ecoles à savoir les médiateurs, les écoutants du Numéro Vert « Ecoute Ecole » et d'autre part les autres Services de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Etablissements (plaintes, facilitateurs).

Tâche 4 : Effectuer des tâches administratives diverses

Actions :

- Compléter le planning mensuel individuel
- Participer aux réunions

- Rédiger des notes
- Transmettre tous les mois les notes d'interventions à l'administration
- Clôturer les dossiers et encoder les informations
- Réaliser une synthèse annuelle des dossiers suivis en vue de la rédaction du rapport d'activités
- Encoder les frais de déplacement.

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE GESTION D'ÉQUIPE

La fonction dirige :

☒ 0 agent ☐ 1 à 10 agents
☐ 11 à 49 agents ☐ 50 à 99 agents ☐ Plus de 100 agents

RESPONSABILITÉS DANS L'EXERCICE DE LA FONCTION

Au niveau du service rendu au public :

- Travailler dans le souci constant de la qualité et de l'efficacité du service rendu au public
- Rester courtois et poli en toutes circonstances
- Répondre aux questions du public en lien avec les matières traitées directement, par téléphone, courrier ou mail avec diligence et conscience professionnelle, de manière correcte, précise et complète et en utilisant un langage compréhensible pour l'interlocuteur.

Au niveau de la quantité du travail :

- Veiller à effectuer toutes les tâches administratives en respectant les échéances
- Utiliser les outils informatiques mis à disposition pour le suivi desdites échéances.

Au niveau de la qualité du travail :

- Travailler avec soin, exactitude et précision
- Travailler dans le respect de la législation.

Au niveau de l'attitude :

- S'intégrer dans l'entité administrative
- Montrer un comportement positif et une motivation pour le travail
- S'investir dans le fonctionnement du Service intégré

- S'adapter au mode de fonctionnement administratif et aux changements de ce dernier
- Participer activement aux réunions.

<u>Au niveau des relations avec les supérieurs hiérarchiques et les collègues</u> :

- Entretenir de bonnes relations interpersonnelles avec les supérieurs hiérarchiques et les différents membres du Service intégré
- Collaborer
- Entretenir un esprit d'ouverture.

INITIATIVES ATTENDUES

- Planifier son travail, développer et tenir à jour des fichiers, des listings, des bases de données, des notes et tout document permettant de travailler efficacement
- Effectuer les suivis et contrôles requis par la fonction
- Classer et archiver ses dossiers
- Emettre des propositions d'amélioration du fonctionnement du service et de la qualité du service rendu au public.

PROFIL REQUIS

Connaissances spécifiques nécessaires à la réalisation du travail :

- Connaissance des structures scolaires
- Connaissance des procédures d'application pour les personnels de l'enseignement (assistance psychologique ou psychologique d'urgence, affectation prioritaire)
- Connaissance des services de 1ère et 2èmes lignes de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPSE, AMO, SAS, SAJ, …)
- Connaissance des différents services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions
- Connaissance des applications bureautiques (Word, Power Point, Excel, Outlook).

Compétences nécessaires à la réalisation du travail :

- **Gestion du savoir-faire spécifique à la fonction :**

- Être capable d'ouverture et d'écoute active

- Être capable de réflexion et d'analyse des dynamiques relationnelles dans une perspective systémique
- Connaître et appliquer des outils de communication et de gestion de conflits
- Utiliser des éléments sociologiques et communicationnels relatifs aux groupes et institutions et les dynamiques multiculturelles
- Utiliser dans la pratique les outils relatifs au coaching individuel et/ou collectif
- Avoir des connaissances de base en psychologie et des connaissances juridiques de base relatives aux droits des jeunes et au droit scolaire
- Faire preuve de créativité dans le choix de la méthodologie d'intervention à choisir pour chaque cas
- Faire preuve de respect, de disponibilité, de tolérance et d'humilité.

- Être capable de clarifier le rapport à soi et à sa fonction :

- Faire preuve d'altruisme, de bienveillance
- Adopter une juste distance par rapport à ses émotions
- Être soucieux d'une réflexion et d'une position éthiques dans l'exercice de ses fonctions
- Être capable de prendre des décisions rapides et efficaces
- Garder sa détermination dans la conduite des actions
- Faire preuve de réflexivité par rapport à ses pratiques (analyser, anticiper, réguler, évaluer et s'auto-évaluer)
- Posséder une bonne estime de soi et de solides sentiments de capacité personnelle.

- **Pouvoir entretenir des relations constructives avec ses collègues directs :**

- Être capable d'échanger et de partager des expériences vécues
- Posséder le sens du travail en équipe (coopération, solidarité, …).

- **Être capable d'intervenir au sein de l'école :**

- Pratiquer une écoute empathique
- Communiquer en s'adaptant à une situation et à un public
- Pouvoir prendre de la distance par rapport aux événements
- Gérer et résoudre des conflits
- Diagnostiquer les besoins et les traduire en objectifs opérationnels
- Favoriser la création et le maintien de liens avec et au sein des équipes éducatives
- Être capable de recadrer positivement les problèmes
- Faire preuve de créativité dans la recherche de solutions

- Être capable de planifier, de structurer un projet et d'accompagner les groupes dans leur travail
- Être conscient des articulations entre relationnel, didactique et pédagogique et pouvoir les travailler.

COMPÉTENCES TECHNIQUES ET SPÉCIFIQUES POUR EXERCER LA FONCTION

METIER	DESCRIPTION	NIVEAU DE MAITRISE	DETAILS
Réglementations / Législations	Connaissances générales en matière de structures et d'organisation de l'enseignement obligatoire	Bonne	
	Décret organisant divers dispositifs scolaires favorisant le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention de la violence à l'école et l'accompagnement des démarches d'orientation scolaire D. 21-11-2013	Bonne	
	Décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation D. 22-11-2013	Bonne	

	Décret portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse D. 18-01-2018	Bonne	
	Décret relatif à l'adaptation des rythmes scolaires D. 31-03-2022	Bonne	
	Décret relatif à l'amélioration du climat scolaire et à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement scolaires D. 27-04-2023	Bonne	
	Décret relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves D. 16-05-2024	Bonne	
Méthodologies / Procédures internes	Connaissance d'outils de communication internes et externes et des méthodologies qui peuvent être appliquées	Bonne	
Aptitudes techniques	Connaissance du milieu associatif au bénéfice des jeunes	Bonne	
	Connaissance des mesures actuellement mises en place en Fédération Wallonie-Bruxelles pour lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire	Bonne	

	Connaissance du fonctionnement de l'administration	Bonne	
	Techniques d'animation de réunion	Bonne	
	Gestion de projets et évaluations de dispositifs	Bonne	
Environnement interne et externe (FWB)	Connaissance des services de première et deuxième ligne de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPE, SAJ, SPJ, TJ, AMO, …)	Bonne	
Compétences spécifiques à la fonction	Connaissance des différents métiers composant le Service intégré et des autres Services attachés à la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Etablissements	Bonne	
	Echanges avec les différents Services du Ministère dans le respect de la confidentialité	Bonne	
	Respect de la confidentialité dans les échanges avec le responsable hiérarchique	Bonne	
SUPPORT	**DESCRIPTION**	**NIVEAU DE MAITRISE**	**DETAILS**

Applications bureautiques	Word	Bonne	
	Excel	Bonne	
	Access	Atout	
	PowerPoint	Bonne	
	Outlook	Bonne	
Logiciel spécifique	Teams	Bonne	
Application métier	Medmobile	Bonne	
	GED	Bonne	
Langues	Français	Approfondie	
Expression écrite		Approfondie	
Expression orale		Approfondie	

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Gestion de l'information :

- Intégrer l'information : vous établissez des liens entre les diverses données, vous concevez des alternatives et tirez des conclusions adéquates.

