

# Comment trouver un médiateur scolaire ?

En **Belgique francophone**, il existe des médiateurs scolaires dans certaines écoles secondaires et des services externes à qui on peut s'adresser. A notre connaissance, il n'y a pas de médiateur/trice en permanence dans les écoles primaires, sauf celles qui sont intégrées à un complexe scolaire où il y a une école secondaire, mais elles sont rares. En général, ce sont des institutions de l'Etat qui organisent des services de médiation : la Fédération Wallonie Bruxelles, dans tous les réseaux, ainsi que certaines communes. L'usage de ces services est gratuit pour tous puisqu'ils sont financés par la Fédération Wallonie-Bruxelles ou les Régions, voire l'Etat fédéral pour certains budgets.

Comment savoir s'il y a un médiateur scolaire dans mon école (« mon » = celle de mon enfant ou celle où je suis élève) ?

- Dans le cas où un médiateur tient une permanence dans celle-ci l'information a normalement dû être communiquée automatiquement à l'inscription. Elle se trouve dans les documents de l'école et parfois, l'information est affichée à proximité de l'accueil avec le nom, les heures d'accessibilité, la localisation bureau, le numéro de GSM (portable) et de fixe ainsi qu'une adresse e-mail.
- Généralement, chaque école dispose d'un site où les informations précédentes sont reprises dans la rubrique.
- S'il s'avère que l'école ne dispose pas d'un service local de médiation interne, il faut se tourner vers d'autres sources d'information. Cette situation peut se présenter dans le cas où, dans un premier temps, on souhaite garder une certaine discrétion dans la démarche. Il n'est pas toujours facile de poser directement la question à un responsable scolaire si, par exemple, on est en conflit avec l'institution.
- On peut se tourner vers un service de médiation communal (par exemple, la commune de Saint-Gilles dispose d'un tel service, <http://www.stgilles.irisnet.be/fr/services-administratifs/prevention/cellule-scolaire-et-jeunesse/mediation-scolaire-communale/> ) ou encore prendre contact avec une antenne scolaire qui offre également service de

médiation (par exemple, la commune d'Anderlecht dispose d'un tel dispositif,

[http://www.anderlecht.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=342&Itemid=530](http://www.anderlecht.be/index.php?option=com_content&view=article&id=342&Itemid=530) ). Pour accéder à ces informations, il suffit de taper les mots clés suivants dans un moteur de recherche : « *service de médiation communal* » ou « *antenne scolaire* ».

- Le plus efficace est de consulter le site de l'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles <http://enseignement.be> et taper médiation-scolaire dans le champ de recherche du site. Le lien direct vers la page : <http://www.enseignement.be/index.php?page=4264> .
- Le site donne les numéros de téléphone des coordonnateurs du service qui répondront volontiers à toute question concernant la médiation et pourront vous orienter vers le service adéquat le cas échéant : <http://www.enseignement.be/index.php?page=4264&navi=2452> .
- Le site donne également la liste des services de médiation scolaire communaux à Bruxelles : <http://www.enseignement.be/index.php?page=27386&navi=4019> . Cependant, il se peut que cette page ne soit pas mise à jour au moment où vous la consultez. Dans ce cas, il faut procéder à une vérification dans un moteur de recherche sur le web.

Enfin, si les informations ci-dessus ne répondent pas à votre situation, n'hésitez pas à prendre contact avec MEDISCOLA : [courrier@mediation-scolaire.be](mailto:courrier@mediation-scolaire.be) ou par téléphone, au 0476 66 53 95.

---

**Le « modèle bruxellois » : le Service de médiation scolaire en**

# Région de Bruxelles-Capitale

Peut-on pratiquer de la médiation au sein d'une école secondaire ? Est-il possible de créer un espace neutre, confidentiel, un « entre-deux » dans une institution qui est également un milieu de vie entre adultes et mineurs ?

Je voudrais évoquer ici mon travail au sein du Service de Médiation scolaire en Région de Bruxelles-Capitale (dépendant de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire) qui relève ce défi depuis l'année scolaire 1993-1994.

