

Amélioration du

Climat scolaire



Prévention Harcèlement

Quelques pistes
pour améliorer
le climat scolaire et
prévenir le harcèlement
à l'école

Janvier 2014





Prévention Harcèlement

INTRODUCTION

Harcèlement, bullying, intimidation, la violence entre élèves dans le milieu scolaire reste un phénomène dont les causes sont encore largement sous-estimées ou méconnues.*

Aujourd'hui, cette problématique s'amplifie par l'utilisation des nouvelles technologies d'information et de communication. En termes de santé mentale et de parcours scolaire, les conséquences du harcèlement sont lourdes. Elles touchent les enfants et les adolescents qui se trouvent en situation de victimes, de harceleurs ou de témoins.

Le CLPS-Bw et l'Université de Mons ont mis en œuvre un projet-pilote dans le Brabant wallon. 25 écoles se sont inscrites dans cette recherche-action qui vise l'amélioration du climat scolaire et la prévention du harcèlement à l'école. Deux axes majeurs y sont développés : la régulation des espaces de récréation, et la création d'espaces de parole entre pairs (la médiation).

Fruit de la collaboration menée avec ces écoles et les acteurs de la santé à l'école, ce recueil s'adresse aux acteurs des secteurs de la santé, du social, de l'éducation qui interviennent dans la sphère de l'école en Brabant wallon.

L'objectif de ce recueil est de permettre à l'intervenant de développer et soutenir un projet de prévention adapté à la réalité de terrain et tenant compte des ressources existantes et dans une perspective de promotion de la santé.

Il propose des pistes, des références, des outils pour aider au développement de projets d'amélioration du climat scolaire et de la prévention du harcèlement à l'école maternelle, primaire et secondaire. Il est une sélection d'informations et de ressources qui semblent pertinentes. Il n'est donc pas exhaustif. Au vu du nombre important de références sur le sujet, le recueil est une photographie des informations et ressources disponibles à un moment donné en matière de prévention.

**Définit un ensemble de petites attaques répétées et d'assauts incessants, produisant l'agacement de celui qui le subit.*

Le recueil est composé de deux parties.

Une partie théorique aborde les axes de travail suivants :

S'INFORMER : des éléments pour comprendre les composantes du climat scolaire et définir la problématique du harcèlement à l'école.

SE FORMER : une présentation des différentes formations recensées sur le sujet.

S'ENTOURER : l'importance de développer le partenariat et les rôles potentiels des acteurs impliqués.

METTRE LE PROJET EN OEUVRE : les différentes étapes de la réalisation concrète du projet (méthodologie de projet, planification).

EVALUER : quelques pistes pour envisager l'évaluation tout au long du projet.

Une partie pratique contient la présentation de projets et la description d'outils concrets permettant d'aborder la thématique avec votre public.

Le CLPS-Bw vous invite à consulter la Plate-forme web d'amélioration du climat scolaire et de prévention du harcèlement à l'école sur www.clps-bw.be . Celle-ci permet d'accéder à davantage de renseignements, pistes, idées de projets, outils, foire aux questions.

Tous les outils et documents présentés sont disponibles au centre de documentation du CLPS-Bw. Les documents en ligne sont téléchargeables directement sur la Plate-forme.

Bonne découverte !

L'équipe du CLPS-Bw

Table des matières

PARTIE 1 : CADRE THEORIQUE	P. 6
1. S'INFORMER	P. 6
1.1. Sur le harcèlement à l'école	P. 7
1.2. Sur le climat scolaire et ses dimensions	P. 9
2. SE FORMER	p. 12
2.1. Les organismes de formation et les contenus de formation	P. 13
3. S'ENTOURER	P. 16
3.1. Identifier les partenaires	P. 17
3.2. Les ressources pour construire son partenariat	P. 20
4. PENSER SON PROJET	P. 22
4.1. Les étapes du projet	P. 23
4.2. Les ressources pour construire son projet	P. 24
5. METTRE EN OEUVRE	P. 26
5.1. Le diagnostic du climat scolaire et analyse de situation	P. 27
5.2. La régulation des espaces de récréation	P. 28
5.3. Les espaces de paroles entre pairs	P. 32
5.4. L'intervision entre professionnels	P. 35
6. EVALUER	p. 38
6.1. Evaluer : pourquoi faire ?	P. 39
6.2. Les ressources pour mener une évaluation	P. 40
PARTIE 2 : PRATIQUE : PROJETS ET OUTILS	P. 43
1. DES PROJETS	P. 44
2. DES OUTILS	P. 45
2.1. Tableau des outils	P. 46
2.2. La sensibilisation, l'identification, l'intervention	P. 48
2.3. La reconnaissance des sentiments et des besoins	P. 51
2.4. Le développement des compétences psychosociales	P. 53
2.5. La cohésion de groupe	P. 55
2.6. La gestion des conflits	P. 57

Amélioration du Climat scolaire



Prévention Harcèlement

PARTIE 1 : LE CADRE THEORIQUE

1

S'INFORMER

S'INFORMER

Dans ce dossier, vous trouverez des éléments théoriques pour mieux comprendre les dimensions multiples du climat scolaire et de la problématique du harcèlement entre élèves. La littérature actuelle est abondante sur le sujet. Quelques ressources sont présentées ici.

1.1. Sur le harcèlement à l'école

Le Ministère de l'Éducation Nationale français définit le harcèlement comme «une violence répétée qui peut être verbale, physique ou psychologique. Cette violence se retrouve aussi au sein de l'école. Elle est le fait d'un ou de plusieurs élèves à l'encontre d'une victime qui ne peut se défendre ». Vous trouverez ci-dessous des ouvrages qui permettent de mieux cerner cette problématique.



Harcèlement et brimades entre élèves

Cet **ouvrage** propose une analyse approfondie du harcèlement entre élèves, en montrant ce qui le distingue et ce qui le relie **aux autres formes de violence**. A travers de nombreux témoignages, les auteurs décrivent comment ce phénomène est vécu au quotidien par les différents acteurs concernés : les victimes, leurs parents, les différents témoins et même les harceleurs. Ils montrent aussi comment différentes stratégies de prévention permettent d'enrayer cette face cachée de la violence scolaire.

Auteurs : J. P. Bellon & B. Gardette, Edition Faber, 2010



Violences à l'école en Communauté française : le regard du chercheur

Ce **portail** logé sur le site Internet de l'UCL, secteur des sciences humaines, propose les **travaux réalisés par l'UCL sur les violences à l'école** : des connaissances sur le phénomène, la motivation et le décrochage scolaire, ainsi que des documents proposant quelques pistes d'action y sont présentés.

Auteur : C. Maroy, UCL

<http://www.uclouvain.be/violence-ecole.html>



Qu'est-ce que le harcèlement à l'école ? sur Agir contre le harcèlement à l'école

Cet **onglet**, proposé sur le site Internet de l'Education Nationale française, présente des définitions du harcèlement à l'école, du cyberharcèlement, des enquêtes sur le harcèlement à l'école en France, des données sur les conséquences du harcèlement.

Auteur : Education Nationale française

<http://www.agircontrelharcelementalecole.gouv.fr/>



Violence à l'école : Enquête de victimation dans l'enseignement secondaire de la Communauté française de Belgique. Rapport de recherche interuniversitaire octobre 2003

Cette **enquête** présente le second volet de l'étude menée en 2000.

Elle a notamment pour objectif de déterminer **l'évolution des phénomènes de violence scolaire au cours des trois dernières années**. L'échantillon comprend des établissements secondaires de différents réseaux de la Fédération Wallonie-Bruxelles proposant des cours dans les différentes filières, à l'exception de l'enseignement spécial. L'étude s'intéresse au **point de vue des élèves et des membres des équipes éducatives**.

2921 élèves et 655 membres des équipes éducatives provenant de 24 écoles y ont participé.

Auteurs : C. Lecocq, Ch. Hermesse, B. Galand, B. Lembo, P. Philippot, M. Born, 2003

http://www.psed.ucl.ac.be/rapportviolences_2003.pdf



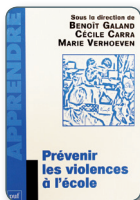
A l'école des enfants heureux, enfin presque Enquête sur la victimisation UNICEF

Cette **enquête** a été réalisée dans des **écoles primaires** françaises. Elle met l'accent sur le fait que la grande majorité des enfants aime l'école et s'y sent bien. Une part minoritaire, soit 10% des enfants, s'y déclare victime de violences récurrentes

et de harcèlement physique et verbal. Pour ces enfants, l'école est un lieu de souffrance(s). Ce type d'enquête présente **des faits relatifs à la violence à l'école**, utiles pour mieux orienter les actions futures.

Auteur : Unicef France, Eric Debardieux, mars 2011

1.2. Sur le climat scolaire et ses dimensions



Prévenir les violences à l'école

Cet **ouvrage** se compose de différents chapitres écrits par des chercheurs de nationalités diverses dans le but d'articuler résultats de recherches et pistes pour l'action en matière de prévention de la violence à l'école. Il présente **des outils d'analyse** pour mieux comprendre le phénomène et identifier clairement les problèmes, afin de proposer des réponses pertinentes et efficaces.

Le chapitre 5 « Etre témoin de violence à l'école : son importance et ses liens avec le climat scolaire » propose une **définition du climat scolaire** comme l'une des composantes de l'environnement organisationnel et socio-éducatif. Le climat scolaire se veut un **indicateur de la santé organisationnelle** de l'établissement et de son potentiel éducatif. Il traduit les valeurs, les attitudes et les sentiments dominants dans le milieu. Il donne une idée générale du ton et de l'atmosphère qui règnent dans les rapports sociaux, de la valeur accordée aux individus, à la mission éducative de l'école et à l'établissement comme milieu de vie.

