



Service de  
**MEDIATION SCOLAIRE**  
en Région de Bruxelles-Capitale

---

---

# **Guide de la Médiation scolaire en Région de Bruxelles-Capitale**

# 1. Du service de médiation

## 1.1. Mission

« 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 » (art. 34 § 3 du décret D+<sup>1</sup>).

Il s'agit de créer, au sein des établissements scolaires, un espace tiers neutre qui permette tant aux élèves, à leurs parents, qu'aux professeurs, de déposer leur parole en toute confiance. C'est à partir de cette position qu'un travail de médiation peut devenir possible.

## 1.2. Cadre de référence

La médiation dépend de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire (DGEO) et comprend :

- le service de médiation interne, en région bruxelloise ;
- le service de médiation externe, en région wallonne.

Il sera ici question uniquement du service de médiation interne bruxellois né en 1993 et institué par le décret D+.

Les médiateurs et les coordonnateurs sont placés sous la seule autorité hiérarchique de la DGEO, ce qui garantit, notamment, leur indépendance et leur *autorité* pratique.

Les médiateurs sont « installés » dans les écoles<sup>2</sup> qui en font la demande. Suivant les cas, un ou deux<sup>3</sup> médiateurs desservent une école.

Les médiateurs sont sous la responsabilité de deux coordonnateurs qui ont, notamment, pour tâches :

- de mettre en adéquation l'offre de travail et la demande des écoles ;
- de contrôler l'horaire et l'accomplissement des tâches des médiateurs en poste ;
- de mettre en place les formations, informations, supervisions et interventions nécessaires au travail des médiateurs et des coordonnateurs ;
- de régler l'ensemble des questions liées aux relations entre les médiateurs et les écoles.

La DGEO ou la coordination du service (mandatée par celle-ci) peut, dans des cas exceptionnels, contraindre le médiateur à tenir un service de médiation (tâches, durée et lieu) différent du service prévu à ce moment. Néanmoins, le médiateur reste seul responsable du contenu de son travail (type d'intervention, méthodologie,...).

---

<sup>1</sup> Toute référence à un article (art.) concerne le texte du décret du 30 juin 1998 visant à assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale, notamment par la mise en œuvre de discriminations positives (D+), en son chapitre V.

<sup>2</sup> Pour bien en comprendre le fonctionnement, on pourrait dire que le service « régional bruxellois » s'installe sous la forme de services « locaux ». Parler de services « locaux » permet de différencier le Service de médiation des personnes qui l'incarnent dans les écoles.

<sup>3</sup> Il y a 2 médiateurs quand soit l'école est composée de 2 implantations qui nécessitent chacune la présence d'un médiateur soit l'école vit une situation particulière qui nécessite la présence de 2 médiateurs (école + cefa ou autre...).

### **1.3. Cadre de travail**

La médiation est, bien qu'assez récemment institutionnalisée dans notre société, une pratique ancienne. Les avantages et intérêts de cette pratique, notamment comme modalité alternative de traitement des conflits et des impasses de communication, l'ont vue se développer ces dernières années dans un contexte de pluralité de valeurs et de crise d'autorité. Les proliférations récentes des offres de médiation, tant privées que publiques vont de pair avec une relative confusion du propos et appellent une définition du cadre particulier de la médiation scolaire.

#### **1.3.1. Qui demande ?**

Toute personne de l'établissement ou ayant un lien direct ou indirect avec l'école peut formuler une demande au service local de médiation.

#### **1.3.2. Comment le médiateur travaille-t-il la demande ?**

##### **1.3.2.1. Son rôle**

Le médiateur a le devoir d'aider les personnes à s'orienter vers les solutions les plus accessibles et adaptées à leur situation dans le respect de leurs droits et obligations, leurs besoins, leurs aptitudes, leurs intérêts et leur vie privée.

##### **1.3.2.2. Son implication**

Lorsqu'une situation lui est soumise, le médiateur va évaluer, avec les personnes, la possibilité d'un travail de médiation.

Il s'agira pour lui de chercher toute information nécessaire à la compréhension de la demande, de l'analyser avec le (les) sollicitant(s) ou protagoniste(s) : d'une part en interrogeant le désir effectif de traiter le problème avec l'outil de la médiation et d'autre part en analysant avec eux l'obstacle, le blocage éventuel dans la relation en jeu.

C'est de cette manière que le principe d'un service de médiation peut être considéré comme participant activement au fait de « (...) favoriser, conserver ou rétablir le climat de confiance qui devrait prévaloir dans les relations entre l'élève, ses parents ou la personne investie de l'autorité parentale, s'il est mineur, et le personnel de l'établissement scolaire. »<sup>4</sup>.

#### *Réserves*

- Le médiateur ne participe jamais aux sanctions, décisions et votes adoptés par la communauté éducative. Il n'exerce aucun acte de gestion, de contrôle ou de vérification.
- Le médiateur ne peut, en aucune façon, intervenir entre adultes de l'école.
- Le médiateur n'a aucune obligation de faire des rapports écrits à l'intention de la communauté éducative ou de l'autorité de l'établissement. En particulier, il ne rend pas de rapport de médiation.
- Le médiateur n'est pas soumis aux devoirs d'enquête qui seraient prescrits par l'administration, concernant le personnel de l'établissement.