Gestion des tâches :

- Décider : vous prenez des décisions à partir d'informations (in)complètes et initiez des actions ciblées afin de mettre en œuvre les décisions.

Gestion des relations :

- Agir de manière orientée service : vous accompagnez des clients internes et externes de manières transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs
- Conseiller : vous fournissez des conseils à vos interlocuteurs et développez avec eux une relation de confiance basée sur votre expertise
- Travailler en équipe : vous créez et améliorez l'esprit d'équipe en partageant vos avis et idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.

Gestion du fonctionnement personnel :

- S'adapter : vous adoptez une attitude souple face aux changements et vous vous adaptez aux circonstances changeantes et à des situations variées
- Gérer le stress : vous réagissez au stress en vous focalisant sur les résultats, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique
- S'auto-développer : vous êtes moteur d'épanouissement personnel pour les citoyens, les collègues et vous-même, vous travaillez au bien-être et au respect de tous. Vous êtes à l'écoute, disponible et vous adaptez vos réponses aux besoins de chacun. Vous vivez au quotidien le plaisir du service rendu. Vous aspirez à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Atteindre les objectifs : vous vous impliquez et démontrez de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

Remarque : la présente liste des objectifs, tâches, responsabilités, initiatives, connaissances et compétences est susceptible d'évoluer et d'être adaptée, notamment dans le but de pallier l'absence de certains collègues de la DGEO.

SIGNATURES

Le(s) responsable(s) hiérarchique(s) :

Nom(s), date et signature :

Pour accord, le ……

Le titulaire :

Nom(s) et signature :

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles.

Bruxelles, le 19 décembre 2025.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur, de la Culture et des Relations internationales et intra-francophones,

E. DEGRYSE

La Ministre de l'Education et de l'Enseignement pour Adultes,

V. GLATIGNY

Annexe 3 à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles

PROFIL DE FONCTION AGENT DES ÉQUIPES MOBILES (CELLULE D'INTERVENTION PRIORITAIRE)

IDENTIFICATION

Type de fonction : Agent des équipes mobiles (Cellule d'intervention prioritaire)

Fonction de niveau :

Type de contrat :

Administration : AGE – DGEO

Direction : Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

Service : Service intégré d'Assistance aux Ecoles

Zone(s) : Liège – Namur – Luxembourg – Bruxelles – Brabant wallon – Hainaut

Responsable hiérarchique immédiat :

Responsable hiérarchique de rang 12 au moins :

OBJECTIF(S) DE LA FONCTION

L'objectif du Service intégré d'Assistance aux Ecoles est de rencontrer, par le biais d'agents des équipes mobiles, les situations d'absentéisme et de décrochage scolaire et à intervenir dans le cadre de la prévention et de la gestion des situations de crise, des conflits et des violences au sein des écoles. Les différentes missions du Service s'exercent en collaboration avec les centres PMS.

Une cellule d'intervention prioritaire, composée d'un sous-ensemble d'agents des équipes mobiles spécialisés, assure la gestion des incidents critiques, des situations de radicalisation et/ou de polarisation.

Les différentes missions du Service s'adressent également aux internats et homes d'accueil et s'exercent en collaboration avec les centres PMS.

L'ensemble des agents des équipes mobiles est soumis au secret professionnel.

TACHES ET ACTIONS

Tâche 1 : Intervenir dans le cadre de la lutte contre l'absentéisme et le décrochage scolaire

1.1. Accompagnement individuel

Mettre en place un Plan d'Accrochage Scolaire (PAS) en lien avec les pilotes et rencontrer 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.

Actions :

- Etablir un contact étroit avec l'école, le pilote et tout autre intervenant déjà mobilisé
- Etablir un contact avec la famille, notamment en se rendant au domicile
- Identifier les facteurs de rupture avec l'école
- Travailler l'accrochage en collaboration avec les acteurs et les services adéquats (CPMS, Médiation scolaire, AMO, SAJ, CPAS, associations diverses, …)
- Assurer un suivi de l'accrochage de l'élève pendant une durée déterminée
- Réaliser un bilan de la situation avant de la clôturer
- Clôturer le dossier et encoder les informations.

1.2. Accompagnement collectif

Les agents des équipes mobiles ont pour mission d'accompagner d'une part les écoles devant établir une proposition de « dispositif d'ajustement » et d'autre part les écoles ayant un taux élevé d'absentéisme des élèves.

Actions :

- Accompagner les écoles dans le cadre de la mise en place de leurs dispositifs d'accrochage scolaire
- Accompagner l'équipe éducative concernée pour développer des actions destinées à mettre en œuvre le schéma de suivi et de prise en charge individuel de l'absentéisme et du décrochage scolaire.

Tâche 2 : Intervenir dans le cadre de la gestion des situations de crise, de conflits et de violences

Actions :

- Créer un climat de confiance
- Identifier les besoins et les acteurs
- Analyser la demande afin de déterminer les objectifs
- Réaliser une analyse institutionnelle afin de déterminer à quel niveau intervenir (individuel, groupal, institutionnel, …)
- Elaborer un plan d'action et le transmettre au demandeur
- Accompagner le PO, le chef d'établissement et/ou les membres de l'équipe éducative de manière individuelle ou collective dans la mise en œuvre du plan d'action
- Coconstruire avec le(s) bénéficiaire(s) les outils et les processus à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs du plan d'action
- Réaliser un coaching du chef d'établissement et/ou des membres de l'équipe éducative si nécessaire dans le cadre du plan d'action
- Réaliser un suivi des interventions avec le demandeur
- Réaliser une évaluation de la réalisation du plan d'action avec le demandeur avant de clôturer le dossier.

Tâche 3 : Intervenir en cas d'incidents critiques

Actions :

- Assurer les permanences prévues
- Evaluer les premiers besoins de l'établissement scolaire
- Définir un référent dans le cadre de l'intervention
- Accompagner le chef d'établissement dans la mise en place d'une cellule de crise
- Définir l'organisation logistique
- Collaborer avec les autres services présents
- Identifier les victimes par degré de proximité avec l'incident
- Aider le chef d'établissement à la gestion de situations problématiques (information, communication, soutien aux élèves, aux parents, aux enseignants et/ou aux médias)
- Mettre en place un soutien de type psychosocial aux victimes (élèves et adultes)
- Réaliser un suivi des interventions avec le demandeur

- Débriefer l'intervention entre intervenants psychosociaux (technique et psychologique)
- Informer le responsable de garde téléphonique à l'administration des besoins et des mesures mises en place
- Evaluer la procédure de gestion de l'incident critique avec le demandeur avant la clôture
- Réaliser un retour d'expérience et proposer le cas échéant des pistes de prévention.

Tâche 4 : Soutenir les écoles dans la prise en charge d'élèves présumés en situation de radicalisation et/ou de polarisation

Actions :

- Développer des contacts avec les polices locales et les autorités judiciaires des zones d'intervention afin de faciliter les échanges d'information quand celles-ci sont nécessaires
- Analyser la demande
- Mettre en place la Cellule non-permanente d'évaluation et de prise en charge composée, selon le cas, du chef d'établissement, des membres de l'équipe éducative (y compris le CPMS) et des agents des équipes mobiles, la mission de cette cellule étant d'objectiver les inquiétudes concernant un élève en évitant toute forme de stigmatisation
- Signaler la situation au Parquet, à la police locale et à la Sûreté de l'Etat si l'évaluation a déterminé que le jeune se met en danger ou met en danger autrui
- Organiser un suivi social et/ou éducatif de l'élève en lien avec des partenaires internes (CPMS, médiateurs, ...) et externes (aide à la jeunesse, référents radicalisme communaux, AMO, police locale, …). Ce suivi social et/ou éducatif poursuivra les objectifs suivants :
  - soutenir l'équipe éducative en vue d'encadrer l'élève et de maintenir le dialogue avec lui
  - (re)créer du lien entre la famille et l'établissement scolaire pour leur permettre d'établir une relation de confiance
  - développer des partenariats avec des acteurs du monde associatif pour soutenir l'élève et sa famille en dehors de l'établissement scolaire
- Réaliser un bilan avec le demandeur avant de clôturer le dossier.

