

**Objet :** Equipes mobiles et médiation scolaire .

**Réseau :** TOUS

**Niveau et services :** fondamental et secondaire, ordinaire et spécialisé, CPMS.

**Période :** années scolaires 2006-2007 et suivantes.

**Références :** LAH/JV/VF/2007- 71

- A Madame et Messieurs les Gouverneurs de Province ;
- A Mesdames et Messieurs les Bourgmestres ;
- Aux Membres du Service général de l'Inspection pour l'enseignement fondamental et l'enseignement secondaire ordinaires organisés par la Communauté française ;
- Aux Membres du Service général de l'Inspection pour l'enseignement fondamental et l'enseignement secondaire ordinaires subventionnés par la Communauté française ;
- Aux membres du Service général de l'Inspection pour l'enseignement spécialisé ;
- Aux Membres des Services de Vérification de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire ordinaires ;
- Aux Membres des Services de la vérification pour l'enseignement fondamental et l'enseignement secondaire spécialisé ;
- Aux Directions des écoles fondamentales et secondaires ordinaires organisées par la Communauté française ;
- Aux Directions des écoles fondamentales et secondaires spécialisées organisées par la Communauté française ;
- Aux Pouvoirs organisateurs des écoles fondamentales et secondaires ordinaires de l'enseignement libre subventionné ;
- Aux Pouvoirs organisateurs des écoles fondamentales et secondaires spécialisées de l'enseignement libre subventionné ;
- Aux Pouvoirs organisateurs des écoles fondamentales et secondaires ordinaires de l'enseignement officiel subventionné ;
- Aux Pouvoirs organisateurs des écoles fondamentales et secondaires spécialisées de l'enseignement officiel subventionné.

**Pour information :**

- Aux Centres psycho-médico-sociaux organisés ou subventionnés par la Communauté française ;
- Aux organisations syndicales représentant le personnel enseignant ;
- Aux Associations de Parents.

<u>Circulaire</u>	Informative	Administrative	Projet
<u>Emetteur</u>	Lise-Anne HANSE		DGEO
<u>Destinataire</u>	Directions susmentionnées		Fondamental, secondaire, ordinaire et spécialisé, CPMS
<u>Contact</u>	Jacques VANDERMEST	02.690.83.87	Jacques.vandermest@cfwb.be
<u>Document à renvoyer</u>	OUI		NON
<u>Nombre de pages</u>	11 + 1 annexe.		
<u>Objet</u>	Equipes mobiles – Services de médiation scolaire : missions.		

**Service de la Médiation scolaire en Région Wallonne**  
**Service de la Médiation scolaire en Région Bruxelloise**  
**Equipes Mobiles**

Les CPMS sont les référents primordiaux en ce qui concerne les problèmes de décrochage scolaire et de violence à l'école. Leurs missions ont été précisées par le décret du 14 juillet 2006. Celles-ci sont présentées, notamment, dans la circulaire 1700 du 14 août 2006.

L'action essentielle de ces centres a été renforcée ces dernières années par deux nouveaux dispositifs :

**La Médiation scolaire** a été instaurée par le décret du 30 juin 1998 visant à assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale, notamment par la mise en œuvre des discriminations positives.

**Les Equipes mobiles** de la Direction générale de l'enseignement obligatoire ont été créées par le décret du 12 mai 2004 portant diverses mesures de lutte contre le décrochage scolaire.

Les chefs d'établissement ou les pouvoirs organisateurs peuvent parfois s'interroger sur l'opportunité de faire appel à l'un ou l'autre de ces deux derniers dispositifs.

Les pages qui suivent ont pour objectif d'apporter de la manière la plus claire possible les éléments de réponse permettant de faire le choix du service adéquat en fonction de la problématique rencontrée et du type d'établissement scolaire concerné.

Un tableau synthétique figurant à la fin de la présente circulaire permet une compréhension rapide de celle-ci.

Je vous invite à contacter mon administration pour obtenir toute précision complémentaire.

La Directrice générale

Lise-Anne HANSE

## Les différents services : territoires, actions, modalités ?

- *Le Service de la Médiation scolaire en Région wallonne* intervient sur tout le territoire de la Région wallonne.  
Les intervenants sont externes : les médiateurs couvrent une zone géographique déterminée et interviennent individuellement ou en groupe dans les établissements scolaires sans y être attachés .
- *Le Service de la Médiation scolaire en Région bruxelloise* intervient sur le territoire de la Région bruxelloise.  
Les intervenants sont internes : les médiateurs sont présents dans les établissements scolaires tout au long de l'année.
- *Les Equipes mobiles* interviennent dans tous les établissements organisés et subventionnés par la Communauté française.  
Les intervenants sont externes et les interventions sont gérées le plus souvent par au moins deux agents.