---

<sup>4</sup> art. 34 § 3

### **1.3.2.3. Ses principes d'intervention**

- ***Démarrage, poursuite ou clôture du travail de médiation ?***

Le médiateur décide seul de la conduite du processus de médiation, du choix de ses outils et du moment de son intervention.

Le médiateur peut être amené à refuser de traiter toute question ou toute situation qui ne relève pas de sa fonction, refuser ou interrompre une médiation si son propre jugement et son éthique l'amènent à penser que cette médiation ne se présente pas ou ne se déroule pas de manière équitable. Dans ces situations, le médiateur saisit la coordination de son service.

Il se doit de signaler la clôture de son travail à l'égard de toutes les parties concernées quelle que soit l'issue de son intervention.

- ***Seul ou avec d'autres ? Limites ? Relais ?***

Dès que la situation le nécessite, notamment en matière d'information, d'orientation ou de prise en charge<sup>5</sup>, le médiateur passe le relais au service compétent, en accord avec la personne concernée. Il se doit de bien connaître le réseau de relations sur lequel il peut s'appuyer en cas de besoin.

Ceci n'exclut pas qu'il puisse, à l'occasion, « rendre service » comme tout un chacun dans la communauté scolaire.

Le médiateur veille à éviter tout acte, tout propos, toute initiative qui pourrait nuire à l'autorité du chef d'établissement. Le cas échéant, il prend conseil auprès de sa coordination et suit les directives qu'il en reçoit<sup>6</sup>.

Le médiateur veille notamment à maintenir le statut d'indépendance institutionnelle inhérent à sa fonction.

Il met tout en œuvre pour obtenir et conserver la confiance de tous les partenaires : élèves, parents, acteurs de l'établissement et tous les services avec lesquels il est amené à collaborer.

Le médiateur respecte la confidentialité à l'égard des personnes qui le consultent.

Il est important de considérer le rapport à une forme d'autorité singulière mais essentielle, il s'agit de l'autorité « clinique » ou « pratique » qui est la forme d'autorité professionnelle que représente le médiateur lui-même.

En effet, afin que le médiateur puisse tenter de conduire de façon efficiente un processus de médiation avec des personnes, il est fondamental que les parties (ou les solliciteurs) lui reconnaissent une autorité de travail, c'est-à-dire que chaque partenaire puisse voir (et supposer) en lui des qualités suffisantes pour entamer une démarche de médiation avec lui.

Il s'agit de veiller en permanence à ne pas être instrumentalisé, utilisé, orienté voire inféodé à une instance différente des personnes en médiation. Le médiateur, qui veille à protéger les personnes des stratégies de « gestion » ou des inductions « partiales » (morales par exemple) qui surplomberaient le travail de médiation, doit donc, pour ce faire, représenter une autorité « neutre » en lui-même.

---

<sup>5</sup> Lorsque les protagonistes le souhaitent, le médiateur peut aider à la rédaction d'un écrit. L'accord ultime des parties doit être demandé tant sur le contenu du texte que sur son utilisation

<sup>6</sup> art 37 §4

Le médiateur veille

- à se dégager des pressions éventuelles qui tenteraient de le déplacer de sa place de médiateur ;
- à se distancier de ses propres affects, de son vécu, de son histoire personnelle afin d'accueillir l' « autre » dans son projet et son intégrité.

Pour développer une potentialité telle, le médiateur crée, et veille à maintenir, des qualités d'offre et de travail. C'est l'ensemble de ces qualités, que l'on nomme « autorité clinique » ou « pratique » ou encore « professionnelle ».

Cette autorité pourra, à la fois, protéger et donner confiance aux personnes, pour permettre au médiateur de « tenir » l'espace neutre transitionnel (et aussi « transférentiel » : fonder, produire un « transfert », une transition) nécessaire au processus de médiation.

Cette autorité singulière se développe

- par la pertinence du travail quotidien, par la façon de tenir ses consultations et ses suivis, de dire son offre et ses limites ;
- par la réflexion pratique permanente ;
- par l'éthique, la réflexion déontologique ;
- par la recherche de formation au cas où une problématique ou une complexité nouvelle se présente à lui ;
- par le soutien officiel de cette posture par la DGEO (clarté des conventions, pertinence des régulations, soutien formatif...).

## **1.4. Orientation de travail<sup>7</sup>**

### **1.4.1. Espace tiers**

Il faut entendre par *médiation*, l'offre d'un espace tiers, garanti par un professionnel, qui permet des possibilités de travail et de traitement en rapport aux situations problématiques ou conflictuelles qui touchent directement ou indirectement aux interactions et relations scolaires. Reconnaître la nécessité de faire se rencontrer des réalités différentes, pas nécessairement contradictoires, permet l'intervention du tiers qui, avec un point de vue *autre*, est garant de la réceptivité d'un nouveau possible.