Tâche 5 : Soutenir les écoles dans la prise en charge d'adultes présumés en situation de radicalisation et/ou de polarisation

Actions :

- Analyser la demande
- Mettre en place la Cellule non-permanente d'évaluation et de prise en charge composée du chef d'établissement et des agents des équipes mobiles, la mission de cette cellule étant objectiver les inquiétudes concernant un élève en évitant toute forme de stigmatisation
- Signaler la situation au Parquet et à la police locale si l'évaluation a déterminé que l'adulte se met en danger ou met en danger autrui
- Soutenir l'établissement scolaire dans le cadre d'un suivi de l'adulte, en lien éventuellement avec le Service général de l'Inspection pour ce qui concerne les aspects disciplinaires et pédagogiques
- Réaliser un bilan avec le demandeur avant de clôturer le dossier.

Tâche 6 : Travailler en équipe et avec les autres Services de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

Actions :

- Partager les outils utiles lors des interventions
- Réaliser des briefings ou des débriefings nécessaires
- Participer aux réunions et aux groupes de travail
- Collaborer d'une part avec les autres métiers du Service intégré d'Assistance aux Ecoles à savoir les médiateurs, les écoutants du Numéro Vert « Ecoute Ecole » et d'autre part les autres Services de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Etablissements (plaintes, facilitateurs).

Tâche 7 : Effectuer des tâches administratives diverses

Actions :

- Compléter le planning mensuel individuel
- Participer aux réunions
- Transmettre tous les mois ses notes d'interventions à l'administration
- Rédiger des notes

- Clôturer les dossiers et encoder les informations
- Réaliser une synthèse annuelle des dossiers suivis en vue de la rédaction du rapport d'activités
- Encoder les frais de déplacement.

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE GESTION D'ÉQUIPE

La fonction dirige : ☒ 0 agent ☐ 1 à 10 agents ☐ 11 à 49 agents ☐ 50 à 99 agents ☐ Plus de 100 agents

RESPONSABILITÉS DANS L'EXERCICE DE LA FONCTION

Au niveau du service rendu au public :

- Travailler dans le souci constant de la qualité et de l'efficacité du service rendu au public
- Rester courtois et poli en toutes circonstances
- Répondre aux questions du public en lien avec les matières traitées, directement, par téléphone, courrier ou mail avec diligence et conscience professionnelle, de manière correcte, précise et complète et en utilisant un langage compréhensible pour l'interlocuteur.

Au niveau de la quantité du travail :

- Veiller à effectuer toutes les tâches administratives en respectant les échéances
- Utiliser les outils informatiques mis à disposition pour le suivi desdites échéances.

Au niveau de la qualité du travail :

- Travailler avec soin, exactitude et précision
- Travailler dans le respect de la législation.

Au niveau de l'attitude :

- S'intégrer dans l'entité administrative
- Montrer un comportement positif et une motivation pour le travail
- S'investir dans le fonctionnement du Service intégré

- S'adapter au mode de fonctionnement administratif et aux changements de ce dernier
- Participer activement aux réunions.

<u>Au niveau des relations avec les supérieurs hiérarchiques et les collègues</u> :

- Entretenir de bonnes relations interpersonnelles avec les supérieurs hiérarchiques et les différents membres du Service intégré
- Collaborer
- Entretenir un esprit d'ouverture.

INITIATIVES ATTENDUES

- Planifier son travail, développer et tenir à jour des fichiers, des listings, des bases de données, des notes et tout document permettant de travailler efficacement
- Effectuer les suivis et contrôles requis par la fonction
- Classer et archiver ses dossiers
- Emettre des propositions d'amélioration du fonctionnement du service et de la qualité du service rendu au public.

PROFIL REQUIS

Connaissances spécifiques nécessaires à la réalisation du travail :

- Connaissance des structures scolaires
- Connaissance des procédures d'application pour les personnels de l'enseignement (assistance psychologique ou psychologique d'urgence, affectation prioritaire)
- Connaissance des services de 1ère et 2èmes lignes de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPSE, AMO, SAS, SAJ, …)
- Connaissance des différents services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions
- Connaissance des applications bureautiques (Word, Power Point, Excel, Outlook).

Compétences nécessaires à la réalisation du travail :

- **Gestion du savoir-faire spécifique à la fonction**

- Être capable d'ouverture et d'écoute active

- Être capable de réflexion et d'analyse des dynamiques relationnelles dans une perspective systémique
- Connaître et appliquer des outils de communication et de gestion de conflits
- Utiliser des éléments sociologiques et communicationnels relatifs aux groupes et institutions et les dynamiques multiculturelles
- Utiliser dans la pratique les outils relatifs au coaching individuel et/ou collectif
- Avoir des connaissances de base en psychologie et des connaissances juridiques de base relatives aux droits des jeunes et au droit scolaire
- Faire preuve de créativité dans le choix de la méthodologie d'intervention à choisir pour chaque cas
- Faire preuve de respect, de disponibilité, de tolérance et d'humilité.

- Être capable de clarifier le rapport à soi et à sa fonction

- Faire preuve d'altruisme et de bienveillance
- Adopter une juste distance par rapport à ses émotions
- Être soucieux d'une réflexion et d'une position éthiques dans l'exercice de ses fonctions
- Être capable de prendre des décisions rapides et efficaces
- Garder sa détermination dans la conduite des actions
- Faire preuve de réflexivité par rapport à ses pratiques (analyser, anticiper, réguler, évaluer et s'auto-évaluer)
- Posséder une bonne estime de soi et de solides sentiments de capacité personnelle.

- **Pouvoir entretenir des relations constructives avec ses collègues directs**

- Être capable d'échanger et de partager des expériences vécues
- Posséder le sens du travail en équipe (coopération – solidarité).

- **Être capable d'intervenir au sein de l'école**

- Pratiquer une écoute empathique
- Communiquer en s'adaptant à une situation et à un public
- Savoir prendre de la distance par rapport aux événements
- Gérer et résoudre des conflits
- Diagnostiquer les besoins et les traduire en objectifs opérationnels
- Favoriser la création et le maintien de liens avec et au sein des équipes éducatives
- Être capable de recadrer positivement les problèmes

- Faire preuve de créativité dans la recherche de solutions
- Être capable de planifier, de structurer un projet et d'accompagner les groupes dans leur travail
- Être conscient des articulations entre relationnel, didactique et pédagogique et savoir les travailler.