## B . Les différents services : interventions et niveaux d'enseignement ?

- *Les Services de la Médiation scolaire en Région wallonne et en Région bruxelloise* interviennent :
  - au niveau de l'Enseignement secondaire ordinaire .
  - au niveau de l'Enseignement fondamental ordinaire, lorsque des circonstances exceptionnelles, reconnues comme telles par le Gouvernement, après avis de la Direction générale de l'enseignement obligatoire, nécessitent l'intervention d'une personne extérieure à l'école et à la demande du chef d'établissement dans l'enseignement organisé par la Communauté française et du pouvoir organisateur dans l'enseignement subventionné.

Les actions se mènent prioritairement dans les établissements en Discrimination Positive.

- *Les Equipes mobiles* interviennent dans l'Enseignement fondamental ordinaire, l'Enseignement secondaire ordinaire et l'Enseignement spécialisé.

### **C . Les différents services : les compétences en fonction du public concerné ?**

- *Les Services de la Médiation scolaire en Région wallonne et bruxelloise* s'occupent de problèmes relationnels entre des élèves, entre des parents d'élèves et les membres du personnel, entre les membres du personnel et des élèves ou groupe classe. Les actions de prévention se gèrent la plupart du temps sur le moyen et long terme.

*Les problèmes entre les membres du personnel des établissements ne seront pas pris en charge par ces services.*

- *Les Equipes mobiles* s'occupent de problématiques entre des élèves, entre des tiers et des élèves et/ou des membres du personnel, entre les membres du personnel et les élèves ainsi qu'entre adultes au sein du personnel.

### **D . Qui peut faire appel à ces services ?**

- *Les Services de la Médiation scolaire wallonne et bruxelloise* peuvent être appelés :
  - en ce qui concerne l'Enseignement secondaire ordinaire par la direction, un enseignant, un éducateur, un élève, un élève et/ou sa famille, un service extérieur (SAS, SAJ, AMO...), etc....
  - en ce qui concerne l'Enseignement fondamental ordinaire, lorsque des circonstances exceptionnelles, reconnues comme telles par le Gouvernement, après avis de la Direction générale de l'enseignement obligatoire, nécessitent l'intervention d'une personne extérieure à l'école et à la demande du chef d'établissement dans l'enseignement organisé par la Communauté française et du pouvoir organisateur dans l'enseignement subventionné.
- *Les Equipes mobiles* peuvent être appelées par le chef d'établissement dans l'enseignement organisé par la Communauté française et le Pouvoir organisateur dans l'enseignement subventionné.

## D'. A qui faire appel ?

- *Les Services de la Médiation scolaire wallonne :*
  - Au Coordonnateur/trice du service ou directement au médiateur de la zone.
- *Les Services de la Médiation scolaire bruxelloise :*
  - Pour l'obtention d'un médiateur à l'intérieur de l'école, la demande est à formuler au responsable du Réseau dont relève l'établissement ou à la Direction générale de l'Enseignement obligatoire.
  - Quand le médiateur est installé dans les murs de l'école, la demande d'intervention est directement formulée au médiateur *et si nécessaire au Coordonnateur/trice.*
- *Les Equipes mobiles*
  - Il est impératif d'envoyer la demande par courrier ou fax directement à la Direction générale de l'enseignement obligatoire.

## E . Les finalités et les modalités d'action des Services de la Médiation scolaire wallonne.

- *Le Service de la Médiation scolaire en Région wallonne* a comme mission de prévenir la violence, de prévenir le décrochage scolaire en favorisant, en conservant, en rétablissant le climat de confiance dans les relations entre les élèves, ses parents ou la personne investie de l'autorité parentale, s'il est mineur et l'équipe pédagogique.

**E.1** Afin d'atteindre les finalités décrites ci-dessus, **le Service de la Médiation scolaire en Région wallonne** met en œuvre des modalités d'action autour de deux axes de prévention.

En fonction de la spécificité du problème, le médiateur wallon peut faire appel à un partenaire spécialisé.