### **1.4.2. Indépendance**

Les processus, qui sont proposés aux personnes désirant solliciter ce service, reposent sur la responsabilité et l'autonomie des participants. Le processus est « conduit » (mené, initié) par un tiers neutre, indépendant des enjeux et intérêts particuliers des personnes. Ce tiers est appelé le *médiateur*. Il est caractérisé par l'absence de pouvoir (pédagogique, décisionnel,...) et travaille avec la seule autorité que lui reconnaissent les participants (appelés dès lors *médiateurs*<sup>8</sup>).

---

<sup>7</sup> Cette orientation de travail est issue d'un certain nombre d'auteurs et de praticiens contemporains tels que M. G. Hoffnung, J.F. Six, J.P. Bonnaffé-Schmidt, B. Gaillard, P.Y. Monette, E. Wolcrick, J. Faget, ... Voir références complètes en annexe 1

<sup>8</sup> Nous entendons par « médiateur », celui qui participe, qui est acteur de la médiation.

### **1.4.3. Neutralité**

Le tiers médiateur doit tenir au mieux sa neutralité :

- la distance vis-à-vis des personnes et de leurs enjeux, que ceux-ci soient éducatifs, moraux, disciplinaires, administratifs ou autres, ... ;
- le non-jugement du contenu amené par les parties (faits, valeurs, ...), quelle que soit son opinion personnelle, son appartenance sociale, culturelle, philosophique, communautaire ou politique ;
- la retenue lors de l'émergence de la solution et le respect de celle-ci (la neutralité concerne tout le processus, en ce compris la solution).

Le médiateur conserve une totale neutralité à l'égard des réseaux d'enseignement, de telle sorte que tout médiateur peut être affecté à toute école bénéficiant d'un service de médiation.

### **1.4.4. Confidentialité**

Le médiateur garantit la confidentialité des propos qui lui ont été confiés.

Le médiateur veille à conserver la confiance qu'il a pu obtenir des élèves. A cet égard, il est tenu de garder secrets des faits dont il estime avoir connaissance sous le sceau du secret attaché à cette confiance.

Le secret couvre :

- toutes les informations relatives à la vie privée des personnes qui font appel à ses services, ainsi que les documents qui s'y rapportent ;
- la teneur des entretiens qu'il organise.

Toutefois le médiateur rappelle aux médiateurs que ce secret est déposé dans un service de médiation **scolaire** qui est soumis à un minimum de devoirs de retour à l'Institution. Ainsi, lorsque le médiateur estime qu'il y a danger pour l'une ou l'autre partie (le jeune ou l'établissement), il doit en informer la direction de l'école.

De même, il doit pouvoir révéler à sa coordination, tout fait (menace à l'encontre des personnes ou des biens, disposition réglementaire problématique, exigence pédagogique trop peu questionnée dans certaines situations particulières...) dont la position qu'il occupe lui permet d'avoir connaissance et qui est susceptible d'influer sur l'organisation ou la bonne marche de l'établissement dans lequel le médiateur est affecté(art 37§4).

Ladite coordination prendra éventuellement contact avec la direction de l'école.

### **1.4.5. Accueil inconditionnel**

Dans le cadre scolaire, le médiateur accueille toute question, tension, tout malentendu, conflit, qui peut advenir entre les personnes liées directement ou indirectement au processus éducatif.

### **1.4.6. Processus sans contrainte**

Le service de médiation est un service que tous peuvent solliciter sans contrainte : chacun est libre de consulter le service de médiation. De la même manière, chacun est libre d'entrer ou de sortir d'une médiation.

### **1.4.7. Liberté d'usage**

La médiation ne vise à remplacer ni les mesures disciplinaires ni d'autres pratiques de résolution de conflit.

La médiation scolaire ne peut pas être imposée, seulement proposée.

## **2. Du Service de médiation dans l'École**

### **2.1. Procédures**

#### **2.1.1. La demande d'un Service local**

Le service de médiation peut être créé dans toutes les écoles d'enseignement secondaire qui en font la demande. C'est le Pouvoir Organisateur ou le Chef d'Etablissement (pour l'Enseignement de la Communauté française) qui formule sa demande, à l'adresse de la DGEO, par l'intermédiaire des organes de représentation des réseaux. Cette demande aboutit au Conseil de la médiation<sup>9</sup> qui fait une proposition quant aux priorités à suivre.

#### **2.1.2. L'affectation**

La DGEO transmet les propositions du Conseil de la médiation au Gouvernement qui affecte les médiateurs.

#### **2.1.3. La convention**

Les relations entre la DGEO et le chef d'établissement dans l'enseignement organisé par la Communauté française et le Pouvoir Organisateur dans l'Enseignement subventionné sont actées par une convention intitulée « Convention d'installation d'un service de médiation scolaire au sein d'une école en Région de Bruxelles-Capitale ». La signature de ce document engage les parties à respecter les dispositions du présent document, le « Guide de la Médiation scolaire en Région de Bruxelles-Capitale ».