COMPÉTENCES TECHNIQUES ET SPÉCIFIQUES POUR EXERCER LA FONCTION

METIER	DESCRIPTION	NIVEAU DE MAITRISE	DETAILS
Réglementations / Législations	Connaissances générales en matière de structures et d'organisation de l'enseignement obligatoire	Bonne	
	Décret organisant divers dispositifs scolaires favorisant le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention de la violence à l'école et l'accompagnement des démarches d'orientation scolaire D. 21-11-2013	Bonne	
	Décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation D. 22-11-2013	Bonne	

	Décret portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse D. 18-01-2018	Bonne	
	Décret relatif à l'adaptation des rythmes scolaires D. 31-03-2022	Bonne	
	Décret relatif à l'amélioration du climat scolaire et à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement scolaires D. 27-04-2023	Bonne	
	Décret relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves D. 16-05-2024	Bonne	
Méthodologies / Procédures internes	Connaissance d'outils de communication internes et externes et des méthodologies qui peuvent être appliquées	Bonne	
Aptitudes techniques	Connaissance du milieu associatif au bénéfice des jeunes	Bonne	
	Connaissance des mesures actuellement mises en place en Fédération Wallonie-Bruxelles pour	Bonne	

	lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire		
	Connaissance du fonctionnement de l'administration	Bonne	
	Techniques d'animation de réunion	Bonne	
	Gestion de projets et évaluations de dispositifs	Bonne	
Environnement interne et externe (FWB)	Connaissance des services de première et deuxième ligne de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPE, SAJ, SPJ, TJ, AMO, …)	Bonne	
Compétences spécifiques à la fonction	Connaissance des différents métiers composant le Service intégré et des autres Services attachés à la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Etablissements	Bonne	
	Echanges avec les différents Services du Ministère dans le respect de la confidentialité	Bonne	
	Respect de la confidentialité dans les échanges avec le responsable hiérarchique	Bonne	

SUPPORT	DESCRIPTION	NIVEAU DE MAITRISE	DETAILS
Applications bureautiques	Word	Bonne	
	Excel	Bonne	
	Access	Atout	
	PowerPoint	Bonne	
	Outlook	Bonne	
Logiciel spécifique	Teams	Bonne	
Applications métiers	Medmobile	Bonne	
	GED	Bonne	
Langues	Français	Approfondie	
Expression écrite		Approfondie	
Expression orale		Approfondie	

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Gestion de l'information :

- Analyser l'information : vous analysez de manière ciblée les données et vous jugez d'un œil critique l'information.

Gestion des tâches :

- Décider : vous prenez des décisions à partir d'informations (in)complètes et vous initiez des actions ciblées afin de mettre en œuvre les décisions
- Organiser : vous définissez des objectifs de manière proactive, vous étayez des plans d'action de manière minutieuse et vous y impliquez les bonnes ressources, dans les délais disponibles.

Gestion des relations :

- Communiquer : vous vous exprimez tant par écrit qu'oralement, de manière claire et compréhensible et rapportez les données de manière correcte
- Travailler en équipe : vous créez et vous améliorez l'esprit d'équipe en partageant vos avis et vos idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues
- Agir de manière orientée service : vous accompagnez des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs.

Gestion de son fonctionnement personnel :

- S'adapter : vous adoptez une attitude souple face aux changements et vous vous adaptez aux circonstances changeantes et à des situations variées
- Gérer le stress : vous réagissez au stress en vous focalisant sur les résultats, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique
- S'auto-développer : vous planifiez et gérez de manière active votre propre développement en fonction de vos possibilités, intérêts et ambition, en remettant en question de façon critique votre propre fonctionnement et en vous enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances
- Atteindre les objectifs : vous vous impliquez et démontrez de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

Remarque : La présente liste des objectifs, tâches, responsabilités, initiatives, connaissances et compétences est susceptible d'évoluer et d'être adaptée, notamment dans le but de pallier l'absence de certains collègues de la DGEO.

SIGNATURES

Le(s) responsable(s) hiérarchique(s) :

Nom(s), date et signature :

Pour accord, le ……

Le titulaire :

Nom(s) et signature :

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles.

Bruxelles, le 19 décembre 2025.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur, de la Culture et des Relations internationales et intra-francophones,

E. DEGRYSE

La Ministre de l'Education et de l'Enseignement pour Adultes,

V. GLATIGNY

Annexe 4 à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles

PROFIL DE FONCTION MÉDIATEUR

IDENTIFICATION

Type de fonction : Médiateur

Fonction de niveau :

Type de contrat :

Administration : AGE – DGEO

Direction : Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

Service : Service intégré d'Assistance aux Ecoles

Zone(s) : Liège – Namur – Luxembourg – Bruxelles – Brabant wallon – Hainaut

Responsable hiérarchique immédiat :

Responsable hiérarchique de rang 12 au moins :

OBJECTIF(S) DE LA FONCTION

Les médiateurs du Service intégré d'Assistance aux Ecoles sont chargés de prévenir, par des actions de médiation en position de tiers, la violence, le décrochage et l'absentéisme scolaires dans les écoles (primaires, secondaires, ordinaires et spécialisées).

La médiation est un processus confidentiel et structuré de concertation volontaire entre les parties en conflit qui se déroule avec le concours d'un tiers indépendant neutre et impartial qui facilite la communication et tente de conduire les parties à élaborer elles-mêmes une solution.

Les médiateurs sont chargés d'intervenir dans la gestion des violences et des conflits en milieu scolaire. Dans ce cadre, ils sont chargés de mettre en place des processus de médiation en cas de tensions ou de conflits entre les élèves et l'école ou leur famille et l'école.

Les médiateurs sont soumis au secret professionnel.

Les objectifs de la fonction sont notamment définis par le décret du 16 mai 2024 relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves.

TACHES ET ACTIONS

<u>Tâche 1</u> : Mener des actions de médiation en position de tiers par la mise en place de processus de médiation

<u>Actions :</u>

- Instaurer un climat de confiance
- Analyser la demande et le contexte global de la situation
- Identifier les parties à la médiation
- Rédiger un protocole de médiation si nécessaire
- Mettre en œuvre le processus de médiation tel que défini dans le vade-mecum du Service intégré
- Suivre les étapes structurées obligatoires du processus de médiation tel que défini dans le vade-mecum du Service intégré
- Mener les entretiens de médiation directe ou indirecte
- Réaliser un bilan de la situation avec les parties avant de la clôturer
- Clôturer et envisager les relais éventuels vers un service adéquat
- Rédiger des comptes rendus factuels et des notes administratives
- Contribuer à évaluer l'impact de la médiation en milieu scolaire.

<u>Tâche 2</u> : Mener des conciliations dans le cadre de la mise en place des aménagements raisonnables

<u>Actions :</u>

- Mettre en place la procédure de conciliation qui vise un accord des parties opposées par un litige sur la question des aménagements raisonnables
- Suivre les étapes structurées obligatoires de la procédure de conciliation telle que définie dans le vade-mecum du Service intégré
- Établir un rapport de conciliation reprenant les éléments d'accord et/ou de désaccord des parties opposées par le litige
- Transmettre ce rapport aux parties ainsi qu'à la Cellule aménagements raisonnables.

<u>Tâche 3 :</u> Collaborer avec différents intervenants (CPMS, AMO, SAJ, Planning Familial, cellules de concertation, …)

<u>Actions :</u>

- Identifier les services susceptibles de collaborer
- Développer les contacts avec ces services

- Favoriser des relais vers les services adéquats.

<u>Tâche 4 :</u> Travailler en équipe et avec les autres agents de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

<u>Actions :</u>

- Partager les outils utiles lors des interventions
- Réaliser des briefings ou des débriefings nécessaires
- Participer aux réunions d'équipes et aux groupes de travail
- Collaborer avec les agents de la Direction et notamment avec les agents des équipes mobiles, le Numéro Vert "Ecoute Ecoles", les facilitateurs et les agents chargés de la gestion des réclamations/plaintes.