Auteurs : Sous la direction de B. Galand, C. Carra, M. Verhoeven, Apprendre, PUF, 2012



L'environnement socio-éducatif à l'école secondaire : un modèle théorique pour guider l'évaluation du milieu

Cet **article** vise à mieux cerner les principales composantes de l'environnement éducatif en accordant une attention particulière au climat social et aux **déterminants de l'environnement socio-éducatif de l'école secondaire**.

Le climat scolaire prend en compte le climat relationnel (atmosphère qui règne dans les rapports entre individus), le climat éducatif (la valeur accordée à l'éducation), le climat de sécurité (qui renvoie à l'ordre et la tranquillité du milieu), le climat de justice (évaluation et réaction disciplinaire), le climat d'appartenance (milieu porteur de sens, qui favorise le contact humain, assure protection). L'auteur précise que **ces dimensions doivent être mises en parallèle avec les pratiques éducatives** (le système d'encadrement et de reconnaissance, la qualité de l'enseignement, l'emphase sur la réussite éducative, le temps consacré à l'enseignement, les opportunités d'investissement, la participation des parents, le leadership éducatif de la direction).

Auteurs : M. Janosz, P. Georges, S. Parent, revue canadienne de psycho-éducation volume 27, n°2, 1998



Violences à l'école en Belgique francophone : différences entre établissements et évolution temporelle

Cet **article** présente une **recherche menée dans une quarantaine d'établissements scolaires** de la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'étude montre que l'évolution du niveau de la violence dans un établissement scolaire semble en partie liée à la fois à la situation initiale et au public d'élèves, et aussi **aux pratiques éducatives et au mode de gouvernance** mises en œuvre. Les analyses montrent que le processus qui amène à une concentration de certains publics (et pas ces publics en eux-mêmes) entrainerait une augmentation des problèmes de violences risquant d'amplifier les inégalités de départ. L'étude insiste sur **l'importance de l'action éducative** comme moyen d'intervenir sur les différences de climat scolaire entre établissements.

Auteur : B. Galand, P. Philippcot, G. Buidin, C. Lecocq, Revue française de pédagogie n°149, octobre, novembre, décembre 2004



Egalité des chances à l'école, voilà ce qu'ils en pensent

Aujourd'hui plus que jamais, la réussite scolaire est intimement liée à l'**origine socio-économique** des élèves. L'école ne fait que reproduire les inégalités qui se présentent à elle, et ce malgré toute la bonne volonté des enseignants, qui reconnaissent volontiers manquer de moyens pour accomplir leur mission. Partant de ce constat, la section belge d'**Unicef** a collecté **les témoignages** d'un millier de jeunes touchés de près ou de loin par la **pauvreté**. Cet **ouvrage** laisse la parole aux enfants plus **vulnérables**. Ce rapport, vise à entamer un dialogue continu entre les enfants, les jeunes, les acteurs de l'enseignement, les décideurs politiques et au-delà. De ce rapport naissent **plusieurs recommandations** dont celle de miser massivement sur le bien-être – **créer un environnement d'apprentissage sûr et accueillant**. En effet, des facteurs internes et externes à l'école influencent le bien-être des enfants. Le harcèlement et les préjugés y jouent un rôle important pouvant nuire à la confiance en soi en renforçant l'idée que la violence est acceptable.

Auteur : Unicef Belgique, What do you think? G. Buyschaert, M.Dominicy, 2012

Amélioration du Climat scolaire



Prévention Harcèlement

2 SE FORMER

2.1. Les organismes de formation et les contenus de formation

Pour construire un projet d'amélioration du climat scolaire et de prévention du harcèlement à l'école, se former, de préférence en équipe, peut être une étape utile. La formation permet de mieux pouvoir identifier ce phénomène et de mieux connaître les différentes méthodes d'action et de prévention.

En effet, ces formations sont destinées à créer collectivement des repères d'intervention, et des stratégies concrètes de prévention à mettre en place au sein des établissements scolaires. Il s'agit de pouvoir approfondir de façon plus ciblée au niveau local la problématique et d'initier des stratégies concrètes de prévention au niveau des établissements scolaires.

Ces formations sont destinées aux professionnels qui interviennent depuis la maternelle jusqu'au secondaire. Tous les acteurs : écoles, PMS, PSE, AMO, accueillant(e)s extra-scolaires,... sont concernés.

Les formations proposées ci-dessous visent :

- à comprendre le phénomène du harcèlement à l'école,
- à distinguer différentes pistes de prévention,
- à proposer des dispositifs, actions et outils pour améliorer le climat scolaire.

La méthodologie proposée combine apports théoriques, et exercices pratiques avec découverte et/ou expérimentation de supports variés.



L'Université de Mons, faculté de psychologie et des sciences de l'éducation : Territoire et médiation... un projet pour mieux vivre la cour de récréation

Contenu

Cette formation, qui s'inscrit dans un modèle de recherche-action, est destinée à stimuler les intervenants à pouvoir mettre en place des petites « cellules » locales de prévention au sein d'établissements scolaires.

Les méthodes de gestion du harcèlement visent à réduire la violence visible et la violence invisible. La formation aborde l'amélioration du climat scolaire et la prévention du harcèlement à l'école via deux axes de travail :

1. La régulation des espaces de récréation : il s'agit de délimiter des espaces dans lesquels les interactions et actions des élèves sont régulés.
2. La médiation entre pairs : il s'agit de mettre en place des espaces de paroles collectifs, visant à développer l'intelligence émotionnelle et collective des élèves.

La formation comprend 2 demi-journées.

Elle a été proposée dans différentes communes du Brabant wallon en 2013 et 2014 à l'initiative du CLPS-Bw.

Modalités pratiques

Formateurs : Bruno Humbeek et Frédéric Hardy, chercheurs et formateurs à l'Université de Mons

Contact : B. Humbeek : 0498/86.83.16. F. Hardy : 0479/54.23.24.

Mail : hardyfrederic.umons@hotmail.be ; frederic.hardy@umons.ac.be; bruno.humbeek@umons.ac.be



Université de Paix asbl

Harcèlement entre jeunes : comprendre, identifier, agir

Contenu

Les activités et exercices pratiques de cette formation sont axés, dans un premier temps, sur l'amélioration du climat de l'école et des groupes-classes (bien-être, confiance et coopération). Dans un deuxième temps, l'accent est mis sur des activités de sensibilisation destinées aux jeunes afin, entre autres, de les outiller pour réagir adéquatement face au harcèlement et certains phénomènes de groupe. Enfin, le troisième aspect de la pratique porte sur des techniques

d'intervention : entretiens, régulation de classe, méthode du groupe d'entraide. La formation comprend 3 journées.

Modalités pratiques

Formateurs : Alexandre Castanheira et Gilles Fossion

Formation sur demande auprès de l'Université de Paix asbl - 081 55 41 40 ou info@universitedepaix.be

D'autres formations en prévention de la violence à l'école sur www.universitedepaix.be/formations



Ecole des parents et des éducateurs : EPE Asbl Prévention des phénomènes de bouc émissaire

Contenu

La formation est axée autour de trois axes : comprendre, décoder et intervenir. Elle vise à comprendre le phénomène des brimades, du harcèlement et de l'exclusion, à pouvoir décoder celui-ci et à pouvoir intervenir dans ce type de situations, tant dans la sphère scolaire que familiale.

La formation dure une journée.

Modalités pratiques

Formatrice : Ginette Debuyck

Licenciée en sciences de l'Education, formatrice d'adultes, médiatrice

Contact : www.ecoledesparents.be - secretariat@ecoledesparents.be
02/733.95.50

Sur la Plate-forme web « Amélioration du climat scolaire et prévention du harcèlement à l'école », vous trouverez les coordonnées d'organismes de formation continuée qui peuvent aider au financement de certaines journées de formation (Union des villes et des communes, CECF, IFC, CECAFOP, FOCEF) :

<http://www.clps-bw.be>

Amélioration du Climat scolaire



Prévention Harcèlement

3 S'ENTOURER

Un projet d'amélioration du climat scolaire se construit avec toutes les parties qui influent sur le climat, quelles que soient leurs positions hiérarchiques. Les élèves et les différents partenaires sont concernés par le climat scolaire. Les personnes qui peuvent vous entourer sont déjà sans doute à vos côtés, dans votre équipe pédagogique, votre école. L'échange de points de vue et l'expérience au sein de la même institution sont déjà porteurs de sens et de cohérence dans les projets d'interventions. Elargir ensuite la réflexion à l'ensemble des partenaires pourra soutenir et enrichir vos démarches et projets.

Nous vous invitons à porter une attention particulière à la communication vers eux à chaque étape du projet.

3.1. Identifier les partenaires

Une première étape consiste à identifier les partenaires. Ils sont nombreux : les élèves eux-mêmes, l'équipe éducative, les équipes PMS et PSE, les acteurs extra-scolaires, les intervenants de l'ATL (accueil temps libre), les acteurs pouvant accompagner, financer le projet,...

3.1.1. La communauté éducative

Les élèves : de la maternelle au secondaire

Les élèves sont les premiers concernés par tout projet d'amélioration du climat scolaire. Leur participation au projet mené dans leur école concernant leur bien-être est un facteur majeur de la réussite de ce projet.

Les partenaires internes à l'école

Comme les élèves, il importe que l'équipe éducative de l'école s'approprie le projet : on y retrouve la direction, les professeurs (les titulaires, professeurs d'éducation physique, professeurs de religion-morale), les éducateurs,...

Les accueillants temps libre qui gèrent notamment les cours de récréation doivent également être impliqués dans l'élaboration du projet et la réalisation de celui-ci.

Le personnel de l'école est associé au projet : le personnel de nettoyage, les chauffeurs, le personnel technique, tous influencent le climat scolaire et y jouent un rôle.

Les équipes PMS et PSE

Les équipes des centres psycho-médico-sociaux et services de promotion de la santé à l'école ont une mission de développement du bien-être à l'école.