#### **2.1.4. L'installation-clôture-fermeture d'un Service local**

##### **2.1.4.1. L'installation**

- Lorsque la demande d'une école arrive à la DGEO, celle-ci charge la coordination d'étudier le dossier et de lui faire rapport. L'étude consiste à :
  - présenter le service et les conditions de son installation : conditions matérielles<sup>10</sup>, ouverture de l'école à l'esprit de la **médiation**... ;
  - proposer une information, voire une formation à l'adresse des équipes pédagogique et éducative ;
  - vérifier si les conditions d'installation sont remplies. Si tel n'était pas le cas, l'installation du service serait éventuellement retardée<sup>11</sup> ou remise en question.
- Sur base du rapport que lui fait la coordination et de l'avis du Conseil de la médiation, la DGEO propose l'ouverture de ce service local au Gouvernement.
- Lorsque cette ouverture est décidée, la coordination est chargée, d'organiser l'ouverture du service et l'installation du médiateur au sein de l'école.

---

<sup>9</sup> art 35

<sup>10</sup> Voir pt.2.2.3. du présent document « l'espace de travail »

<sup>11</sup> Soit à la demande du chef d'établissement, soit à la demande de la coordination.

### **2.1.4.2. La régulation**

La convention d'installation d'un service de médiation scolaire au sein d'une école en Région de Bruxelles-Capitale est l'outil et le texte de base qui permettent une régulation entre ce service local de médiation et l'école qu'il dessert. La coordination mettra en place d'autres « occasions d'échange » par l'intermédiaire, notamment, de documents de liaison entre le service de médiation et l'école.

L'esprit général de la régulation, sous la responsabilité de la coordination du Service, a notamment pour objectif d'ajuster les modalités de cohabitation entre un service de médiation local et l'école où il est inséré :

- Le chef d'établissement et le médiateur privilégieront l'ajustement mutuel ;
- Au moins une fois par année scolaire le chef d'établissement, la coordination et le médiateur scolaire se rencontrent afin d'ajuster l'interaction entre le service « local » de médiation et les autres acteurs de l'école. Lors de ce moment, ils vérifient le respect de la convention. La coordination rédige et garde des rapports de ces rencontres ;
- Une rencontre supplémentaire peut être organisée à tout moment, à la demande du chef d'établissement, du médiateur ou de la coordination.

En cas de changement de chef d'établissement, la coordination propose une séance d'information à la nouvelle direction. A cette occasion, elle lui présente le service de médiation et son offre de travail.

La coordination fait signer la convention par le chef d'établissement dans l'enseignement organisé par la Communauté française.

Dans le cas des établissements de l'enseignement subventionné, la convention signée par le pouvoir organisateur (ou son délégué) reste d'actualité.

### **2.1.4.3. La clôture du travail du médiateur et/ou la fermeture d'un Service local**

#### **2.1.4.3.1. Clôture**

On entend par « clôture » le fait que le départ d'un médiateur est comblé par l'arrivée d'un autre.

*A la demande du médiateur*

- Le médiateur adresse sa demande écrite et motivée à la coordination ;
- La coordination étudie le dossier et en informe le Gouvernement (via la DGEO) ;
- En cas d'accord du Gouvernement sur la demande du médiateur, la coordination en informe le chef d'établissement ;
- La coordination et le médiateur établissent les conditions et les modalités du départ avec le chef d'établissement ;
- Le médiateur prend les dispositions nécessaires à la bonne clôture de son travail, tant dans ses aspects matériels<sup>12</sup> qu'humains<sup>13</sup> ;
- A la fin de la procédure, la coordination rédige un P.V. de clôture reprenant les modalités de celle-ci et en remet copie à chacune des parties. Elle transmet l'original ainsi que la proposition éventuelle de changement d'affectation à la DGEO. Celle-ci soumet ce dossier au Gouvernement pour décision.

---

<sup>12</sup> Les aspects matériels comprennent notamment la récupération des documents ou de matériel personnel, la remise des clés ...

<sup>13</sup> Les aspects humains comprennent notamment : l'annonce de son départ aux différents acteurs scolaires, la clôture de ses interventions ...

#### *A la demande de la coordination*

- La coordination informe d'abord le médiateur de sa proposition de changement d'affectation, puis l'adresse au Gouvernement (via la DGEO) ;
- En cas d'accord du Gouvernement, la coordination rencontre le médiateur pour lui en faire part ;
- La coordination prend le temps d'échanger avec le chef d'établissement à ce sujet ;
- La coordination et le médiateur établissent les conditions et les modalités de départ avec le chef d'établissement ;
- Le médiateur prend les dispositions nécessaires à la bonne clôture de son travail, tant dans ses aspects matériels<sup>14</sup> qu'humains<sup>15</sup> ;
- A la fin de la procédure, la coordination rédige un P.V. de clôture reprenant les modalités de celle-ci et en remet copie à chacune des parties. Elle transmet l'original ainsi que la proposition éventuelle de changement d'affectation à la DGEO. Celle-ci soumet ce dossier au Gouvernement pour décision.