<u>Tâche 5 :</u> Réaliser les tâches administratives nécessaires aux missions

<u>Actions</u> :

- Compléter son agenda d'interventions de manière hebdomadaire
- Compléter la base de données informatique concernant les informations relatives aux parties, les actions en lien avec les dossiers de médiation et de conciliation et toute autre information en application de l'article 1.7.11-8 du Code de l'enseignement
- Procéder à la clôture des dossiers dans les 28 jours de service effectif suivant la dernière action
- Réaliser une synthèse annuelle des dossiers suivis en vue de la rédaction du rapport d'activités
- Encoder les frais de déplacement.

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE GESTION D'ÉQUIPE

La fonction dirige : ☒ 0 agent ☐ 1 à 10 agents
☐ 11 à 49 agents ☐ 50 à 99 agents ☐ Plus de 100 agents

RESPONSABILITÉS DANS L'EXERCICE DE LA FONCTION

<u>Au niveau du service rendu au public</u> :

- Travailler dans le souci constant de la qualité et de l'efficience du service rendu au public
- Rester courtois et poli en toutes circonstances
- Répondre aux questions du public en lien avec les matières traitées directement par téléphone, courrier ou mail, avec diligence et conscience professionnelle de manière correcte, précise et complète et en utilisant un langage compréhensible pour l'interlocuteur.

Au niveau de la quantité du travail :

- Veiller à effectuer toutes les tâches administratives en respectant les échéances
- Utiliser les outils informatiques mis à disposition pour le suivi desdites échéances.

Au niveau de la qualité du travail :

- Travailler avec soin, exactitude et précision
- Travailler dans le respect de la législation.

Au niveau de l'attitude :

- S'intégrer dans l'entité administrative
- Faire preuve de professionnalisme, de proactivité et de capacité d'adaptation
- Participer aux réunions.

Au niveau des relations avec les supérieurs hiérarchiques et les collègues :

- Entretenir des relations constructives avec les supérieurs hiérarchiques et les différents membres du Service intégré
- Travailler en collaboration

INITIATIVES ATTENDUES

- Planifier son travail, développer et tenir à jour des fichiers, des listings, des bases de données, des notes et tout document permettant de travailler
- Effectuer les suivis et contrôles requis par la fonction
- Classer et archiver ses dossiers
- Émettre des propositions d'amélioration du fonctionnement du service et de la qualité du service rendu au public
- Se former.

PROFIL REQUIS

Connaissances spécifiques nécessaires à la réalisation du travail :

- Connaissance et maîtrise approfondies du processus de médiation
- Connaissance des structures scolaires
- Connaissance des services de 1ère et 2èmes lignes de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPSE, Equipes mobiles, médiateurs, facilitateurs, AMO, SAS, SAJ, …)
- Connaissance des différents services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions
- Connaissance des applications bureautiques (Word, Power Point, Excel, Outlook).

Compétences nécessaires à la réalisation du travail :

- Gestion du savoir-faire spécifique à la fonction

- Être capable d'écoute active
- Être capable de réflexion et d'analyse des dynamiques relationnelles dans une perspective systémique
- Appliquer rigoureusement les principes de la médiation
- Être capable de construire une relation de confiance sur base de la neutralité, la confidentialité et l'indépendance
- Être capable d'objectiver des réalités sans a priori ni jugement
- Connaître et appliquer des outils de communication et de gestion de conflits
- Utiliser des éléments sociologiques et communicationnels relatifs aux groupes et institutions et les dynamiques multiculturelles
- Avoir des connaissances de base en psychologie et des connaissances juridiques de base relatives aux droits des jeunes et au droit scolaire
- Faire preuve de créativité
- Faire preuve de respect, de disponibilité, de tolérance et d'humilité.

- Être capable de clarifier le rapport à soi et à sa fonction

- Faire preuve d'altruisme et de bienveillance
- Adopter une juste distance par rapport à ses émotions
- Être soucieux d'une réflexion et d'une position éthiques dans l'exercice de ses fonctions
- Être capable de prendre des décisions rapides et efficaces

- Garder sa détermination dans la conduite des actions
- Faire preuve de réflexivité par rapport à ses pratiques (analyser, anticiper, réguler, évaluer et s'auto-évaluer)
- Posséder une bonne estime de soi et de solides sentiments de capacité personnelle.

- **Pouvoir entretenir des relations constructives avec ses collègues directs**
  - Être capable d'échanger et de partager des expériences vécues
  - Posséder le sens du travail en équipe (coopération – solidarité).

- **Intervenir au sein de l'école :**
  - Pratiquer une écoute empathique
  - Communiquer en s'adaptant à une situation et à un public
  - Savoir prendre de la distance par rapport aux événements
  - Gérer et résoudre des conflits
  - Diagnostiquer les besoins et les traduire en objectifs opérationnels
  - Favoriser la création et le maintien de liens avec et au sein des équipes éducatives
  - Être capable de replacer dans un contexte positif les problèmes
  - Faire preuve de créativité dans la recherche de solutions
  - Être conscient des articulations entre relationnel, didactique et pédagogique et savoir les travailler.

COMPÉTENCES TECHNIQUES ET SPÉCIFIQUES POUR EXERCER LA FONCTION

METIER	DESCRIPTION	NIVEAU DE MAITRISE	DETAILS
Réglementations / Législations	Connaissances générales en matière de structures et d'organisation de l'enseignement obligatoire	Bonne	
	Décret organisant divers dispositifs scolaires favorisant le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention de la violence à l'école et l'accompagnement des démarches d'orientation scolaire D. 21-11-2013	Bonne	
	Décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation D. 22-11-2013	Bonne	

	Décret portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse D. 18-01-2018	Bonne	
	Décret relatif à l'adaptation des rythmes scolaires D. 31-03-2022	Bonne	
	Décret relatif à l'amélioration du climat scolaire et à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement scolaires D. 27-04-2023	Bonne	
	Décret relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves D. 16-05-2024	Bonne	
Méthodologies / Procédures internes	Connaissance d'outils de communication internes et externes et des méthodologies qui peuvent être appliquées	Bonne	
Aptitudes techniques	Connaissance du milieu associatif au bénéfice des jeunes	Bonne	
	Connaissance des mesures actuellement mises en place en Fédération Wallonie-Bruxelles pour lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire	Bonne	

	Connaissance du fonctionnement de l'administration	Bonne	
	Techniques d'animation de réunion	Bonne	
	Gestion de projets et évaluations de dispositifs	Bonne	
Environnement interne et externe (FWB)	Connaissance des services de première et deuxième ligne de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPE, SAJ, SPJ, TJ, AMO, …)	Bonne	
Compétences spécifiques à la fonction	Connaissance des différents métiers composant le Service intégré et des autres Services attachés à la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Etablissements	Bonne	
	Echanges avec les différents Services du Ministère dans le respect de la confidentialité	Bonne	
	Respect de la confidentialité dans les échanges avec le responsable hiérarchique	Bonne	
SUPPORT	**DESCRIPTION**	**NIVEAU DE MAITRISE**	**DETAILS**

Applications bureautiques	Word	Bonne	
	Excel	Bonne	
	Access	Atout	
	PowerPoint	Bonne	
	Outlook	Bonne	
Logiciel spécifique	Teams	Bonne	
Applications métiers	Medmobile	Bonne	
	Ged	Bonne	
Langues	Français	Approfondie	
Expression écrite		Approfondie	
Expression orale		Approfondie	

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Gestion de l'information :

- Intégrer l'information : vous établissez des liens entre les diverses données, vous concevez des alternatives et tirez des conclusions adéquates.

Gestion des tâches :

- Décider : vous prenez des décisions à partir d'informations (in)complètes et initiez des actions ciblées afin de mettre en œuvre les décisions.