Ce sont des partenaires privilégiés pour mettre en place le projet d'amélioration du climat scolaire. Ils peuvent intervenir comme soutien aux différentes étapes du projet : aide à l'installation des espaces de parole, animation d'une intervention. Les acteurs PMS peuvent aussi accompagner un élève en difficulté lorsqu'un accompagnement individuel est requis.

Les acteurs extra-scolaires

A côté des écoles gravitent toute une série d'acteurs qui à un moment ou un autre interviennent dans l'école et pourront être des ressources pour le projet.

Il s'agit :

- des services d'aide en milieu ouvert (AMO) ;
- des Médiateurs scolaires ;
- des services d'éducation permanente ;
- des centres de Planning familial ;
- des Ecoles des devoirs ;
- des services communaux de la jeunesse et/ou des travaux pour l'aménagement des espaces.

La Fédération Wallonie-Bruxelles propose également l'intervention d'une équipe mobile et d'autres dispositifs dans les situations de crise.

Les parents

Une alliance éducative entre famille et école, est un ingrédient essentiel. Dans ce cadre, parents et associations de parents sont tenus au courant du projet mis en place. Il est important qu'ils comprennent le projet, le soutiennent et accompagnent leurs enfants.

3.1.2. Le Centre Local de Promotion de la Santé du Brabant wallon (CLPS-Bw)



Le Centre Local de Promotion de la Santé du Brabant wallon accompagne les professionnels du Brabant wallon qui mènent des projets visant à améliorer la qualité de vie et le bien-être de leurs publics. Cet accompagnement vise à :

- 🗨️ **Apporter un support méthodologique et/ou logistique au projet :**
 - o Proposition d'un cadre de questionnement et de réflexion pour développer, réorienter ou évaluer un projet ;
 - o Soutien à la rédaction de demandes de financement ;
 - o Soutien logistique : prêt de matériel.

- 🗨️ **Favoriser le travail en concertation ou partenariat :**
 - o Mise en contact avec des personnes ou institutions qui travaillent les mêmes questions ;
 - o Organisation de temps d'échanges entre acteurs ;
 - o Mise à disposition des ressources documentaires, outils... afin de soutenir le projet, notamment via un centre de documentation ;
 - o Mise en place des formations sur base des besoins et attentes des acteurs de terrain.

Cet accompagnement se décline différemment selon chaque institution, chaque équipe, chaque situation.

Le CLPS-Bw est une asbl agréée et subsidiée par la Fédération Wallonie-Bruxelles, pour le développement de la promotion de la santé à l'échelon local, le Brabant wallon. L'équipe est pluridisciplinaire et composée de six personnes. Elle édite une newsletter trimestrielle qui vous informe des actualités en promotion de la santé au CLPS-Bw, en Brabant wallon et au-delà. Le CLPS-Bw fait partie du réseau des 10 CLPS de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les CLPS, comme tous les acteurs de la promotion de la santé, accordent une attention particulière aux inégalités sociales de santé.

Contact : Centre local de Promotion de la Santé du Brabant wallon
Tél : 010/62 17 62
Mail : info@clps-bw.be
Site Internet : www.clps-bw.be

Les acteurs spécialisés dans la thématique peuvent également vous accompagner (voir chapitre « se former »).

3.2. Les ressources pour construire son partenariat

Les différentes ressources présentées dans ce chapitre vous aideront à réfléchir à votre partenariat.

3.2.1. Un répertoire d'organismes et institutions



Guide pratique relatif à la prévention et la gestion des violences en milieu scolaire. Chapitre 3 : des services d'aide à la gestion et à la prévention de la violence

Ce **guide** présente **les services d'aide** auxquels les établissements scolaires peuvent faire appel lorsqu'ils sont confrontés à des faits de violence ou à des événements graves. Y sont présentés les services locaux précités: Centres PMS, Services PSE, Médiation scolaire, services AMO, planning familial, CLPS, en précisant leur domaine d'intervention dans le cadre de la prévention du harcèlement à l'école.

Des services qui peuvent intervenir en cas de crises sont également présentés : équipes mobiles, le numéro vert assistance écoles, la cellule d'événements d'exception, les équipes SOS enfants, ...

Auteur : Direction générale de l'Enseignement obligatoire, Fédération Wallonie-Bruxelles, p.97-117, 2013

3.2.2. Un outil pour réfléchir le partenariat



Guide du partenariat

Les partenariats solides et durables sont le fruit d'efforts concertés. Ce **guide** canadien fournit **des outils et des conseils** pour améliorer les partenariats. Il présente des éléments et conditions nécessaires pour progresser ensemble : des connaissances, des attitudes, des compétences, des méthodes. Des outils d'évaluation sont aussi proposés.

<http://publications.gc.ca/collections/Collection/MP43-373-1-2000F.pdf>

Auteurs : F. Franck, A. Smith, Unité de l'apprentissage et du perfectionnement liés au marché du travail – Développement des ressources humaines Canada, Hull

3.2.3. Des outils concrets pour construire son partenariat

Le CLPS-Bw a développé 2 outils : « **Ma carte partenariale** » et « **Quel est le rôle de chacun?** »

Ces outils, inspirés d'autres, peuvent être utiles pour construire son partenariat. Ils sont disponibles sur la Plate-forme web du CLPS-Bw :

<http://www.clps-bw.be>

Amélioration du Climat scolaire



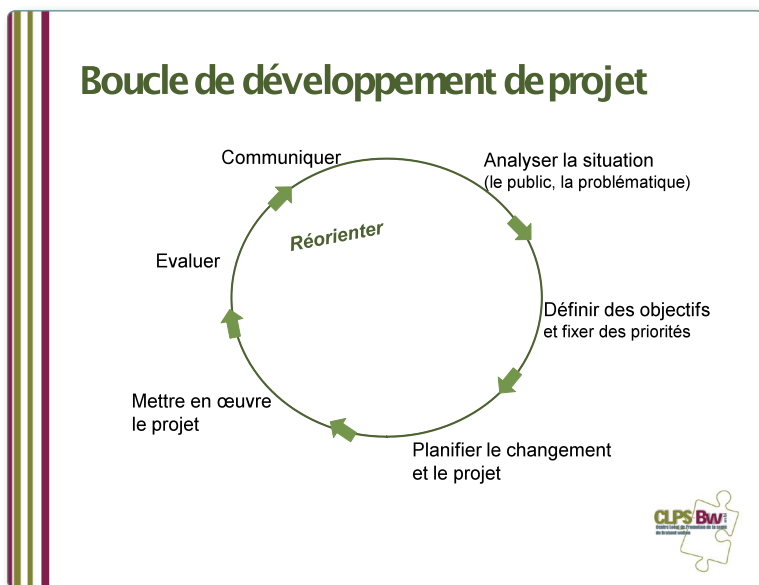
Prévention Harcèlement

4 PENSER SON PROJET

PENSER SON PROJET

4.1. Les étapes du projet

Pour garantir son succès, un projet se construit en plusieurs étapes et se planifie. Une fois les partenaires réunis, l'étape suivante est de construire la méthodologie du projet et de planifier le processus, les activités et l'évaluation. Ces repères méthodologiques vous permettront de planifier la participation des élèves à toutes les étapes du projet, d'anticiper les difficultés et de cadrer l'action dans votre école dans un souci de qualité et d'efficacité. Le plus souvent, les étapes du développement de projet sont les suivantes :



A titre d'exemple voici quelques questions que vous pourriez vous poser dans l'élaboration de votre projet :

- **L'analyse de la situation** : Qu'en est-il du climat scolaire dans l'école?, Qu'en pensent les élèves ? Comment collecter ces informations ? (voir chapitre 5 sur la mise en œuvre),

PENSER SON PROJET

- **La définition des objectifs** : Diminuer la violence physique dans la cour de récréation : cet objectif est-il mesurable ? Pertinent ? Réaliste ?
- **Le choix des stratégies** : Comment travailler la problématique ? Quelles sont les valeurs du projet ?
- **Les ressources** : De quelles ressources humaines et matérielles disposons-nous ? Où aller les chercher ?
- **La mise en œuvre** : Que mettre en place ? Comment le mettre en place ? Comment le planifier ? Avec qui ? (voir chapitre 5 sur la mise œuvre)
- **L'évaluation** : La violence physique a-t-elle diminué dans la cour de récréation, les espaces de circulation (les couloirs par exemple) ? Qu'en pensent les partenaires, les élèves ?
- **La communication** : Comment faire connaître le projet ? Au sein de l'école ? En externe ?

4.2. Les ressources pour construire son projet

4.2.1. Des outils pour mieux cerner et réfléchir les étapes d'un projet



Méthodologie de projet - fiches pratiques : Comment passer d'une idée à sa mise en action ?

Facile à utiliser, ce **guide propose une réflexion en 9 étapes** sur la gestion de projet : je me documente, je fais un diagnostic, je définis des objectifs, je précise mes moyens d'évaluation, je détermine qui va porter le projet, je trouve des partenaires, je prévois les modalités de mise en œuvre, je cherche des moyens, je communique sur mon projet. En donnant des conseils et sur base d'exemples concrets, l'ouvrage met en avant les éléments essentiels à prendre en compte dans la méthodologie de projet.

Auteur : D. Tricoire, Pôle de ressources départemental ville et développement social Val d'Oise, 2013

http://www.poleressources95.org/publications/outils_guides_detail-126-methodologie-de-projet---fiches-pratiques.html



La prev'attitude : référentiel en méthodologie de projet & en évaluation

Cet **outil méthodologique** est composé de 40 cartes recto verso rassemblées en 7 chapitres. Ces chapitres présentent les **7 étapes de la construction de projet** : diagnostic, objectifs, stratégie, moyens, programme, évaluation, valorisation. Pour chaque étape, un Quizz lance le questionnement. Des repères méthodologiques sont proposés sous la forme d'un Mémo, d'un exemple concret et de conseils. L'outil peut être exploité pour l'une ou toutes les étapes.