#### *A la demande du pouvoir organisateur ou du chef d'établissement*

- Le pouvoir organisateur ou le chef d'établissement évoque le problème auprès de la coordination ;
- La coordination entend le médiateur ;
- Si le pouvoir organisateur, le chef d'établissement, le médiateur ou la coordination le demande, une rencontre est organisée afin de clarifier les motifs de la clôture demandée et, si possible, d'envisager d'éventuelles alternatives. La coordination rédige un rapport de cette rencontre ;
- Si le pouvoir organisateur ou le chef d'établissement maintient sa demande, il adresse un rapport à la DGEO. Le médiateur est invité à rédiger un document écrit ;
- La coordination étudie le dossier ;
- Si le Gouvernement entérine cette demande, le chef d'établissement, la coordination et le médiateur prennent les dispositions nécessaires à la bonne clôture du service, au moins dans ses aspects matériels<sup>16</sup> et si possible dans ses aspects humains<sup>17</sup> ;
- A la fin de la procédure, la coordination rédige un P.V. de clôture reprenant les modalités de celle-ci et en remet copie à chacune des parties. Elle transmet l'original ainsi que la proposition éventuelle de changement d'affectation à la DGEO. Celle-ci soumet ce dossier au Gouvernement pour décision.

---

<sup>14</sup> Ibidem 18

<sup>15</sup> Ibidem 19

<sup>16</sup> Ibidem 18

<sup>17</sup> Ibidem 19

#### **2.1.4.3.2. Fermeture**

On entend par « fermeture » le fait que le départ d'un médiateur n'est pas comblé par l'arrivée d'un autre.

- Le chef d'établissement ou le pouvoir organisateur et/ou le médiateur propose, par écrit, la fermeture du service. La coordination peut également suggérer la fermeture d'un service local ;
- La coordination examine la demande : elle examine le fondement de la demande de fermeture, rencontre les personnes qu'elle juge nécessaire ;
- Cet examen se fait sur base de la convention, des rapports des réunions de régulation ainsi que de tout élément en sa possession ;
- La coordination transmet la demande de fermeture au Gouvernement via la DGEO ;
- Si le Gouvernement entérine cette demande, la coordination et le médiateur établissent les conditions de départ avec le chef d'établissement. Le médiateur prend les dispositions nécessaires à la bonne clôture de son travail, tant dans ses aspects matériels<sup>18</sup> qu'humains<sup>19</sup> ;
- A la fin de la procédure, la coordination rédige un P.V. de clôture reprenant les modalités de celle-ci et en remet copie à chacune des parties. Elle transmet l'original ainsi que la proposition éventuelle de changement d'affectation à la DGEO. Celle-ci soumet ce dossier au Gouvernement pour décision.

La « clôture » et la « fermeture » ne constituent pas, en tant que telles, une mesure disciplinaire à l'égard des médiateurs.

## **2.2. Pratiquement**

### **2.2.1. L'horaire**

Le temps plein d'un médiateur est de 36 heures de 60 minutes par semaine, 40 semaines par année scolaire.

Un horaire est convenu de commun accord entre le médiateur et la coordination en fonction des nécessités de l'établissement scolaire et des obligations du service évoquées lors d'un entretien entre le médiateur et le chef d'établissement.

Après approbation de cette proposition d'horaire par la coordination, celle-ci transmet confirmation aux deux parties.

Ces heures sont prestées majoritairement dans l'école à laquelle le médiateur est rattaché et ce, durant les heures d'ouverture de celle-ci.

Une partie du temps de travail du médiateur est consacrée à des rencontres professionnelles soit à l'intérieur, soit à l'extérieur de l'école : des échanges de pratiques, des séminaires, des analyses de situations, des interventions, des supervisions, de la formation...

Le temps consacré à ces aspects particuliers du métier de médiateur ne devrait pas dépasser 9 heures/semaine (1/4 temps).

---

<sup>18</sup> Ibidem 18

<sup>19</sup> Ibidem 19

La coordination tient compte de la « vie des écoles » dans l'organisation des temps de formation et/ou de réunions d'équipe.

### **2.2.2. La disponibilité**

Le médiateur organise son agenda en fonction des besoins de son travail.

Le service peut être sollicité de différentes manières : soit en contactant directement le médiateur à sa permanence, soit en utilisant son téléphone de service, un système de boîte aux lettres ou d'agenda, soit en s'adressant au secrétariat (suivant l'organisation locale particulière), soit lors d'une rencontre dans les couloirs ou tout autre lieu interne ou externe à l'école...

La présence et l'intervention du médiateur sont requises au sein de l'établissement en cas de situation conflictuelle aiguë<sup>20</sup>.

Le service de médiation n'est pas un service d'urgence. Néanmoins, dans des situations vécues comme aiguës ou urgentes, le médiateur peut, dans un premier temps, ouvrir un temps de consultation plus urgent. Il pourra proposer, dans un second temps, un travail plus approfondi de la situation qui lui est soumise.

Lorsque le médiateur est amené à effectuer une démarche extérieure à l'école, il en informe l'établissement sur base des modalités prévues.

Dans le cas où la durée de cette démarche excéderait une demi-journée, le médiateur est tenu d'obtenir préalablement l'autorisation de la coordination.