Gestion des relations :

- Agir de manière orientée service : vous accompagnez des clients internes et externes de manières transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs
- Conseiller : vous fournissez des conseils à vos interlocuteurs et développez avec eux une relation de confiance basée sur votre expertise
- Travailler en équipe : vous créez et améliorez l'esprit d'équipe en partageant vos avis et idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.

Gestion du fonctionnement personnel :

- S'adapter : vous adoptez une attitude souple face aux changements et vous vous adaptez aux circonstances changeantes et à des situations variées
- Gérer le stress : vous réagissez au stress en vous focalisant sur les résultats, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique
- S'auto-développer : vous êtes moteur d'épanouissement personnel pour les citoyens, les collègues et vous-même, vous travaillez au bien-être et au respect de tous. Vous êtes à l'écoute, disponible et vous adaptez vos réponses aux besoins de chacun. Vous vivez au quotidien le plaisir du service rendu. Vous aspirez à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Atteindre les objectifs : vous vous impliquez et démontrez de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

Remarque : La présente liste des objectifs, tâches, responsabilités, initiatives, connaissances et compétences est susceptible d'évoluer et d'être adaptée avec l'accord de l'agent concerné, notamment dans le but de pallier l'absence de certains collègues de la DGEO.

SIGNATURES

Le(s) responsable(s) hiérarchique(s) :

Nom(s), date et signature :

Pour accord, le ……

Le titulaire :

Nom(s) et signature :

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles.

Bruxelles, le 19 décembre 2025.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur, de la Culture et des Relations internationales et intra-francophones,

E. DEGRYSE

La Ministre de l'Education et de l'Enseignement pour Adultes,

V. GLATIGNY

Annexe 5 à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles

PROFIL DE FONCTION
ÉCOUTANT TÉLÉPHONIQUE

IDENTIFICATION

Type de fonction : Écoutant Numéro Vert « Écoute Ecole »

Fonction de niveau :

Type de contrat :

Administration : AGE – DGEO

Direction : Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

Service : Service intégré d'Assistance aux Ecoles

Responsable hiérarchique immédiat :

Responsable hiérarchique de rang 12 au moins :

OBJECTIF(S) DE LA FONCTION

1. Assurer les permanences téléphoniques
2. Prendre en charge les rappels téléphoniques
3. Participer au fonctionnement quotidien du numéro
4. Contribuer à la visibilité du numéro
5. Soutenir le coordonnateur

TACHES ET ACTIONS

Tâche 1 : Assurer des permanences téléphoniques

Actions :

- Assurer une écoute des appelants à raison de deux permanences par semaine
- Expliquer clairement aux appelants la nature des aides dont ils peuvent bénéficier

- Transmettre par téléphone et/ou courriel les informations sur les procédures et les aides
- Orienter vers les services compétents de la Fédération Wallonie-Bruxelles et autres
- Encoder les appels reçus dans la base de données (Access).

Tâche 2 : Prendre en charge des rappels téléphoniques

Actions :

- Assurer la prise en charge et le suivi des rappels
- Appeler les personnes afin de leur apporter une écoute suite à une demande de contact explicite
- Appeler les personnes afin de pouvoir identifier plus précisément leur demande suite à l'introduction d'un formulaire peu clair et détaillé
- Rédiger un retour à destination du Cabinet lorsque la demande a été introduite par les Conseillers du Ministre
- Encoder les appels reçus dans la base de données (Access).

Tâche 3 : Participer au fonctionnement quotidien du Numéro Vert

Actions :

- Répertorier et actualiser les fiches-ressources des services pouvant venir en aide et des procédures utiles aux appelants
- Participer à la rédaction du rapport d'activités annuel et à l'élaboration des statistiques y afférant
- Suivre des formations, intervisions et supervisions
- Collaborer avec d'autres services.

Tâche 4 : Contribuer à la visibilité du Numéro Vert

Actions :

- Participer à la mise en place de campagnes de communication vers l'extérieur
- Participer aux réunions avec les services collaborant à la campagne de communication
- Participer à la construction du contenu de cette campagne et des outils (brochures, sites internet, …) mis à disposition via cette campagne.

Tâche 5 : Soutenir la coordination

Actions :

- Prendre en charge certains projets confiés par la coordination (: organisation d'une nouvelle formation pour les écoutants, organisation d'un teambuilding, …)
- Rédiger les PV des réunions
- Mettre à jour les données avec les coordonnées des écoutants, les permanences assurées, les présences aux réunions, …
- Participer à la réalisation de tutos et de mémos à destination des écoutants.

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE GESTION D'ÉQUIPE

La fonction dirige :

☐ 0 agent ☐ 1 à 10 agents

☐ 11 à 49 agents ☐ 50 à 99 agents ☐ Plus de 100 agents

RESPONSABILITÉS DANS L'EXERCICE DE LA FONCTION

Au niveau du service rendu au public :

- Travailler dans le souci constant de la qualité et de l'efficacité du service rendu au public
- Rester courtois et poli en toutes circonstances
- Répondre aux questions du public en lien avec les matières traitées par téléphone, courrier ou mail avec diligence et conscience professionnelle, de manière correcte, précise et complète et en utilisant un langage compréhensible pour l'interlocuteur.

Au niveau de la quantité du travail :

- Veiller à effectuer toutes les tâches en respectant les échéances
- Utiliser les outils informatiques mis à disposition pour le suivi desdites échéances.

Au niveau de la qualité du travail :

- Travailler avec soin, exactitude et précision
- Effectuer un reporting de qualité
- Travailler dans le respect de la législation.

Au niveau de l'attitude :

- S'intégrer dans l'entité administrative
- Montrer un comportement positif et une motivation pour le travail
- S'investir dans le fonctionnement du service.

Au niveau des relations avec les supérieurs hiérarchiques et les collègues :

- Entretenir de bonnes relations interpersonnelles avec les supérieurs hiérarchiques et les membres de l'équipe
- Collaborer
- Entretenir un esprit d'ouverture.

Au niveau des horaires de travail :

- Respecter les dispositions de la circulaire relative à l'horaire variable, en tenant compte des obligations d'un service public et en veillant à l'exécution optimale des tâches imposées
- S'adapter au mode de fonctionnement administratif et aux changements de ce dernier
- Participer activement aux réunions d'équipe.

INITIATIVES ATTENDUES

- Être autonome
- Se tenir informé des nouveautés dans le réseau psycho-social
- Se former de façon continue.

PROFIL REQUIS

Connaissances spécifiques nécessaires à la réalisation du travail :

- Connaissance des structures scolaires
- Connaissance des procédures d'application pour les personnels de l'enseignement (assistance psychologique ou psychologique d'urgence, affectation prioritaire)
- Connaissance des services de 1ère et 2èmes lignes de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPSE, AMO, SAS, SAJ, …)

- Connaissance des différents services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions
- Connaissance des applications bureautiques (Word, Power Point, Excel, Outlook).

Compétences nécessaires à la réalisation du travail :

- **Gestion du savoir-faire spécifique à la fonction**
  - Être capable d'ouverture et d'écoute active
  - Pratiquer une écoute empathique
  - Communiquer en s'adaptant à une situation et à un public
  - Savoir prendre distance par rapport aux évènements
  - Être capable de réflexion et d'analyse des dynamiques relationnelles dans une perspective systémique
  - Connaître et appliquer des outils de communication et de gestion de conflits
  - Avoir des connaissances de base en psychologie et des connaissances juridiques de base relatives aux droits des jeunes et au droit scolaire
  - Faire preuve de respect, de disponibilité, de tolérance et d'humilité.