## **En savoir plus sur ce service**

Historique de ce dispositif : <http://enseignement.be/index.php?page=27387&navi=4012> , consulté le 10/02/2017

C'est donc essentiellement ce service, où j'ai travaillé de 2005 à 2016, qui sera décrit ici car sa particularité est assez unique en Europe à ma connaissance.

En effet, bien qu'indépendant de la structure scolaire locale, le médiateur du Service de Médiation Scolaire en Région de Bruxelles-Capitale travaille à temps plein au sein d'une école secondaire et n'exerce aucune autre activité que de proposer de la médiation.

## **Définition de la médiation**

« La médiation est un processus de création, de réparation du lien social et de règlement des conflits, dans lequel un tiers impartial, indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou à régler un conflit qui les oppose. » Extrait de la Déclaration d'intention de MEDISCOLA-Médiation en mouvement asbl, 2015 : <http://mediation-scolaire.be/maison/> , consulté le 10/02/2017

De la même manière que la loi de 2005 définit le cadre d'autres médiations (familiale, sociale, civile et commerciale), c'est en 1998 qu'un premier Décret

institue et organise le Service de Médiation Scolaire pour les écoles de la Communauté Wallonie-Bruxelles quel que soit le réseau auquel elles appartiennent à cette occasion, il est également créé en service en Wallonie dont les pratiques seront en partie différentes. Ce premier décret fut amendé en 2004 et en 2013.

## Références du décret

Décret visant à assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale, notamment par la mise en œuvre de discriminations positives — 30-06-1998.

[http://www.galilex.cfwb.be/fr/leg\\_res\\_01.php?ncda=22209&referant=10](http://www.galilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=22209&referant=10), consulté le 7-02-2016

Au départ, il s'agissait d'intervenir prioritairement dans les écoles dites « en discrimination positive » (aujourd'hui, appelées « en enseignement différencié ») mais désormais le décret ouvre la possibilité d'étendre celui-ci à toutes les écoles.

## Caractéristiques de ce service

Pour rendre compte de ce qui se pratique en matière « scolaire » en médiation, il paraît plus judicieux d'utiliser les termes de « médiation en milieu scolaire ».

D'une part, ce choix évoque un lieu, un espace de vie, voire un microcosme qu'est l'école plus qu'une « matière ». D'autre part, cela permet de mettre l'accent sur le terme « médiation » dans le sens commun à toutes les pratiques se référant à un processus de médiation, comme le propose Jacques Faget en distinguant les médiations *substantialistes* (axées sur un contenu/objectif) et les médiations *normatives* (axées sur un processus/méthode). Il distingue également une catégorie fourre-tout dite *nominaliste* (*qui se réclame de la médiation !*). La pratique en milieu scolaire est traversée par cette tension entre le contenu et le processus.

## Référence pour J. Faget

Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie, Jacques FAGET, Collection : Trajets, Erès Poche - Société, 2010 (nouvelle édition en 2015)

A Bruxelles, cinquante-six médiateurs (chiffres de 2014) travaillent dans ce Service de Médiation. Chacun d'eux occupe une permanence au sein d'une école qui a souhaité disposer de ce service. Celle-ci met un bureau à sa disposition qu'il occupe de manière exclusive. La neutralité et la confidentialité de cet espace lui sont garanties, c'est « comme petite ambassade ». Le médiateur y est indépendant et n'est donc pas soumis à la hiérarchie de l'école mais aux (deux) coordonnateurs du service dont les bureaux se situent à la Communauté Wallonie-Bruxelles, rue A. Lavallée à Molenbeek.

Et de fait, le médiateur est plongé dans ce milieu au quotidien, ce qui en fait une particularité de son travail. Il vit parmi ces futurs « clients ». Cette proximité lui permet d'entretenir un climat de confiance propice à actionner l'entrée en médiation. Ce faisant, il ne peut ignorer le contexte dans lequel il travaille tout en tenant sa posture de médiateur, neutre, indépendante et garante de la confidentialité des propos qui lui sont confiés. Il est soumis au secret professionnel.