Dans le cas où la démarche implique que le médiateur quitte le pays, il est tenu d'obtenir préalablement l'autorisation du Gouvernement, par la voie hiérarchique.

### **2.2.3. L'espace de travail**

Le chef d'établissement s'engage à offrir un espace tiers, à savoir un local, qui, pour permettre le meilleur travail possible au médiateur, réunit les conditions suivantes :

- **Exclusivité** : le local est réservé à l'usage exclusif du service de médiation, ce qui devrait permettre un travail non interrompu ;
- **Confidentialité** : le local doit permettre de garantir le secret des conversations et l'intimité des personnes ;
- **Inviolabilité** : le local doit être préservé des intrusions. Personne ne rentre dans le bureau du médiateur sans y être invité par celui-ci ; il sera le seul à en posséder la clé en-dehors d'un double conservé selon les modalités fixées avec le chef d'établissement ;
- **Sécurité** : le local doit être protégé du vol et respecter les normes de sécurité ;
- **Fonctionnalité** : le local doit être équipé du mobilier de bureau habituel (bureau, siège adapté, armoire fermant à clé, possibilité de recevoir quelques personnes) ; il doit être équipé d'une ligne téléphonique et d'un accès à internet ;
- **Accessibilité** : le local doit être accessible à tous et, autant que faire se peut, situé dans un lieu garantissant la neutralité (ex. : éviter une trop grande proximité avec les bureaux de l'équipe de direction). Chacun doit pouvoir accéder au bureau de médiation pendant les heures d'ouverture de celui-ci ;
- **Confort** : le confort du local sera semblable au confort apporté par l'école aux autres travailleurs de l'institution concernée (chauffage, électricité et aération). Le local doit être suffisamment spacieux pour permettre au médiateur de recevoir simultanément plusieurs personnes.

---

<sup>20</sup> art 37 § 3

## **2.2.4. Les tâches**

### **2.2.4.1. La permanence**

La permanence est le lieu principal de la prise de contact et de la sollicitation du service. Elle est le premier lieu d'accueil des contacts ou des demandes formulées au médiateur. A la permanence se prennent les rendez-vous (parfois la consultation est possible tout de suite mais pas toujours, rappelons que la médiation n'est pas un service d'urgence).

C'est dans les contacts permis par cette permanence que peuvent naître des processus de médiation ou des relais, accompagnements vers d'autres services (relais travaillé comme processus de médiation, d'accompagnement ou simplement, parfois, relais d'information).

Cette permanence, il paraît essentiel de la tenir le plus souvent possible *physiquement présent* dans le bureau (position plus confortable pour les acteurs et usagers du monde scolaire).

La *manière* de tenir cette permanence en milieu institutionnel scolaire est d'une importance considérable. La disponibilité, l'accueil, la possibilité d'amorce, la liberté d'accès et de travail, l'affabilité, la neutralité, l'indépendance,... sont toutes des questions qui s'y jouent.

### **2.2.4.2. Consultation, suivi et travail des situations**

La « consultation » est le « temps nodal » du travail du service de médiation. C'est là que se déploient l'analyse des demandes et les traitements de chaque situation (entretien avec les sollicitants, rencontre éventuelle entre les *protagonistes*, travail des situations au cas par cas, suivi<sup>21</sup> des processus de médiation...).

### **2.2.4.3. Partage d'informations et situations conflictuelles aiguës**

Des situations aiguës peuvent être présentées au médiateur. Dans certains cas, tels les situations de maltraitance, le médiateur est tenu, conformément au décret sur la maltraitance (décret du 16 mars 1998 relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitements, article 2), de se conformer aux dispositions légales :

§ 1. Le médiateur, ci-après désigné l'intervenant, est tenu d'apporter aide à l'enfant victime de maltraitements ou à celui chez qui sont suspectés de tels mauvais traitements. L'aide est due, quelle que soit la forme de la maltraitance, qu'elle soit psychique, physique ou sexuelle. Elle vise à prévenir ou à mettre fin à la maltraitance.

§ 2. Lorsqu'il est dans l'impossibilité d'agir personnellement afin de favoriser l'arrêt des maltraitements, l'intervenant, sans préjudice de l'application de l'article 458 du Code pénal, est tenu d'apporter son aide sous forme d'une information d'une instance compétente dont: le conseiller d'aide à la jeunesse ou l'équipe «S.O.S. – Enfants» visée à l'article 14 ou l'équipe d'un centre psycho-médico-social ou d'un centre d'inspection médicale scolaire.

§ 3. En outre, l'intervenant, sans préjudice de l'application de l'article 458 du Code pénal, est tenu d'apporter son aide sous forme d'une information à une instance compétente lorsque la maltraitance est commise par un tiers extérieur au milieu familial de l'enfant.

---

<sup>21</sup> Suivis : tous les actes que le médiateur scolaire pose après la clôture d'une situation pour vérifier si la solution trouvée est toujours valable.