- **Être capable de clarifier le rapport à soi et à sa fonction**
  - Faire preuve d'altruisme et de bienveillance
  - Adopter une juste distance par rapport à ses émotions
  - Être soucieux d'une réflexion et d'une position éthiques dans l'exercice de ses fonctions
  - Être capable de prendre des décisions rapides et efficaces
  - Être capable de recadrer positivement les problèmes
  - Garder sa détermination dans la conduite des actions
  - Faire preuve de réflexivité par rapport à ses pratiques (analyser, anticiper, réguler, évaluer et s'auto-évaluer)
  - Posséder une bonne estime de soi et de solides sentiments de capacité personnelle.

- **Pouvoir entretenir des relations constructives avec ses collègues directs**
  - Être capable d'échanger et de partager des expériences vécues
  - Posséder le sens du travail en équipe (coopération – solidarité).

COMPÉTENCES TECHNIQUES ET SPÉCIFIQUES POUR EXERCER LA FONCTION

METIER	DESCRIPTION	NIVEAU DE MAITRISE	DETAILS
Réglementations / Législations	Connaissances générales en matière de structures et d'organisation de l'enseignement obligatoire	Bonne	
	Décret organisant divers dispositifs scolaires favorisant le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention de la violence à l'école et l'accompagnement des démarches d'orientation scolaire D. 21-11-2013	Élémentaire	
	Décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation D. 22-11-2013	Élémentaire	
	Décret portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse D. 18-01-2018	Elémentaire	
	Décret relatif à l'amélioration du climat scolaire et à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement scolaires D. 27-04-2023	Bonne	

	Décret relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves D. 2024	Bonne	
Méthodologies / Procédures internes	Connaissance d'outils de communication internes et externes et des méthodologies qui peuvent être appliquées	Bonne	
Aptitudes techniques	Connaissance du milieu associatif au bénéfice des jeunes	Approfondie	
	Connaissance des mesures actuellement mises en place en Fédération Wallonie-Bruxelles pour lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire	Bonne	
	Connaissance du fonctionnement de l'administration	Bonne	
	Techniques d'animation de réunion Gestion de projets et évaluations de dispositifs	Élémentaire	
Environnement interne et externe (FWB)	Connaissance des services de première et deuxième ligne de la FWB et de leurs missions (CPMS, SPE, SAJ, SPJ, TJ, AMO, etc.)	Approfondie	
Compétences spécifiques à la fonction	Connaissance des différents métiers composant le Service intégré et des autres Services attachés à la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Ecoles	Approfondie	

	Echanges avec les différents Services du Ministère dans le respect de la confidentialité	Bonne	
SUPPORT	**DESCRIPTION**	**NIVEAU DE MAITRISE**	**DETAILS**
Applications bureautiques	Word	Bonne	
	Excel	Bonne	
	Access	Atout	
	PowerPoint	Bonne	
	Outlook	Bonne	
Logiciels spécifiques	Teams	Élémentaire	
Langues	Français	Approfondie	
Expression écrite		Approfondie	
Expression orale		Approfondie	

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

- **Gestion de l'information**

  - Intégrer l'information : vous établissez des liens entre les diverses données, vous concevez des alternatives et tirez des conclusions adéquates.

- **Gestion des tâches**

  - Décider : vous prenez des décisions à partir d'informations (in)complètes et initiez des actions ciblées afin de mettre en œuvre les décisions.

- **Gestion des relations**

  - Agir de manière orientée service : vous accompagnez des clients internes et externes de manières transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs
  - Conseiller : vous fournissez des conseils à vos interlocuteurs et développez avec eux une relation de confiance basée sur votre expertise.
  - Travailler en équipe : vous créez et améliorez l'esprit d'équipe en partageant vos avis et idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.

- **Gestion du fonctionnement personnel**

  - S'adapter : vous adoptez une attitude souple face aux changements et vous adaptez aux circonstances changeantes et à des situations variées.
  - Gérer le stress : vous réagissez au stress en vous focalisant sur les résultats, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique.
  - S'auto-développer : être moteur d'épanouissement personnel pour les citoyens, les collègues et soi-même, travailler au bien-être et au respect de tous. Etre à l'écoute, disponible, et adapter ses réponses aux besoins de chacun. Vivre au quotidien le plaisir du service rendu. Aspirer à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
  - Atteindre les objectifs : vous vous impliquez et démontrez de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

Remarque : La présente liste des objectifs, tâches, responsabilités, initiatives, connaissances et compétences est susceptible d'évoluer et d'être adaptée, notamment dans le but de pallier l'absence de certain(s) collègue(s) de la DGEO.

SIGNATURES

Le(s) responsable(s) hiérarchique(s) :

Nom(s), date et signature :

Pour accord, le ……

Le titulaire :

Nom(s) et signature :

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles.

Bruxelles, le 19 décembre 2025.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur, de la Culture et des Relations internationales et intra-francophones,

E. DEGRYSE

La Ministre de l'Education et de l'Enseignement pour Adultes,

V. GLATIGNY

Annexe 6 à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles

PROFIL DE FONCTION

ATTACHÉ ADMINISTRATIF

IDENTIFICATION

Type de fonction : Attaché administratif

Type de contrat :

Administration : AGE – DGEO

Direction : Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

Service : Service intégré d'Assistance aux Ecoles

Responsable hiérarchique immédiat :

Responsable hiérarchique de rang 12 au moins :

OBJECTIF(S) DE LA FONCTION

1. Organiser la Cellule administrative de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements et du Service intégré d'Assistance aux Ecoles
2. Gérer la documentation administrative et développer des outils administratifs
3. Participer à des groupes de travail à la demande de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements
4. Se mettre à la disposition de tout Service de la DGEO à la demande de la hiérarchie et en cas de nécessité.

TACHES ET ACTIONS

Tâche 1 : Organiser la Cellule administrative de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements et du Service intégré d'Assistance aux Ecoles

Actions :

- Collaborer avec les ressources humaines
- Gérer l'organisation des réunions
- Opérer le suivi administratif des demandes destinées à la direction
- Gérer les permanences de la Cellule d'intervention prioritaire des agents des équipes mobiles
- Rédiger les documents administratifs du Service intégré
- Fournir des statistiques à la demande de la direction et/ou des coordinations
- Participer à l'élaboration et au suivi du budget.

Tâche 2 : Gérer la documentation administrative et développer des outils administratifs

Actions :

- Tenir à jour la documentation administrative des différents Services
- Etablir un répertoire des outils administratifs
- Veiller à communiquer tout changement de la réglementation qui concerne les Services.

Tâche 3 : Participer à des groupes de travail à la demande du responsable de direction de la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Établissements

Actions :

- Participer aux réunions du groupe de travail
- Réaliser des comptes rendus réguliers.

Tâche 4 : Se mettre à la disposition de tout Service de la DGEO à la demande de la hiérarchie et en cas de nécessité

Action :

- Réaliser les tâches confiées au sein de tout Service de la DGEO avec diligence et conscience professionnelle.

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE GESTION D'ÉQUIPE

La fonction dirige : ☒ 0 agent ☐ 1 à 10 agents

☐ 11 à 49 agents ☐ 50 à 99 agents ☐ Plus de 100 agents

RESPONSABILITÉS DANS L'EXERCICE DE LA FONCTION

Au niveau du service rendu au public :

- Travailler dans le souci constant de la qualité et de l'efficacité du service rendu au public
- Rester courtois et poli en toutes circonstances
- Répondre aux questions du public en lien avec les matières traitées par téléphone, courrier ou mail avec diligence et conscience professionnelle, de manière correcte, précise et complète et en utilisant un langage compréhensible pour l'interlocuteur.

Au niveau de la quantité du travail :

- Veiller à effectuer toutes les tâches en respectant les échéances
- Utiliser les outils informatiques mis à disposition pour le suivi desdites échéances.