Auteur : L. Hincelin, LH conseil Promotion de la santé, Lille, 2011.

4.2.2. Des outils pour concrétiser les étapes du projet : planifier, définir des objectifs, identifier les ressources

Inspiré des accompagnements des écoles pilotes et des ressources disponibles, le CLPS-Bw a développé deux outils :

« **Grilles de questionnement et de planification d'un projet sur l'amélioration du climat scolaire et de la prévention du harcèlement à l'école** »
et « **Identifier et classer les ressources** »

Ils sont disponibles sur la Plate-forme web du CLPS-Bw : <http://www.clps-bw.be>

Amélioration du Climat scolaire



Prévention Harcèlement

5 METTRE EN OEUVRE

METTRE EN OEUVRE

Quatre étapes sont généralement nécessaires pour améliorer le climat scolaire et prévenir le harcèlement à l'école. Ces étapes sont inspirées du projet pilote mené en collaboration avec l'Université de Mons (cfr. partie 2 Projet)

5.1. Le diagnostic du climat scolaire et analyse de la situation

Etablir un diagnostic du climat scolaire permet de faire une analyse de la situation avant d'entrer en projet. Ce diagnostic permet de valoriser ce qui est déjà mis en place dans l'école. Il propose d'établir la photographie de l'état de santé d'une école (son environnement physique, la gestion des temps, son environnement social, le climat relationnel,...) et de la qualité de vie au sein de l'établissement scolaire. Il s'agit de privilégier la parole des acteurs de l'école et d'explorer l'environnement scolaire.

Vous trouverez ici, un document de référence pour réfléchir l'analyse de la situation dans sa globalité en milieu scolaire et des questionnaires concrets d'évaluation du climat scolaire.



Première étape vers l'école en santé. L'analyse de la situation

Cet **ouvrage** s'intéresse à **l'analyse de la situation à l'école en matière de promotion de la santé**. Pourquoi faire une analyse de la situation ? Quelles sont les problématiques dont les jeunes ont envie de parler, qu'est-ce qui préoccupe leurs parents ? Quelles sont les motivations de l'équipe éducative ? Quelles sont les besoins de l'établissement ? Quelles sont les ressources de l'école pour mener un projet (partenaires, matériels, expérience préalable). Quelles sont les techniques d'investigation possibles (entretien, questionnaire) ? Comment planifier une analyse de la situation ? Ce document permet de répondre à ces questions et de **dresser un état de lieux** (environnement physique), du temps (gestion du temps, des rythmes) et des gens (environnement social et climat relationnel). Il propose également des outils concrets : questions-clés, grilles d'enquêtes, questionnaires, synthèse.

Auteur : A. Lufin, Service d'éducation pour la santé, Croix-Rouge de Belgique, 2003

**Questionnaires d'évaluation du climat scolaire (QES) :**

Réalisé par des chercheurs canadiens, les **questionnaires QES** visent à **évaluer l'environnement socio-éducatif dans les écoles**. Ils sont destinés aux élèves et à l'équipe éducative pour le primaire (4^{ème} à 6^{ème}) et pour le secondaire. Les questions abordées concernent la cour de récréation, et l'ambiance générale dans la classe et dans l'école.

Auteurs : M. Janosz et al., Ecole de Psychoéducation de l'Université de Montréal, Groupe de Psychologie Appliquée de l'Université de Neuchâtel et Consortium intercantonal QES, 2003.

5.2. La régulation des espaces de récréation

L'environnement de l'école a une influence sur le climat scolaire. Dans les espaces scolaires, se croisent et interagissent de nombreux acteurs : enfants, professeurs, parents. L'espace occupé par les uns et les autres suscite parfois de l'agressivité ou un sentiment de violence. Les espaces et moments consacrés à la détente (cour de récréation, casiers, inter-cours) sont particulièrement propices aux conflits. L'organisation des espaces de récréation de l'école vise à réguler ceux-ci par un aménagement réfléchi en concertation, notamment avec les élèves.

La régulation des espaces de récréation comprend trois étapes :

- la re-réflexion des espaces : comment aménager les espaces pour limiter les bousculades ? les disputes, la violence ? (cfr. 5.2.1)
- la création d'une charte, d'un règlement : comment rédiger une charte qui convienne à tous ? (cfr. 5.2.2)
- la communication et le respect de ce règlement. : comment communiquer cette charte à l'ensemble de l'équipe éducative, aux élèves ? (cfr. 5.2.3)

5.2.1. Mieux comprendre les enjeux de la cour d'école



Que se passe-t-il à la récré ?

La cour de récréation est pour les enfants une expérience collective de la vie en société. Cet **article**, écrit par une ethnologue, décrit et explique les **jeux et enjeux de la cour de récréation** en primaire. C'est dans la cour de récréation que les élèves établissent des règles et valeurs reprises des adultes qu'ils s'approprient ensuite pour structurer leurs relations. Loin d'être anodins, les jeux sont l'occasion de transmission de règles sociales et d'apprentissages par les pairs.

Auteur : J. Delalande, Sciences Humaines, Hors-Série n°45, juin-juillet-août, 2004

5.2.2. Réfléchir l'aménagement de vos espaces



Mieux vivre ensemble dans la cour d'école : guide d'animation et d'aménagement

Ce **guide** traite de l'**animation et de l'aménagement de la cour** de récréation dans l'enseignement primaire. Le but consiste à faire de la cour de récréation un environnement organisé et adapté aux besoins des élèves, un endroit de socialisation. Le guide insiste sur le **lien étroit entre l'aménagement et l'animation de la cour d'école**. Il propose des pistes pour l'animation, l'aménagement physique de l'espace, les rôles des différents partenaires, la diminution du vandalisme et de la violence, le financement de l'aménagement. Les annexes comprennent des références, jeux, outils de prévention et d'intervention.

Auteurs : B. Laberge, D. Boudreault, E. Dumont, Kino-Québec de la Direction de la santé publique, de la planification et d'évaluation. Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Chaudière-Appalaches, Québec, 1999

<http://www.kino-quebec.qc.ca/publications/MieuxVivreCourEcole.pdf>



Cours de récréation et espaces de détente au collège et au lycée

Cet **ouvrage** s'intéresse aux aménagements architecturaux prévus pour les temps de pause et de détente à l'école secondaire. Le livre présente **une enquête** réalisée auprès de 800 jeunes de 6 établissements en France. Les jeunes y sont questionnés sur leurs activités durant la récréation (se reposer, s'asseoir, marcher, courir, parler, jouer,..), ce qu'ils apprécient. Les adultes sont également interrogés. Cette enquête expose de **nombreuses pistes sur l'organisation spatiale des espaces** de détente intérieurs et extérieurs. Dans une deuxième partie, quatre établissements sont suivis dans leurs démarches de réaménagement des lieux récréatifs. Analyses, pistes et conseils pour installer une vie sociale de qualité pour tous sont présentés.

Auteur : M. Mazalto, Les cahiers de l'architecture scolaire, Fabert, Paris, 2013



Pourquoi? Comment? Aménager les cours d'écoles

Ce **document** en ligne propose des pistes sur **l'aménagement des cours de récréation**, pour que la cour corresponde aux besoins de l'enfant et permette son développement et sa socialisation. Il vise à **faire participer tous les usagers de l'école** à une mise en œuvre commune afin d'améliorer la qualité de la vie à l'école,... aider à l'autonomie des enfants qui se voient associés au projet (réflexion sur les règles de vie en commun, aménagement).

Auteurs : M. Bru, C. Cohen, et al., Institut Coopératif de l'Ecole Moderne - Pédagogie Freinet, col. Les pourquoi-comment

<http://www.icem-pedagogie-freinet.org/node/6287>



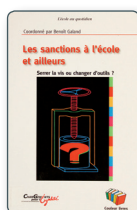
Vivre la cour de récréation autrement

Cette **vidéo** de 7 min présente l'initiative de l'Université de Mons en matière d'aménagement des cours de récréation dans le cadre de son projet de recherche-action. La démarche, expliquée par des enseignants, éducateurs, propose d'**aménager trois espaces distincts** : zone calme, zone où l'on peut courir sans ballon,

zone où l'on peut courir avec ballon. Chaque espace est défini par une couleur. Elèves de primaires et professionnels sont interviewés pour avoir leur avis sur le projet. Cette vidéo peut servir de support de communication vers les parents et professionnels.

Auteur : No télé – Télé Sambre

5.2.3. Pour construire et communiquer chartes et règlements



Les sanctions à l'école et ailleurs. Serrer la vis ou changer d'outils ?

Ce livre fait état d'une **enquête** auprès des écoles pour identifier les difficultés concernant les règles et les sanctions rencontrées par des enseignants, et les solutions trouvées par l'école. Des pratiques, des règles et des sanctions qui soutiennent la socialisation et l'apprentissage sont proposées. Dans le cadre des cours de récréation, le chapitre « Des règles et des sanctions éducatives » donne des **pistes pour établir des règles**, traite de la transgression (constat, comprendre le sens, médiation, protection de la relation adulte-élève, choix de la sanction,...) et du **contexte favorable au respect des règles**.

Auteur : B. Galand, couleur livres, Bruxelles, 2009



Charte, règlement, sanctions, encadrement

Cette **fiche pédagogique**, réalisée dans le cadre du projet suisse «Mieux vivre ensemble à l'école», propose une **procédure pour construire une charte à l'école**, des éclairages sur les sanctions, des trucs et astuces pour faire accepter un règlement et un exemple de **sanction** pour l'élève.