Dans les autres formes de médiation, les personnes intéressées par la médiation (ou « envoyées » par un juge) prennent contact avec un médiateur par téléphone, le plus souvent, et conviennent d'un premier rendez-vous. Toute la recherche d'information, le questionnement, les éventuels conseils des uns ou des autres viennent en amont de cette première rencontre avec le médiateur dans son cabinet, même si cela n'empêche pas les sollicitateurs d'encore questionner le médiateur sur le processus (souvent même, le médiateur s'enquiert lui-même de la genèse de leur démarche).

## La particularité du « modèle

# bruxellois »

La particularité du médiateur en milieu scolaire est qu'il est déjà une figure connue au sein de l'école et qu'il participe d'une manière ou d'une autre à cette première phase. Il est accessible, il peut être questionné, voire même « testé » par tout un chacun.

Cette facilité demande au médiateur de la vigilance pour rester dans cet « entre-deux ». Ses paroles, ses actes, les lieux qu'ils traversent sont sous le projecteur de tous. Il faut donc veiller à manifester sa neutralité dans les gestes quotidiens : beaucoup écouter, parler peu, éviter les paroles jugeantes mêmes banales, être discret mais disponible, manifester de la bienveillance pour chacun mais sans familiarité excessive, etc... .

Il ne participe pas aux organes de gestion de l'école, ni aux Conseils de classe (ou alors de manière ponctuelle pour faire une offre de médiation ou recevoir une demande, par exemple) et, a fortiori aux délibérations. Il ne rédige pas de rapport à qui que ce soit sur le contenu d'une médiation et ses participants. Par contre, il peut solliciter leur autorisation pour la nécessaire communication de certains éléments afin de mettre en place cette même médiation.

Il ne se positionne pas comme expert mais comme celui qui va faciliter le dialogue, la communication grâce à sa neutralité et au processus de médiation. Le médiateur est un passeur de confiance, un poseur de questions et non pas un « proposeur » de solutions ....

Bref, cette étape préalable, c'est sa façon de préparer le terrain.

Une autre caractéristique est que l'essence même de son travail porte sur le lien. A maintenir, à réparer ou à recréer. Le décret parle de climat de confiance. Quoi de plus variable, d'imprévisible que le climat ? Et pourtant, il peut être « bon », « favorable » ou « mauvais ».

## La confiance selon le décret

« Il est créé un service de médiation scolaire chargé de prévenir la violence et le décrochage scolaire dans les établissements d'enseignement secondaire, prioritairement dans ceux qui sont visés à l'article 4. (...) La médiation vise à favoriser, à conserver ou à rétablir le climat de confiance qui doit prévaloir dans les relations entre l'élève, ses parents ou la personne investie de l'autorité parentale, s'il est mineur et l'établissement scolaire. (...) Le médiateur veille à conserver la confiance qu'il a pu obtenir des élèves. A cet égard, il n'est pas tenu de révéler au chef d'établissement des faits dont il estime avoir connaissance sous le sceau du secret attaché à cette confiance. (...) » Idem, extraits du Chapitre V .

Or ce lien, il est obligatoire. Les élèves mineurs sont soumis à l'obligation scolaire et ils n'ont pas choisi leurs professeurs, et vice-versa. Il est donc à construire parce qu'enseigner, c'est avant tout une rencontre : entre l'élève et le professeur, entre ceux-ci et le savoir, savoir qui lui-même a été élaboré ou découvert par quelqu'un d'autre. Le médiateur travaille donc sur la perte de sens, le malentendu (ou plutôt « l'autre-entendu »), l'impasse, l'obstacle, la panne, la désaffiliation, le conflit, la rupture, etc ...

Dans la palette des types de médiation, il pratique surtout la médiation transformative sans toutefois se priver d'autres outils selon le contexte et l'analyse qu'il aura faite de la demande.

## Pour en savoir plus

<http://enseignement.be/index.php?page=4264&navi=2452>

Philippe Rase,

Médiateur

février 2017