## E1.1 Pour prévenir la violence

<b>Stratégies activées de manière préventive</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Rencontres systématiques avec les protagonistes.</li><li>- Analyse des faits</li><li>- Recours aux contrats et aux chartes</li><li>- Mises en place de principes d'action basés sur le respect mutuel.</li><li>- Intervention en climat de classe et suivi.</li><li>- Animation en pratiques citoyennes et participatives.</li><li>- Animation en « estime de soi »</li><li>- Animation pour prévenir les violences sur les lieux de stage.</li><li>- Préparation du Conseil de Participation.</li><li>- Rappel de la loi.</li><li>- Médiation entre élèves.</li><li>- Mise en place de Conseil de coopération.</li><li>- Mise en place du conseil de discipline ou d'accompagnement socio-éducatif(en toute neutralité)</li><li>- Interface entre les acteurs de l'école et les acteurs extérieurs (SAS, SAJ, SPJ,...).</li><li>- Approche systémique des situations.</li><li>- Aide à la création d'un SAS interne de décompression.</li><li>...</li></ul>

## E.1.2 Pour prévenir le décrochage scolaire

<b>Stratégies activées de manière préventive</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Cellule d'écoute.</li><li>- Médiation individuelle.</li><li>- Remotivation.</li><li>- Travail sur l'estime de soi.</li><li>- Travail en réseau.</li><li>- Rencontre avec les services de police.</li><li>- Intégration de projet pédagogique.</li><li>- Collaboration avec les divers intervenants.</li><li>- Travail sur le R.O.I.</li><li>- Animation climat de classe</li><li>- Interface avec les acteurs de l'école et le CPAS, SAJ, SAS, AMO, Planning familial</li><li>- Collaboration avec divers intervenants.</li><li>- ...</li></ul>

Dans le cadre de ses missions, le service a été amené à développer des expertises dans la prévention des :

**a) Assuétudes**

<b>Stratégies activées de manière préventive</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Réunion régulière de l'équipe des éducateurs.</li><li>- Conseil de discipline et d'accompagnement socio-éducatif (en toute neutralité).</li><li>- Contrat accord de comportement.</li><li>- Dispositif d'intervision avec les professeurs, le CPMS, l'éducateur référent du jeune.</li><li>- Travail de partenariat avec les médiateurs parentaux, de quartier ou centre d'aide social.</li><li>- Réflexion sur l'éducation citoyenne.</li><li>- Ecoute active.</li><li>- Rappel de la loi.</li><li>- Partage de constats avec des travailleurs sociaux spécialisés dans le cadre du secret partagé.</li><li>- ...</li></ul>

**b) Maltraitements**

<b>Stratégies activées de manière préventive</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Contacts étroits avec les CPMS.</li><li>- Rapports privilégiés avec SOS Enfants, SAJ,...</li><li>- Activation d'une cellule d'écoute.</li><li>...</li></ul>

**F. Les finalités et les modalités d'action des Services de la Médiation scolaire bruxelloise.**

- *Le Service de la Médiation scolaire en Région bruxelloise* a comme mission de prévenir la violence, de prévenir le décrochage scolaire en favorisant, en conservant, en rétablissant le climat de confiance dans les relations entre les élèves, ses parents ou la personne investie de l'autorité parentale, s'il est mineur et l'équipe pédagogique.

Afin d'atteindre les finalités décrites ci-dessus, **le Service de la Médiation scolaire en Région bruxelloise** propose :

## **F.1. Son offre**

- Un espace d'accueil, d'écoute et de dialogue permettant un travail de médiation entre les personnes.
- Le Service de médiation favorise la rencontre, le climat relationnel et la confiance entre les jeunes, les familles et l'équipe pédagogique, les élèves et l'équipe pédagogique, un jeune et un service extérieur, ...
- Il tente de rapprocher les points de vue.
- Il aide à la recherche de solutions alternatives aux situations difficiles ou bloquées.
- Il permet la recherche active et commune d'une nouvelle relation lorsque celle-ci est rompue.
- Il propose un accompagnement face à des obstacles liés directement ou indirectement aux situations scolaires.

## **F.2. Ses particularités organisationnelles**

La médiation interne présente certaines particularités .

En effet, la présence permanente et durable du médiateur dans l'établissement, son indépendance, sa neutralité et son obligation de confidentialité par rapport à ce dernier permettent de favoriser :

- la maîtrise des dynamiques internes, relationnelles de l'école ;
- l'instauration d'une relation profonde avec les différents acteurs de l'école ;
- l'approfondissement et la pérennisation des projets ;
- l'évaluation sur le long terme et l'instauration de la confiance et de la crédibilité entre les acteurs ;
- la création d'un cadre rassurant et apaisant dans les dynamiques de violence, d'exclusion et de décrochage de l'école.