Auteur : (Extrait de : Mieux vivre ensemble à l'école), M. Thiébaud, Relation Sans violence, Neuchâtel, 2006, pp.24-29,



La Ludo-Charte

Cet **outil** concret est conçu par un service d'accueil temps libre pour co-construire avec les élèves des «règles de vie» pendant l'Accueil Temps Libre. Cette méthode, inspirée du document* d'une enseignante, propose trois étapes (prise de conscience, construction des règles de vie, respect des règles de vie), **pour réaliser une charte de règles pour mieux vivre ensemble**. Cette méthode peut être adaptée à une classe ou à l'ensemble d'une école avec la participation des enfants.

Auteur : H. Bonsacquet, service communal accueil temps libre de Perwez, 2013

5.3. Les espaces de paroles entre pairs

L'aménagement et la régulation des espaces de récréation permettent de gérer une partie de la violence présente à l'école (surtout la violence visible). Néanmoins, d'autres comportements peuvent susciter du mal-être ou de la violence, et être gérés dans d'autres espaces : des espaces de parole entre pairs. Ceux-ci peuvent prendre la forme d'animation, de séances de médiation entre les élèves, de conseils de coopération...

Les principes de la médiation permettent de créer une meilleure dynamique et une cohésion de groupe au sein des classes. Sur base des idées des élèves, des réponses collectives sont recherchées par rapport aux problèmes et conflits rencontrés.

A côté de la médiation de situations difficiles, d'autres actions peuvent favoriser en amont de bonnes relations entre les pairs. Il s'agit notamment d'animations visant la cohésion de groupe, l'apprentissage et la pratique de l'expression des émotions et la gestion des conflits.

Ce chapitre présente six démarches de médiation illustrées par des outils :



Médiation des interactions violentes au sein du groupe

Ce document issu de la recherche-action de l'Université de Mons sur la **prévention de la violence dans les cours de récréation**, donne les principes, les objectifs et les lignes de conduite à suivre pour **animer une séance de médiation** entre pairs. La vidéo de 8 min, qui accompagne ce document, illustre ces mêmes techniques de médiation proposées dans le cadre de la recherche-action. Enseignants, élèves, éducateurs de maternelle et de primaire y sont interviewés. Cette vidéo permet de mieux appréhender la médiation mais aussi de sensibiliser un public de parents ou de professionnels à cette méthode.

Auteurs : B. Humbeeck, F. Hardy (sous la direction de Lahaye W.), Prévention de la violence dans les cours de récréation, Université de Mons - Service de Sciences de la Famille, 2013

Vidéo éditée par NoTélé –Télé sambre



Sur le chemin de l'école de la non violence

Ce documentaire montre la **mise en pratique d'un projet de Communication Non Violente** dans une école parisienne primaire. Une enseignante de l'école y met en place une pédagogie inspirée de l'approche de la Communication Non Violente, qu'elle appelle aussi « communication bienveillante ». Il s'agit d'apprendre aux élèves à exprimer leurs émotions, à clarifier les besoins qui y sont liés, à formuler des demandes et à s'écouter mutuellement. Peu à peu, une relation plus vraie et plus vivante se construit et permet de créer un bien-être dans le groupe et dans la classe... Le reportage montre un autre fonctionnement de la classe et de l'école avec entre autres : le temps de parole, le conseil des enfants, la médiation entre élèves...

Auteur : G. Gonnet, la Cathode, 2012, 52 min



Le jeu des trois figures

Cette **vidéo** présente le **jeu des trois figures**. Ce dispositif a pour objectif de développer **l'empathie chez les enfants de 3e maternelle** en leur permettant de se mettre à la place de l'autre : l'agresseur, la victime et le « redresseur de tort ». Dans une **animation** de 50 min, l'enseignant construit avec les enfants un scénario et des répliques qui seront jouées par les enfants. Pour éviter de partir d'événements de la vie réelle, les scénarios sont créés à partir des images vues sur les écrans et rapportées par les enfants. Pratiqué chaque semaine par les enseignants en maternelle, le jeu permet aux enfants de prendre du recul par rapport à l'impact des images sur eux, réduit les violences scolaires et développe la tendance à faire appel à l'adulte pour résoudre les conflits.

Auteur : Yapaka, 2011

<http://www.yapaka.be/video/video-de-presentation-le-jeu-des-trois-figures>

Le jeu des trois figures en classe maternelle édité dans la collection « **Temps d'arrêt lecture** » de Yapaka explique également la démarche.

Auteur : Serge Tisseron, novembre 2010

<http://www.yapaka.be/livre/le-jeu-des-trois-figures-en-classes-maternelles>



Le conseil de coopération : un outil pédagogique pour l'organisation de la vie de classe et la gestion des conflits.

« Le conseil de coopération c'est la réunion de tous les enfants de la classe avec l'enseignant où, ensemble en cercle, on gère la vie de classe, ce qui va bien et ce qui ne va pas ».

Cet **ouvrage** permet la **réflexion** et la **mise en place d'un conseil de coopération** en classe. Le conseil de coopération permet aux enfants de faire l'apprentissage de leurs droits individuels et collectifs et de responsabiliser ceux-ci face à leur vie en groupe. Au fil des chapitres, le livre propose une définition du conseil de coopération (qui le construit, où il se passe et quand,...), les raisons de celui-ci, les préalables à son installation, les façons de le mettre en place, son déroulement, le rôle de l'enseignant, l'apprentissage des élèves,

son évolution. D'abord destinés au niveau primaire, les conseils de coopération peuvent aussi s'adapter en maternelle et en secondaire.

Auteur : D. Jasmin, Edition Chenelière/McGraw-Hill, 1994



Négocier, ça s'apprend tôt! Pratiques de résolution de problèmes avec les enfants de 3 à 12 ans

Ce **livre**, destiné d'abord aux parents, propose **des outils pour aider les enfants à résoudre eux-mêmes leurs problèmes**, à négocier et partager leur pouvoir avec d'autres enfants. Une première partie du livre est consacrée à la théorie, avec des exemples concrets à propos des disputes entre frères et sœurs, les étapes de la résolution de problèmes, des aménagements pour les tout-petits, la méthode SIREP (stop, identifier de le problème, rechercher des idées, planifier), les conflits parents-enfants, comment renforcer la négociation par des messages positifs. La deuxième partie propose des **activités** à faire **avec les enfants pour développer les compétences en négociation**.

La théorie et la mise en situation peuvent être appliquées au monde scolaire.

Auteur : E. Crary, l'Université de Paix, 2001

5.4. L'intervision entre professionnels

Les interventions ont lieu pour assurer le suivi après les aménagements et activités réalisés. Les interventions peuvent être des lieux de rencontres qui permettent de partager les différentes expériences et de trouver des solutions face aux difficultés. Les interventions appliquées au projet peuvent avoir lieu entre les professionnels travaillant sur un même projet dans une école et entre des professionnels travaillant dans des écoles différentes, afin que les projets, les facilitateurs et les difficultés puissent être partagés. Certaines ressources peuvent vous inspirer.

5.4.1. Des outils d'expression

Les outils d'expression, tels que les imagiers peuvent être utilisés à différents moments (diagnostics, évaluation, ...), et lors de l'intervention.



Dixit

Ce jeu de société est composé, entre autres, de 84 cartes en grand format et illustrées de dessins très symboliques qui favorisent le recours au langage imaginaire.

Ce **jeu** peut être exploité comme outil pédagogique, en support d'une intervention ou d'une évaluation, par exemple. Dans le cadre d'une intervention, les acteurs de terrain peuvent choisir une **carte qui symbolise leur rôle, leur vécu, freins, facilitateurs** dans la mise en œuvre du projet et illustrer ainsi leurs propos.

Auteurs : J-L Roubira, M. Cardouat, R. Bonnessée, Libellud, 2011



Motus

Cet **imagier** est destiné à soutenir une discussion en groupe, avec des enfants, des adolescents ou des adultes. Il ne vise pas une thématique en particulier et peut être utilisé à différentes étapes de la mise en œuvre du projet, dont l'intervention.

Les participants sont amenés à **choisir une ou plusieurs carte(s)**.

Celles-ci illustrent des éléments très variés : un objet, une situation, un lieu, un événement, et favorisent le recours à l'imaginaire, au symbolique. Les acteurs de terrain utilisent celles-ci comme **support à l'expression**, et pour conscientiser chacun aux **différentes représentations**. Les règles du jeu proposées par les auteurs favorisent l'expression de tous les participants.

Auteur : Le grain asbl, Question Santé, 2010

5.4.2. Des outils pour accompagner l'intervision

Le CLPS-Bw a développé d'autres outils, dont une « **Grille d'évaluation d'une réunion** » et un « **Tableau de suivi d'une intervention** » au départ des accompagnements de projets menés et en s'inspirant d'outils existants. Ces documents sont disponibles sur la Plate-forme web du CLPS-Bw :

<http://www.clps-bw.be>

Amélioration du Climat scolaire



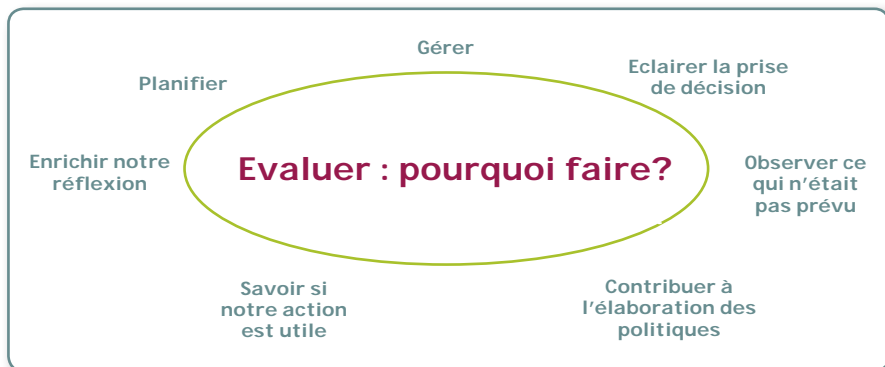
Prévention Harcèlement

6 EVALUER

Evaluer

6.1. Evaluer : pourquoi faire ?

Construire l'évaluation d'un projet nécessite souvent de la penser en même temps que le projet lui-même. Évaluer, c'est comprendre, éclairer l'action de façon à pouvoir décider avec justesse de la suite des événements. Une première question va guider vos choix sur les objets d'évaluation : pourquoi j'évalue ? Les raisons peuvent être multiples.