Dans ces situations, le médiateur doit distinguer les notions d'urgence et de gravité. L'urgence s'apprécie en tenant compte de l'intérêt des personnes, dans leur sauvegarde physique et/ou psychologique, sans autre considération. La gravité s'évalue en référence à la notion de danger telle que le rappelle le « décret maltraitance » précité.

#### **2.2.4.4. Le secrétariat**

Le secrétariat d'un service de médiation est une activité relativement importante. Elle consiste notamment en la tenue d'un agenda qui reprend l'emploi du temps du médiateur.

Outre la tenue de l'agenda, le médiateur effectue diverses tâches administratives telles que : fiches d'information aux enseignants, courriers et courriels du service, classements, tapuscrit des situations et des évocations, documents écrits divers du service, textes, notes...

#### **2.2.4.5. Les relations intra et interprofessionnelles**

##### **2.2.4.5.1. Les relations intraprofessionnelles et collégiales**

Le travail de médiation implique une réflexion en équipe, une réflexion sur les théories de la médiation et sur leur application dans le travail sur le terrain, des discussions libres sur les pratiques quotidiennes, des contacts avec d'autres praticiens de la médiation, une formation continuée, des supervisions, ...

Il est possible que, de la même manière qu'il accueille des stagiaires (voir 2.2.4.7 ci-après) et des nouveaux collègues, le médiateur fasse appel à un collègue, dans le cas d'une co-médiation, par exemple. En l'occurrence, les médiateurs prendront les précautions nécessaires dans leurs écoles respectives.

##### **2.2.4.5.2. Les relations interprofessionnelles et publiques**

Elles ne sont ni des consultations de médiation, ni des partenariats mais des occasions de formation et/ou d'information.

On entend par « interprofessionnelles et publiques », les relations avec les non-médiateurs ; aussi bien avec des acteurs du monde scolaire (CPMS, commission de réinscription, professeur, psychologue...) que de l'Aide à la Jeunesse (SAJ, SPJ...). Aussi bien avec des acteurs professionnels du monde associatif (animateurs, artistes...) qu'avec tout autre acteur institutionnel présent sur le terrain...

#### **2.2.4.6. Recherche et productions pratiques et théoriques**

Le métier implique une démarche réflexive individuelle qui en permet l'élaboration, un gai savoir : lire, noter, annoter, écrire, rédiger, chercher, se documenter, réfléchir...

Il s'agit d'étayer, de créer une pratique qui soit à la fois libre et pertinente : pour une Pratique qui tienne compte de la Réflexion et de la Recherche ET pour une Réflexion et une Recherche qui tiennent compte de la Pratique. Il s'agit, ainsi, d'assumer et de permettre la posture de « praticien-chercheur ».

Dans cette optique, le rapport d'activité peut être l'objet d'un véritable travail de réflexion et de questionnement, outre son aspect « rapport » et « témoignage », il représente un aspect concret de cet axe appelé « recherche et production » par sa dimension nécessairement (au moins en partie) créative.

Si le rapport d'activité des médiateurs locaux n'est pas une obligation décrétable, il est toutefois considéré, par la DGEO, comme une obligation professionnelle et déontologique légitime.

Il est une occasion, pour les médiateurs, d'apporter, à la coordination, le témoignage d'une année de travail au sein de l'établissement desservi.

En aucun cas ce rapport ne servira de rapport « d'expertise », qui viserait à analyser les dysfonctionnements éventuels d'un établissement scolaire. Ici encore, le service veillera à maintenir l'indispensable neutralité de sa position.

#### **2.2.4.7. L'accueil des stagiaires**

Le service de médiation estime nécessaire d'accueillir des stagiaires. Il s'agit d'un devoir de transmission. La médiation scolaire, comme pratique professionnelle particulière, implique une dimension d'étude et d'apprentissage. Le stage est un moment privilégié qui permet à l'étudiant d'approcher la pratique de la médiation dans le milieu scolaire. D'autre part, le stage introduit une dynamique d'enrichissement interpersonnel. La coordination en organise la mise en place.

X                    x

X

## Références bibliographiques et définitions

Bonafe-Schmitt, J.-P. La médiation : une justice douce, Paris, Syros-Alternatives 1992

Faget, J. La double vie de la médiation, Droit et Société n°29/1995

Gaillard, B. Dynamique et éthique des espaces cliniques de médiation, Université de Rennes 2, Institut de Criminologie et Sciences Humaines ; 16 novembre 2002

Hoffnung, M.G. La médiation, Que sais-je ? n°2930, Paris PUF 1995

Lebrun J.P., Volckrick, E. (Ed), Avons-nous encore besoin d'un tiers ? (Erès, Humus – subjectivité et lien social) 2005

Monette, P.Y. De la médiation comme mode de résolution de conflits et de ses différentes applications, in Administration publique, Bruylant, p.30 et suivantes, 1999

Six, J.F. Le temps des médiateurs, Paris, Seuil, 1990

Sowula, P. La médiation scolaire : un nouvel élément au sein d'établissements scolaires belges, Communication, ACFAS, Québec, Canada, 2005

Les définitions suivantes proviennent de la littérature reprise ci-dessus.