Au niveau de la qualité du travail :

- Travailler avec soin, exactitude et précision
- Effectuer un reporting de qualité
- Travailler dans le respect de la législation.

Au niveau de l'attitude :

- S'intégrer dans l'entité administrative
- Montrer un comportement positif et une motivation pour le travail
- S'investir dans le fonctionnement du service.

Au niveau des relations avec les supérieurs hiérarchiques et les collègues :

- Entretenir de bonnes relations interpersonnelles avec les supérieurs hiérarchiques et les membres de l'équipe
- Collaborer
- Entretenir un esprit d'ouverture.

Au niveau des horaires de travail :

- Respecter les dispositions de la circulaire relative à l'horaire variable, en tenant compte des obligations d'un service public et en veillant à l'exécution optimale des tâches imposées
- S'adapter au mode de fonctionnement administratif et aux changements de ce dernier
- Participer activement aux réunions d'équipe.

INITIATIVES ATTENDUES

- Planifier son travail, développer et tenir à jour des fichiers, des listings, des bases de données, des notes et tout document permettant de travailler efficacement
- Classer et archiver ses dossiers
- Se tenir au courant des modifications réglementaires.

PROFIL REQUIS

Connaissances spécifiques nécessaires à la réalisation du travail :

- Connaissance des structures scolaires
- Connaissance des procédures d'application pour les personnels de l'enseignement (assistance psychologique ou psychologique d'urgence, affectation prioritaire)
- Connaissance des services de 1ère et 2èmes lignes de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPSE, AMO, SAS, SAJ, …)
- Connaissance des différents services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions
- Connaissance des applications bureautiques (Word, Power Point, Excel, Outlook).

Compétences nécessaires à la réalisation du travail :

- **Gestion du savoir-faire spécifique à la fonction**

- Être capable d'ouverture et d'écoute active
- Être capable de réflexion et d'analyse des dynamiques relationnelles dans une perspective systémique
- Connaître et appliquer des outils de communication et de gestion de conflits
- Avoir des connaissances de base en psychologie et des connaissances juridiques de base relatives aux droits des jeunes et au droit scolaire

- Faire preuve de respect, de disponibilité, de tolérance et d'humilité.

- Être capable de clarifier le rapport à soi et à sa fonction

- Faire preuve d'altruisme et de bienveillance
- Adopter une juste distance par rapport à ses émotions
- Être soucieux d'une réflexion et d'une position éthiques dans l'exercice de ses fonctions
- Être capable de prendre des décisions rapides et efficaces
- Garder sa détermination dans la conduite des actions
- Faire preuve de réflexivité par rapport à ses pratiques (analyser, anticiper, réguler, évaluer et s'auto-évaluer)
- Posséder une bonne estime de soi et de solides sentiments de capacité personnelle.

- **Pouvoir entretenir des relations constructives avec ses collègues directs**

- Être capable d'échanger et de partager des expériences vécues
- Posséder le sens du travail en équipe (coopération – solidarité).

COMPÉTENCES TECHNIQUES ET SPÉCIFIQUES POUR EXERCER LA FONCTION

METIER	DESCRIPTION	NIVEAU DE MAITRISE	DETAILS
Réglementations / Législations	Connaissances générales en matière de structures et d'organisation de l'enseignement obligatoire	Bonne	
	Décret organisant divers dispositifs scolaires favorisant le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention de la violence à l'école et l'accompagnement des démarches d'orientation scolaire D. 21-11-2013	Bonne	
	Décret organisant des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation D. 22-11-2013	Bonne	

	Décret portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse D. 18-01-2018	Bonne	
	Décret relatif à l'adaptation des rythmes scolaires D. 31-03-2022	Bonne	
	Décret relatif à l'amélioration du climat scolaire et à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement scolaires D. 27-04-2023	Bonne	
	Décret relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves D. 16-05-2024	Bonne	
Méthodologies / Procédures internes	Connaissance d'outils de communication internes et externes et des méthodologies qui peuvent être appliquées	Bonne	
Aptitudes techniques	Connaissance du milieu associatif au bénéfice des jeunes	Bonne	
	Connaissance des mesures actuellement mises en place en	Bonne	

	Fédération Wallonie-Bruxelles pour lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire		
	Connaissance du fonctionnement de l'administration	Bonne	
	Techniques d'animation de réunion	Bonne	
	Gestion de projets et évaluations de dispositifs	Bonne	
Environnement interne et externe (FWB)	Connaissance des services de première et deuxième ligne de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs missions (CPMS, SPE, SAJ, SPJ, TJ, AMO, …)	Bonne	
Compétences spécifiques à la fonction	Connaissance des différents métiers composant le Service intégré et des autres Services attachés à la Direction de l'Assistance et du Conseil aux Etablissements	Bonne	
	Echanges avec les différents Services du Ministère dans le respect de la confidentialité	Bonne	

	Respect de la confidentialité dans les échanges avec le responsable hiérarchique	Bonne	
SUPPORT	**DESCRIPTION**	**NIVEAU DE MAITRISE**	**DETAILS**
Applications bureautiques	Word	Bonne	
	Excel	Bonne	
	Access	Atout	
	PowerPoint	Bonne	
	Outlook	Bonne	
Logiciel spécifique	Teams	Bonne	
Applications métiers	Medmobile	Bonne	
	GED	Bonne	
	DWH	Bonne	
Langues	Français	Approfondie	
Expression écrite		Approfondie	

Expression orale		Approfondie	

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Gestion de l'information :

- Intégrer l'information : vous établissez des liens entre les diverses données, vous concevez des alternatives et tirez des conclusions adéquates.

Gestion des tâches :

- Décider : vous prenez des décisions à partir d'informations (in)complètes et initiez des actions ciblées afin de mettre en œuvre les décisions.

Gestion des relations :

- Agir de manière orientée service : vous accompagnez des clients internes et externes de manières transparente, intègre et objective, vous leur fournissez un service personnalisé et entretenez des contacts constructifs
- Conseiller : vous fournissez des conseils à vos interlocuteurs et développez avec eux une relation de confiance basée sur votre expertise
- Travailler en équipe : vous créez et améliorez l'esprit d'équipe en partageant vos avis et idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.

Gestion du fonctionnement personnel :

- S'adapter : vous adoptez une attitude souple face aux changements et vous vous adaptez aux circonstances changeantes et à des situations variées
- Gérer le stress : vous réagissez au stress en vous focalisant sur les résultats, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique
- S'auto-développer : vous êtes moteur d'épanouissement personnel pour les citoyens, les collègues et vous-même, vous travaillez au bien-être et au respect de tous. Vous êtes à l'écoute, disponible et vous adaptez vos réponses aux besoins de chacun. Vous vivez au quotidien le plaisir du service rendu. Vous aspirez à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Atteindre les objectifs : vous vous impliquez et démontrez de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumez la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

Remarque : La présente liste des objectifs, tâches, responsabilités, initiatives, connaissances et compétences est susceptible d'évoluer et d'être adaptée, notamment dans le but de pallier l'absence de certains collègues de la DGEO.

SIGNATURES

Le(s) responsable(s) hiérarchique(s) :

Nom(s), date et signature :

Pour accord, le ……

Le titulaire :

Nom(s) et signature :

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant exécution du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant le Service intégré d'Assistance aux Ecoles.

Bruxelles, le 19 décembre 2025.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre-Présidente, en charge du Budget, de l'Enseignement supérieur, de la Culture et des Relations internationales et intra-francophones,

E. DEGRYSE

La Ministre de l'Education et de l'Enseignement pour Adultes,

V. GLATIGNY