Extrait du Comité départemental d'éducation à la santé, Guide pour les porteurs de projets en parentalité, 2003

La réponse à ces questions permet de mesurer les enjeux de l'évaluation ; de définir l'objet de celle-ci. Il s'agit de la construire pour qu'elle réponde aux attentes de celui qui la demande et si possible, qu'elle soit utile au porteur de projet. L'évaluation est un outil de travail au service du projet. C'est une réflexion, une remise en question qui accompagne le projet.

6.2. Les ressources pour mener une évaluation

La démarche évaluative est bien souvent difficile à mener. Plusieurs outils présentés peuvent vous inspirer.

6.2.1. Des outils pour mieux cerner et réfléchir le processus de l'évaluation



Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ?

Cet **outil** vous propose d'analyser votre projet à **différents moments de l'action** (de son élaboration, à sa mise en action jusqu'au suivi et bilan). Cinq grilles thématiques d'auto-évaluation vous guident pas à pas dans ce questionnement et encouragent des discussions d'équipe. Un bilan graphique, un rapport de synthèse et un projet de plan d'actions permettent de formuler des constats et de prioriser des propositions d'amélioration. Le document invite à dépasser la simple phase d'analyse et à s'engager dans un cycle dynamique d'amélioration.

Auteur : Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (Inpes), septembre 2009

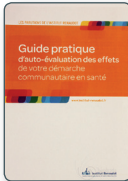


Outil de pilotage et d'analyse de l'efficacité attendue des interventions en promotion de la santé **Preffi 2.0**

Cet **outil** propose, au travers de **différentes questions** et notations concrètes, d'**évaluer les différents aspects de votre projet** (l'analyse du problème, la population concernée, les objectifs, la mise en œuvre et les ressources).

Auteur : Institut de la Promotion de la Santé et pour la Prévention des Maladies NIGZ, Woerden, janvier 2003

http://www.inpes.sante.fr/preffi/Preffi2_Outil.pdf



Guide pratique d'auto-évaluation des effets de votre démarche communautaire en santé

Ce **guide** propose une **méthode pour se poser les bonnes questions, des ressources pratiques** pour construire les outils d'analyse, des applications concrètes pour illustrer cette méthode. Il est divisé en 3 parties (grille pratique auto-évaluation, support illustratif, choisir et élaborer des outils de recueil adaptés comme le questionnaire) qui peuvent être utilisées de façon indépendante les unes des autres ou de façon complémentaire.

Auteur : Institut Théophraste Renaudot, septembre 2012

6.2.2. Des outils qui permettent l'expression

Des outils pratiques peuvent également vous soutenir pour penser l'évaluation ou certains aspects de celle-ci en équipe. Il s'agit notamment des **focus group**, de **questionnaires** ou encore des **photolangages et imagiers**. Ces outils facilitent l'expression autour d'une question commune, par le passage au langage symbolique et intuitif.

Le CLPS-Bw dispose de nombreux photolangages et imagiers.

6.2.3. Des outils pour concrétiser son évaluation

Le CLPS-Bw a développé des outils concrets dont « **Les questions à se poser pour construire son évaluation** » ; « **Le journal de bord des actions** », inspirés des accompagnements menés autour des projets d'amélioration du climat scolaire. Ces documents sont disponibles sur la Plate-forme web du CLPS-Bw : <http://www.clps-bw.be>



Questionnaires de l'Université de Mons

Dans le cadre du projet de l'Université de Mons (cfr. partie 2. Des projets), les chercheurs ont élaboré, à destination des écoles, un questionnaire pour évaluer :

- les aménagements, réalisés pour réguler les cours de récréation ;
- les procédures mises en œuvre au sein du projet d'aménagement de la cour de récréation ;
- la mise en place des séances de médiation ;
- la mise en place du projet ;
- les changements observés.

Deux questionnaires sont destinés aux élèves du primaire pour évaluer les aménagements de la cour de récréation et les séances de médiation.



PARTIE 2 : PRATIQUE PROJETS & OUTILS

1 DES PROJETS

DES PROJETS

Projet de recherche-action de l'Université de Mons

Depuis 2011, l'Université de Mons propose une **recherche-action** sur la prévention de la violence à l'école, **dans les écoles** du Hainaut puis du **Brabant wallon**. Cette recherche action comprend trois axes :

- Régulation des cours de récréation ;
- Organisation de séances de médiation ;
- Intersession entre professionnels.

Ce projet initié en 2012 par le CLPS-Bw et l'Université de Mons compte désormais 25 écoles pilotes en Brabant wallon.

Les détails de ce projet se trouvent sur le site Internet du CLPS-Bw.

Contact : Bruno Humbeeck : 0498/86.83.16. Frédéric Hardy : 0479/54.23.24.

Mail : hardyfrederic.umons@hotmail.be ; frederic.hardy@umons.ac.be ; bruno.humbeeck@umons.ac.be



Projets Partagés

Projets Partagés

Le CLPS-Bw a mis en ligne, sur son site internet, une **base de données d'expériences en promotion de la santé** appelée «Projets Partagés». Cette base de données met en valeur des projets et des actions en leur donnant une seconde vie par le partage de savoirs et d'enseignements. « Projets Partagés » accueille des projets menés par des acteurs de terrain de divers champs (éducateurs de rue, animateurs, enseignants, ...), sur une grande diversité de thématiques (environnement, santé mentale, alimentation,...) à destination de publics variés (habitants d'un quartier, familles, enfants scolarisés, publics défavorisés...). **De nombreux projets concernant le climat scolaire** sont déjà en ligne, notamment des écoles-pilotes. La base de données «Projets Partagés est ouverte à tous ceux qui désirent que leur(s) expérience(s) puisse(nt) profiter à d'autres.

Contact : Centre Local de Promotion de la Santé du Brabant wallon - asbl

<http://www.clps-bw.be/presentation-db>



PARTIE 2 : PRATIQUE PROJETS & OUTILS

2 DES OUTILS

TABLEAU DES OUTILS

2.1. Les ressources pour mener une évaluation

	Professionnels	14 à 18 ans
La sensibilisation, L'identification, L'intervention	<ul style="list-style-type: none"> * Les claques, les injures, les rumeurs * Prévenir le harcèlement, étude de cas 	<ul style="list-style-type: none"> * Kenny * Des mots et des maux
La reconnaissance des sentiments et des besoins	<ul style="list-style-type: none"> * Le langage des émotions 	
Le développement des compétences psychosociales		<ul style="list-style-type: none"> * Hé Cool
La cohésion de groupe		
La gestion des conflits		<ul style="list-style-type: none"> * Potes et despotes * Apprendre à vivre ensemble * 14 cartes pour apprendre à vivre ensemble

10 à 13 ans

6 à 9 ans

2 à 5 ans

* Frappe plus fort

* Cartes des sentiments et des besoins
* L'arc-en-ciel des sentiments et des besoins

* Une valise pleine d'émotions
* Calme et attentif comme la grenouille

* Vaincre l'indifférence

* Guide d'intervention «Contes sur moi»
* 50 Activités pour apprendre à vivre ensemble

* Ma classe qualité
* J'ai ma place en classe
* Prêt pour la vie
* Belfédar

* Touka

* Graine de médiateur

* La non-violence s'affiche

* 16 fiches
d'apprentissage du conflit

* Guide d'intervention «contes sur moi»

Différents outils pouvant soutenir les professionnels dans leurs actions-animations sont disponibles en prêt au CLPS-Bw et/ou sur la Plate-forme web « Amélioration du climat scolaire et prévention du harcèlement ». Ces outils sont directement utilisables avec les publics concernés.

Afin de rendre la lecture de ces ressources plus aisée nous les avons classées en 5 catégories :

- Sensibilisation, identification et intervention ;
- Reconnaissance des sentiments et des besoins ;
- Développement des compétences psychosociales ;
- Vie ensemble et cohésion de groupe ;
- Gestion des conflits.

Le tableau annexé permet de voir directement à quel public ces outils s'adressent. Il va de soi que ces catégories ne sont pas figées et ont des frontières perméables. Certains outils proposent des activités qui vont s'insérer dans deux, voire trois catégories.

2.2. La sensibilisation, l'identification et l'intervention

Cette première partie présente des ressources et outils pédagogiques qui vont permettre aux adolescents et aux adultes de mieux comprendre et reconnaître le harcèlement à l'école. Pour la plupart destinés aux élèves de secondaire, certains outils proposent des pistes et méthodes d'intervention par rapport au harcèlement.



Les claques, les injures, les rumeurs

Ces **trois vidéos** de **sensibilisation sur le harcèlement en secondaire** brossent en 2 min le harcèlement à l'école, l'intimidation, le cyberharcèlement, les rumeurs, ... Ils mettent en scène les différents protagonistes : le harcelé, le harceleur, les témoins. Dans chaque vidéo un jeune se montre mal à l'aise avec la situation ou intervient. Ces spots peuvent être exploités pour illustrer le harcèlement à l'école auprès de jeunes ou d'adultes.