- « **Espace tiers** » : lieu physiquement délimité, permanent et identifiable, dégagé nommément et symboliquement de l'appartenance institutionnelle. Ce lieu sera idéalement : accessible, protégé et bénéficiant d'une certaine forme d'immunité.
- « **Indépendance** » : qualité assumée, à la fois concrète et symbolique, d'absence de lien de subordination aux parties en présence, qu'elles soient institutionnelles ou privées. La garantie de cette non-subordination doit transparaître dans le traitement impartial des situations, dans l'autonomie du service tant vis-à-vis de l'établissement que des particuliers, dans l'absence de compte à rendre à qui que ce soit d'autre que les médiateurs de chaque situation singulière de médiation.
- « **Absence de pouvoirs** » : l'idée que le médiateur, pour faire émerger des solutions co-construites, n'a de ressource que l'autorité que lui reconnaissent les demandeurs de médiation (reconnu comme celui/celle qui pourra conduire le processus de co-construction). Le médiateur n'a pas le pouvoir de juger ni d'arbitrer, il n'a pas de pouvoir décisionnel mais il n'a pas non plus de « pouvoirs scientifiques », ou autrement dit, pas de reconnaissances légitimes à pratiquer l'évaluation diagnostique, experte ou analytique des situations qui lui sont soumises.
- « **Médiateur** » : celui qui participe, qui est acteur de la médiation.
- « **Neutralité** » : existence d'un lieu d'écoute tenu par un tiers neutre, centré sur les personnes, favorisant le dialogue, qui permet l'émergence d'alternatives à des situations relationnelles dans l'impasse<sup>1</sup>.
- « **Tiers-neutre** » : l'absence bien évidente de partialité du tiers en question mais aussi cette capacité de distanciation requérant de la part du tiers : un effort de lucidité en profondeur sur lui-même, une gestion des résonances perçues et insoupçonnées que les situations peuvent faire naître, un travail de maîtrise des mécanismes identificatoires (conscient et inconscient) liés aux personnes et aux types de conflits en jeu.

- **Convention d'installation d'un Service local de médiation au sein d'un établissement scolaire en Région de Bruxelles-Capitale**

- **Entre**
- Le Service de Médiation scolaire de la Communauté française représenté par .....
- ..... (ci-après la Coordination)

- **Et**
- ..... Chef de l'Etablissement scolaire
- ..... (ci-après le Chef d'Etablissement),

- **Il est convenu ce qui suit :**

- **Article 1 :**
- La Coordination s'engage à installer un Service de médiation local au sein de l'établissement scolaire nommé ci-dessus.

- **Article 2 :**
- Le Chef d'établissement accepte les conditions de fonctionnement du Service de Médiation scolaire telles que décrites dans le document *Guide de la Médiation scolaire de la Communauté française en Région de Bruxelles-Capitale*, joint en annexe.
- La Coordination veille au respect de ces conditions.

- **Article 3**
- La présente convention est conclue à durée indéterminée.
- Il y sera mis fin selon les dispositions contenues au point 2.1.4.3. page 7 du document visé à l'article 2.

- Fait à ....., le

**Convention d'installation d'un Service local de médiation au sein  
d'un établissement scolaire en Région de Bruxelles-Capitale**

**Entre**

Le Service de Médiation scolaire de la Communauté française représenté par

..... (ci-après la Coordination)

**Et**

..... Chef de l'Etablissement scolaire

..... (ci-après le Chef d'Etablissement),

**Il est convenu ce qui suit :**

**Article 1 :**

La Coordination s'engage à installer un Service de médiation local au sein de l'établissement scolaire nommé ci-dessus.

**Article 2 :**

Le Chef d'établissement accepte les conditions de fonctionnement du Service de Médiation scolaire telles que décrites dans le document *Guide de la Médiation scolaire de la Communauté française en Région de Bruxelles-Capitale*, joint en annexe.

La Coordination veille au respect de ces conditions.

**Article 3**

La présente convention est conclue à durée indéterminée.

Il y sera mis fin selon les dispositions contenues au point 2.1.4.3. page 7 du document visé à l'article 2.

Fait à ....., le



## Proposition horaire Année scolaire 2007-2008

A renvoyer pour le **1/10** à la coordination de la Médiation scolaire en Région de Bruxelles-Capitale  
Rue Lavallée 1 - 1080 Bruxelles - bureau 3 F 340

Nom de la médiatrice :

Etablissement :

Les prestations sont de 36 heures/semaine ;

Les prestations supplémentaires sont récupérées, le cas échéant, avec l'accord de la coordination.

Lundi	De	à
Mardi	De	à
Mercredi	De	à
Jeudi	De	à
Vendredi	De	à

Les congés scolaires sont alignés sur les écoles, excepté en juillet/août

Vacances : du                    au  
La rentrée s'effectuera le

Signature du médiateur,

Signature du chef d'établissement ou de  
Son délégué<sup>22</sup>,

Signature de la(du) coordonnatrice(teur) pour accord,

<sup>22</sup> La signature du chef d'établissement atteste simplement de la négociation de l'horaire entre les deux partenaires.