### **F2.1 La disponibilité**

Le médiateur, dans le respect de ses obligations contractuelles, organise son agenda en fonction des besoins de son travail.

### **F2.2 La permanence**

Le médiateur accomplit notamment les tâches suivantes :

- Consultation (accueil, traitement de la demande, suivi, accompagnement,...)
- Contacts professionnels avec des intervenants externes ou internes (AMO, PMS,...)
- Secrétariat dont notamment : rédaction de courriers, de mémos, d'un rapport d'activité, tenue des dossiers, mise à jour de son agenda et de son carnet de bord.
- Lectures professionnelles.

### F2.3 Les démarches extérieures

- Contacts avec d'autres professionnels
- Visites diverses
- Formation
- Participation à des colloques
- Réunion de service, séminaires, groupe de travail

### F2.4 L'espace de travail

- Le Chef d'établissement s'engage à offrir un espace tiers, à savoir un local réservé à l'usage exclusif du médiateur pour éviter les confusions de rôle et pour garantir le secret des conversations et l'intimité des personnes.

## F.3. Ses principes

- La médiation scolaire est un processus relationnel initié par un tiers, indépendant, neutre et tenu à la règle de confidentialité.
- La sollicitation du service se fait en toute liberté.
- Chaque personne conserve à tout moment la possibilité d'accepter ou de se retirer du processus de médiation.
- Le service ne peut travailler les demandes entre les adultes de l'école.

## G. Les finalités et les modalités d'actions des Equipes Mobiles.

- *Les Equipes mobiles* ont comme mission, d'agir pour un élève en situation de crise, d'agir de manière préventive afin d'éviter des tensions prévisibles, d'agir pour la reprise du dialogue au sein d'un établissement qui a connu une situation de crise, d'offrir des actions de sensibilisations à la gestion des conflits.

**G.1** Afin d'atteindre les finalités décrites ci-dessus, *les Equipes Mobiles* mettent en œuvre des modalités d'actions autour de six axes d'interventions.

### G.1.1 Jeunes en situation scolaire

Stratégies activées pour intervenir
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conseil de classe.</li><li>• Moment de parole.</li><li>• Ecoute active et passive.</li><li>• Conseil de délégués.</li><li>• Conseil de participation.</li><li>• Conseil de coopération</li><li>• Négociation.</li><li>• Renforcement de l'estime de soi</li><li>• ...</li></ul>

### G.2.2 Jeunes en situation critique

<b>Stratégies activées pour intervenir</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Table ronde.</li><li>• Rencontre individuelle et collective.</li><li>• Ecoute active.</li><li>• Thérapie systémique brève</li><li>• Collaborations fréquentes avec les différents acteurs du monde scolaire ou extrascolaire.</li><li>• Analyse et développement de la motivation intrinsèque</li><li>• ...</li></ul>

### G.2.3 Interventions auprès des adultes et des équipes éducatives

<b>Stratégies activées pour intervenir</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagnement d'un collectif.</li><li>• Team Building.</li><li>• Coaching</li><li>• Analyse de pratique professionnelle.</li><li>• Assemblée générale vers une logique de cogestion.</li><li>• Entretien individuel.</li><li>• Temps de parole.</li><li>• Contacts très fréquents avec les différents acteurs du monde scolaire ou extrascolaire.</li><li>• Recadrage institutionnel</li></ul>

### G.2.4 Ecoute et soutien de crise

<b>Stratégies activées pour intervenir</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Temps de parole.</li><li>• Rencontre individuelle et collective.</li><li>• Ecoute active et passive.</li><li>• Contacts très fréquents avec les différents acteurs du monde scolaire : direction, enseignants, parents, élève, C.P.M.S.</li><li>• Collaborations avec le C.P.M.S.</li><li>• ...</li></ul>

### G.2.5 Accompagnement dans la gestion des conflits

<b>Stratégies activées pour intervenir</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ecoute active et passive...</li><li>• Rencontres individuelles ou collectives avec les différents acteurs du monde scolaire.</li><li>• Analyse systémique fonctionnelle</li><li>• Rappel de la loi</li><li>• ...</li></ul>