Publics : Professionnels, adolescents, adultes

Auteur : Ministère de l'Education Nationale en France, 2012



Kenny

Ce DVD réalisé pour les jeunes et par les jeunes permet d'**identifier** et de **comprendre le phénomène du harcèlement** et **donne des pistes d'intervention**. Il est composé de 3 parties. Dans la première partie, le film Kenny a été réalisé et filmé par et avec les élèves d'un lycée français. Ils ont travaillé pendant plusieurs semaines sur le phénomène du harcèlement entre élèves, et ont réalisé une **fiction** qui raconte l'histoire d'un lycéen perpétuellement harcelé. Les différents protagonistes y sont représentés: harcelé, harceleur, témoins, intervenants scolaires, parents,... La seconde partie, présente le making off du film, et est commentée par Catherine Giraud, Psychologue clinicienne à la Maison de Solenn. Elle aborde sur le plan théorique les **éléments décrits** dans la fiction «Kenny». Enfin, la troisième partie propose un chapitre : «devenir médiateur». Celui-ci relate une **expérience de formation à la médiation** donnée à des élèves pour qu'ils puissent intervenir dans l'école auprès de leurs pairs. Ce DVD peut également servir à illustrer le harcèlement à l'école pour des adultes.

Public : Adolescents et adultes

Auteur : G. Gonnet, Edition La Cathode, 2010



Prévenir le harcèlement à l'école. Des études de cas à étudier avec les élèves

Proposé dans un **ouvrage** consacré à la problématique du harcèlement, ce chapitre se décline en 17 analyses de cas. Chaque analyse comporte un résumé, un témoignage ou une interview présentant la situation avec les différents protagonistes impliqués. Une rubrique, « **Questions à examiner avec les élèves** », invite à entamer un débat avec la classe.

Au départ de ces cas, il est possible d'aborder de nombreux sujets en lien avec la thématique du harcèlement avec des élèves de secondaire : harcèlement physique, verbal, sexiste ; stratégies et motivations des harceleurs, des harcelés ; rôle des spectateurs, des adultes mais aussi les conséquences pour les harcelés.

Public : Adolescents, adultes

Auteurs : J.-P. Bellon, B. Gardette, Fabert, 2013, pp-23-56



Des mots sans maux

Ce **site Internet** propose des activités ludiques (bande dessinée, questions-réponses) pour les jeunes du secondaire sur cinq thématiques : **intimidation, contrôle amoureux, cyberintimidation, violence amoureuse et violence entre pairs**. Chaque rubrique comporte des jeux, de l'information et des conseils. Les rubriques permettent, par le jeu, d'identifier les rapports de force et les violences, les différents acteurs impliqués, de connaître les façons d'intervenir pour aider les victimes à reprendre du pouvoir, de responsabiliser les agresseurs et complices et de sensibiliser les témoins.

Public : Adolescents et adultes

Auteur : D. Prud'homme, Regroupement des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violences conjugales, Montréal

www.desmotssansmaux.com



Frappe plus fort ici. Une histoire sur les persécutions

Ce **livre**, destiné aux élèves du primaire, raconte l'histoire de Marc, harcelé à l'école par Franck. Divisé en chapitres courts, elle décrit la vie d'une classe et d'un groupe d'élèves. Le livre aborde le thème des moqueries, des brimades. Il montre l'**ampleur du phénomène** vécu au travers des **différents acteurs concernés**: la jeune victime, les amis qui assistent parfois impuissants aux moqueries, les adultes proches qui peuvent être des ressources précieuses vers lesquels un jeune peut se tourner pour avoir de l'aide.

Les auteurs proposent des **éléments de réflexion et actions**, et des propositions d'**activités à réaliser** avec le groupe.

Public : 7 à 12 ans

Auteurs : M. Bisschop, D. Verreydt, T. Vercruyse, Edition Averbode 2000

2.3. La reconnaissance des sentiments et des besoins

Cette deuxième partie propose des ressources et outils pédagogiques qui permettent aux enfants et adolescents de mieux identifier leurs émotions, besoins et sentiments. Ces outils peuvent être présentés en début de projet pour s'assurer que les élèves ont bien pris conscience de leurs émotions et peuvent mettre des mots sur leurs besoins. Ils peuvent être utilisés lors d'une séance de médiation pour clarifier un sentiment ou un besoin.



Une valisette pleine d'émotions

Cette **valisette pédagogique** permet aux enfants de 2 ans et demi à 5 ans d'**apprendre à connaître et à exprimer** les **4 émotions de base** : tristesse, joie, colère, peur, et à reconnaître celles-ci chez les autres. Le matériel riche et varié de la valisette, ainsi que les suggestions pédagogiques qui l'accompagnent offrent aux intervenants la possibilité d'aborder les émotions de différentes manières : par la parole, la lecture, le jeu avec des masques, des marionnettes, par la musique, etc. Cet outil peut être utilisé durant toute l'année dans les classes de maternelle, mais aussi en 1e et 2e primaires, dans les crèches et dans l'enseignement spécialisé.

Public : 2 ans ½ à 7 ans

Auteurs : M. Kog, J. Moons, L. Depondt, Edition Averbode 2008



Calme et attentif comme une grenouille

Ce **livre** est accompagné d'un cd audio et propose de **brefs exercices de méditation** pour tous les jours à l'école ou en famille. Il invite les enfants à **apprendre à se concentrer et à s'apaiser**. Il est destiné aux enfants de 5 à 12 ans et leurs parents. Des pistes pour aller plus loin sont proposées sur les sites.

Public : 5 à 11 ans

Auteur : E. Snel, les Arènes, 2012

www.arenas.fr et www.commeunegrenouille.fr



L'arc-en-ciel des sentiments & L'arc-en-ciel des besoins

Ces **guides pédagogiques**, basés sur la théorie de la Communication Non Violente, sont déclinés sous la forme d'une **histoire qui aborde les notions de sentiments et de besoins** et ensuite de jeux qui permettent de travailler ceux-ci avec les enfants. L'objectif est de permettre aux enfants de prendre conscience et d'identifier leurs sentiments et besoins. Les activités proposées sont à réaliser individuellement.

Public : 7 à 12 ans

Auteurs : V. Costetti et M. Rinaldini Esserci edizioni, 2007



Le langage des émotions

Ce **jeu de 60 cartes** propose de partir à la découverte du panel des émotions. Chaque carte représente le même personnage asexué dont le corps et le visage expriment une émotion. L'objectif est pour chacun d'**identifier son émotion**. Cet outil peut soutenir un animateur qui veut aborder les émotions dans différents contextes : un temps de médiation au primaire comme au secondaire, un temps d'échanges entre professionnels, en famille.

Public : A partir de 7 ans

Auteur : Fédération des Centres Pluralistes de Planning Familial asbl, 2012



Cartes de sentiments et de besoins : la communication bienveillante

Ce **jeu de carte** qui fait partie du kit « Prêt pour la vie » (voir chapitre « cohésion de groupe ») comporte des cartes « sentiments » et des cartes « besoins ». Les cartes permettent, en groupe ou individuellement, de **se questionner sur les sentiments ressentis** et sur **les besoins qui se trouvent derrière ceux-ci**. Très concret et facile d'utilisation, cet outil permet de mieux identifier les sentiments et les besoins et la relation entre ces derniers.

Public : A partir de 7 ans

Auteur : E. Tielemans, Jayaraja, Première, 2013

2.4. Les développements des compétences psychosociales

Cette troisième partie propose des ressources et outils pédagogiques qui permettent de développer les compétences psychosociales (estime de soi, connaissance de soi, empathie, entraide) qui sont des préalables à la gestion de conflits. Ces outils et programmes soutiennent les espaces de paroles entre pairs en permettant aux élèves de développer en parallèle leurs compétences individuelles et relationnelles.



Guides d'intervention "Contes sur moi". Programme de promotion des compétences sociales

Ces **guides d'intervention** s'adressent aux intervenants de la 3^{ème} maternelle à la 3^{ème} primaire. Il s'agit d'un programme qui s'échelonne sur 4 ans et vise le **développement des compétences psycho-sociales** : estime de soi, apprentissage des émotions, gestion des conflits. Les guides ont été réalisés dans un objectif de prévention de la violence à l'école et pour faciliter l'intégration harmonieuse de l'enfant à la vie en société, en développant les habiletés sociales et les capacités à résoudre pacifiquement les problèmes. Chaque guide présente le programme et sa philosophie, des documents pour les parents et des fiches d'animation pour les intervenants. Les activités proposées nécessitent peu de matériel et peuvent servir pour des séances de médiation.

Public : 5 à 8 ans

Auteurs : Y. Lapointe et al., Régie Régionale de la Santé et services sociaux de Montréal-Centre. Direction Santé publique, Montréal, 2003



50 activités pour Apprendre à vivre ensemble

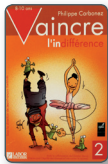
Cet **ouvrage**, destiné aux intervenants de maternelle, propose **50 activités** réparties en neuf chapitres qui visent à : favoriser l'autonomie, favoriser le dialogue, inciter les enfants à prendre des responsabilités, susciter la curiosité intellectuelle, mettre en jeu la collaboration, apprendre à gérer ses émotions, découvrir les autres, faciliter l'échange entre l'école et l'extérieur, découvrir le monde institutionnel, éveiller à la protection de l'environnement.

DES OUTILS

Certaines activités peuvent soutenir un travail de médiation entre pairs, de reconnaissance des sentiments et stimuler la cohésion du groupe.

Public : 5 à 7 ans

Auteur : S. Dorance, Retz, Paris, 2007



Vaincre l'indifférence 2 (8/10 ans) & Vaincre l'indifférence 3 (10/12ans)

Ces **cahiers d'exercices** visent à permettre à l'enfant de **prendre conscience de sa valeur**, de son **identité propre** et de **s'affirmer en tant qu'être unique**. Cette étape franchie, la reconnaissance de cette même valeur chez l'autre, tout aussi unique, devient plus aisée. Les thèmes abordés concernent l'identité personnelle, la prévention du racisme et la prévention et gestion positive des conflits (via entre autres l'identification des émotions).

Public : 8 à 12 ans

Auteurs : M. De Spiegelaere & Ph. Carbonez, Edition Labor Education 2003



Hé cool! Le jeu des compétences relationnelles

Cet **outil** permet aux adolescents de **reconnaître et de développer leurs compétences psychosociales** : responsabilité, persévérance, autonomie, estime de soi, contrôle de soi, socialisation, tolérance, coopération, solidarité. Dans un premier temps, les jeunes sont invités à définir ensemble ces neuf compétences. Ensuite, au départ de **misés en situations**, ils doivent interpréter des saynètes où ces compétences sont mises en avant. Les réflexions et débats autour des animations et des situations peuvent servir de départ à la **résolution de problèmes** au sein de la classe en envisageant des **réponses collectives** aux problèmes. D'autres animations proposées dans l'outil peuvent servir à créer une cohésion de groupe.

Public : A partir de 12 ans

Auteur : AJMO de Charleroi, Charleroi, 2002

2.5. La cohésion de groupe et la vie ensemble

Cette quatrième partie propose des ressources et outils pédagogiques axés sur la vie en classe et la cohésion de groupe, garantes d'une meilleure gestion et résolution des conflits. Ces outils et programmes peuvent être exploités dans les classes en parallèle aux espaces de parole entre pairs.



Ma classe qualité. Des outils pratiques de gestion de classe inspirés de la théorie du choix

L'**ouvrage** propose des pistes aux enseignants, afin de travailler autour de la **théorie du choix**, décrite selon la satisfaction de différents besoins : appartenance, pouvoir, plaisir, liberté, survie.

Chaque chapitre correspond à un mois de l'année scolaire et à une thématique liée à la vie en classe. Parmi ceux-ci, certains sont en lien avec l'amélioration du climat scolaire et la prévention du harcèlement à l'école. Par exemple: **la création d'un climat de confiance, le contrat de la classe, la résolution de conflit, la discipline, le fait de prendre soin de soi et de l'autre.**

Chaque chapitre aborde la satisfaction des besoins ci-dessus, sous la forme de quelques références théoriques et de propositions d'activités concrètes à réaliser avec les élèves.

Public : 10 à 13 ans

Auteur : F. Bélaïr, les Editions de la Chenelière Education, 2007



Clefs pour grandir : Une éducation sociale pour les 3-12 ans avec TOUKA

Ce **programme ludique** permet de prévenir les problèmes de violence dans l'école en renforçant les **compétences sociales** des enfants de 3 à 12 ans. Il aborde: la confiance en soi, le respect mutuel, l'amélioration des relations interpersonnelles, le climat de classe positif. Le programme se présente sous la forme d'un classeur composé de **fiches pédagogiques** reprenant des éléments théoriques, des activités, des éléments d'évaluation et des pistes pour aller plus loin.

Ce classeur comprend 6 items : «classe», «confiance», «apprendre», «citoyens»,

DES OUTILS

«coopération» et «pas à pas» (techniques d'animations, comme un conseil de classe par exemple).

Public : 3 à 12 ans

Auteur : Clefs pour la jeunesse asbl, 2001



Prêt pour la vie

Composé d'un **manuel pour l'enseignant**, d'un **cahier d'exercices** et d'un jeu de cartes «besoins et sentiments», cet **outil** pédagogique est basé sur les concepts de communication Bienveillante et de Communication Non Violente. Il propose une méthode pour **développer un «bon» climat de classe** et dans l'école. Le manuel de l'enseignant présente la méthode et les techniques d'animation pour encourager la **participation des élèves** de toute l'école pour co-construire et améliorer le climat scolaire. Le cahier d'exercices reprend des activités qui vont de la cohésion de groupe à la gestion des conflits en passant par les besoins et les sentiments. Ces besoins et sentiments peuvent être développés avec les cartes de jeu. Des pistes d'évaluation sont également présentes.

Public : 11 à 14 ans

Auteur : E. Tielemans, Jayaraja, Première, 2013



J'ai ma place en classe : 3e et 4ème & J'ai ma place en classe 4ème

Ce **guide pédagogique** contient un **livret pour l'enseignant** et un **livret pour l'élève**. Ceux-ci abordent **10 thèmes en lien avec la vie d'une classe** (se connaître, les sentiments, avoir un avis, résoudre une situation conflictuelle, collaborer, accepter l'autre, respecter la liberté, avoir confiance en soi, s'auto-évaluer). Chaque thème est composé d'une BD illustrant une situation de la vie quotidienne à l'école destinée à l'élève. Des suggestions d'activités sont également proposées.

Le livret de l'enseignant contient également des éclairages théoriques et des suggestions d'activités pédagogiques.

DES OUTILS

Public : 8 à 12 ans

Auteurs : P. Chapelle et A. Lauwaers & B. Coppée et D. Mouton, Editions Averbode, 2005



Belfedar

Belfedar est un **jeu coopératif** permettant de développer des **habiletés sociales** utiles pour prévenir la violence et gérer positivement les conflits. Il propose des **exercices** ayant pour but de : mieux se connaître et mieux connaître les autres, développer l'estime de soi, favoriser l'expression créative, l'expression et la gestion des émotions, l'écoute, la coopération, ... au travers de **différentes techniques** comme le mime, les dessins, les jeux passant par la parole, l'écriture, le mouvement, le chant. Ce jeu est l'occasion pour chacun d'exercer ses propres talents afin que les ressources des joueurs se complètent pour réussir les défis. Destiné à être joué de 4 à 8 joueurs, ce jeu peut être adapté à une utilisation en classe.

Public : 8 à 12 ans

Auteur : Université de paix, Edition : Fabrique de paix, 2011

2.6. La gestion des conflits

Cette dernière partie propose des ressources et outils pédagogiques qui s'attachent plus spécifiquement à la gestion des conflits interpersonnels et donne des balises pour la médiation. Ils peuvent être des ressources pour organiser des conseils de médiation ou des supports pour faciliter la gestion des conflits au quotidien.



Graines de médiateurs II : Accompagner les enfants dans l'apprentissage de la gestion positive des conflits

Ce **guide pédagogique** s'adresse aux intervenants qui désirent accompagner un groupe d'enfants dans l'apprentissage de la prévention et la gestion positive des conflits. L'objectif est de soutenir le **développement des habiletés psychosociales** chez les enfants.

Ce guide pratique propose des pistes et des conseils pour l'animation. La démarche proposée dans le guide s'appuie sur plus de 15 ans d'expérimentation du programme «Graines de médiateurs» et s'articule autour de 4 rouages interconnectés entre eux : vivre ensemble, comprendre, communiquer et agir.

Public : 6 à 12 ans

Auteur : Université de paix asbl, 2010



Seize fiches pédagogiques pour l'apprentissage du conflit

Ce programme est décliné sous forme de **16 fiches d'animation**. Chacune aborde une thématique en lien avec la **prévention et la gestion non-violente des conflits**. L'objectif est de favoriser chez les élèves le développement des habiletés psychosociales, afin d'améliorer les conditions de la vie ensemble dans leurs milieux de vie. Chaque fiche reprend l'activité, le temps nécessaire pour mettre celle-ci en œuvre, les objectifs spécifiques, le matériel nécessaire et le contenu à réaliser concrètement.

Public : 6 à 9 ans

Auteur : V. Roussel, Editions : Coordination française pour la décennie, 2006



La non-violence s'affiche

Ce **kit** est composé de 8 affiches accompagnées de 10 fiches pédagogiques permettant d'animer 15 séances. L'objectif est de développer dans les écoles la **formation des enfants à l'éducation non-violente**. Les auteurs souhaitent permettre aux enfants de développer leur intelligence émotionnelle et relationnelle, de façon à optimiser les relations sociales. Les activités et supports proposés amènent les enfants à envisager des pistes pour éviter et résoudre les conflits de façon non-violente, dans leurs différents milieux de vie.

Public : 8 à 12 ans

Auteur : Non-violence Actualité, 2009



Potes et despotes

Ce **dossier pédagogique** propose 15 mises en situations interactives préoccupant les jeunes de 11 à 18 ans pour aborder avec des adolescents : les différences, les insultes et leurs conséquences, les relations filles-garçons, les risques et les relations ados-adultes. Cet outil vise à **promouvoir un changement des attitudes et des comportements afin de prévenir le recours aux violences**. Le jeu de rôles permet de prendre conscience des besoins et sentiments éprouvés par les différents protagonistes, agresseurs et victimes. L'animateur dispose de repères pour inviter chacun à exprimer son vécu et son ressenti par rapport aux situations et à trouver des solutions.

Public : 11 à 18 ans

Auteur : Association Départementale Information Jeunesse (ADIJ22), Saint-Brieuc, 2008.



Apprendre à vivre ensemble, manuel pédagogique destiné aux professionnels de l'éducation et de l'insertion

Ce **dossier pédagogique** est le fruit de quatre années d'expériences de terrain. La première partie, « Boris et Igor », propose **l'analyse d'une escalade relationnelle qui mène au conflit**. Analyse des étapes du conflit, régulation de celui-ci, rôle des émotions, possibilités de médiation sont proposés avec des supports didactiques. Ils peuvent être utilisés comme support pour une séance de médiation. Dans la deuxième partie, « La frise du schdng », **le parcours d'un jeune en difficulté** est décrit, le rôle de l'environnement extérieur, de l'adulte et les stratégies du jeune sont analysés. Cette deuxième partie est intéressante pour mieux comprendre le point de vue du harceleur et trouver des solutions pour ce jeune.

Public : A partir de 14 ans

Auteur : Laisse ton empreinte, Apprendre à vivre ensemble, Lille, 2009



VOS RESSOURCES





Centre Local de Promotion de La Santé du Brabant wallon

Avenue Einstein, 8
1300 Wavre
Tel : 010/62 17 62
info@clps-bw.be
www.clps-bw.be