### G.2.6 Formation en gestion de conflits

<b>Stratégies activées pour intervenir</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Méthodologie de gestion de conflit</li><li>• Mise en place de la Thérapie Systémique Brève (TSB)</li><li>• Gestion des situations scolaires difficiles.</li><li>• Méthodologie de l'Appropriation.</li><li>• Techniques d'interventions immédiates.</li><li>• ...</li></ul>

## H. Qui contacter pour obtenir des informations complémentaires ?

### *Service de Médiation scolaire en Région wallonne*

*Personne de contact :*

**Madame Myriam BECKERS,**  
**Coordinatrice**  
**GSM : 0478/ 293 011**  
**Fax : 02 / 690 85 81**

**Service administratif**  
**02/ 690 83 56**

### *Service de Médiation scolaire en Région bruxelloise*

*Personne de contact :*

**Madame Yvonne VOUE ,**  
**Coordinatrice**  
**Tél. : 02/ 690 88 66**  
**Fax : 02/ 690 85 81**  
**GSM : 0476 / 762 541**

**Service administratif**  
**02/ 690 83 56**

### *Les Equipes Mobiles*

*Personne de contact :*

**Monsieur Jacques VANDERMEST,**  
**Directeur**  
**Tél. : 02/ 690 83 87**  
**Fax : 02/ 690 85 86**  
**02/ 690 85 81**

**Service administratif**  
**02/ 690 83 56**

**Tout courrier peut être envoyé à :**

**Madame Lise – Anne HANSE**  
**Directrice générale de l'Enseignement obligatoire**  
**Rue A. Lavallée 1**  
**1080 Bruxelles**

	Territoire	Niveau d'enseignement	Problématiques ...	Source de la demande	Destination de la demande	Missions	Coordonnées
<b>Service de Médiation en Région wallonne.</b>	Territoire de la Région wallonne.  Intervenants externes. Interventions individuelles ou en groupe sur une zone géographique.	Enseignement secondaire ordinaire  Enseignement fondamental ordinaire dans des circonstances exceptionnelles et uniquement sur accord du Gouvernement et avis de la DGEO.	...Entre des élèves, entre des parents d'élèves et les membres du personnel, entre les membres du personnel et des élèves ou groupe classe.	<b>Enseignement secondaire ordinaire :</b> <i>La direction, un enseignant, un éducateur, un élève, un élève et/ou sa famille, un service extérieur, etc.</i>	Au Coordonnateur/trice du service ou directement au médiateur de la zone.	<b>Prévenir la violence.</b>	Mme Beckers : 0478/293011 Serv. Adm. 02/6908356 02/6908581 (fax)
	<b>Service de Médiation en Région bruxelloise.</b>	Territoire de la Région bruxelloise.  Intervenants internes.  Présence dans les établissements pendant l'année.	<i>NB : Les actions se mènent prioritairement dans les établissements en D+.</i>	<b>Les problèmes entre les membres du personnel des établissements ne seront pas pris en charge par ces services.</b>	<b>Enseignement primaire ordinaire :</b> Le Pouvoir organisateur (Ens.subventionné), la Direction (Ens.C.F.) dans des circonstances exceptionnelles et uniquement sur accord du Gouvernement et avis de la DGEO.		Quand le médiateur est installé dans les murs de l'école, la demande est directement formulée au médiateur <i>et si nécessaire au Coordonnateur/trice.</i>
<b>Service des Equipes mobiles</b>	Territoire de la Communauté française.  Intervenants externes.  Interventions gérées le plus souvent par au moins deux agents	Enseignement fondamental ordinaire.  Enseignement secondaire ordinaire.  Enseignement spécialisé.	...Entre des élèves, entre des tiers et des élèves et/ou des membres du personnel, entre les membres du personnel et les élèves, entre adultes au sein du personnel.	Le Pouvoir organisateur (Ens.subventionné),  la Direction (Ens.C.F.)	Il est impératif d'envoyer la demande par courrier ou fax directement à la Direction générale de l'enseignement obligatoire.	<b>Agir pour un élève en situation de crise.</b> <b>Agir de manière préventive afin d'éviter des tensions prévisibles.</b> <b>Agir pour la reprise du dialogue au sein d'un établissement qui a connu une situation de crise.</b> <b>Offrir des actions de sensibilisations à la gestion des conflits.</b>	M. Vandermest  02/6908387 02/6908586 (fax)  Serv. Adm.  02/6908356 02/6908581 (fax)