



**Compte-rendu de la conférence du 8 nov. 2016
de Mm. Claudine Bilocq, médiatrice de la SMSB**

Travail dans le cadre du cours de médiation par MboGonda A.

Fani Raitano
Bénédicte De Meyer
Pierre Fuzio

Madame Bilocq nous a présenté les fondamentaux de son métier. D'abord, le **contexte institutionnel** dans lequel a émergé le rôle de médiateur. Ensuite, **les principes déontologiques** qui dirigent son action puis les **grandes étapes d'un processus de médiation**. Enfin, elle nous a expliqué et illustré de cas concrets les grands **domaines d'intervention** du médiateur : les situations de conflit-tension, les problématiques personnelles ainsi que le décrochage scolaire.

I. Contexte Institutionnel

Mme Bilocq travaille pour la DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire) au sein de la FWB (Fédération wallonie-Bruxelles) qui gère l'enseignement en école fondamentale, secondaire et supérieure. Au sein de la DGEO il y a plusieurs services de médiation :

Les équipes mobiles : Elles interviennent à la demande de la direction sur des situations urgentes qui touchent à l'organisation même de l'école. Elles se singularisent par le fait qu'elles peuvent agir dans des situations de conflits entre adultes, ce qui ne semble pas être le cas des autres services de médiation.

SMSW : Service de Médiation Scolaire pour la Wallonie

SMSB : Service de Médiation Scolaire pour la région Bruxelloise

Il s'agit de structures similaires qui fonctionnent un peu différemment. A Bruxelles, le médiateur est souvent interne aux établissements scolaires alors qu'en Wallonie, il est externe.

Le **SMSW** fait beaucoup de prévention comme des animations de classe. Selon Mme Bilocq, cela a beaucoup de sens mais n'est pas véritablement de la médiation. Elle a souligné que les différences entre Wallonie et Bruxelles tendent à diminuer.

Le **SMSB** existe depuis plus de 20 ans, créé par M. Di Rupo, suite aux émeutes dans des écoles à Forest. Au départ, il y avait une dizaine de médiateurs scolaires qui avaient d'abord dans un rôle de « pompiers » pour calmer les choses sur le terrain. Ils n'étaient pas spécialement formés à la médiation. Le métier a évolué, s'est construit et s'est défini. Le décret mission de 1998 a clarifié ce rôle et des études supérieures dans ce domaine sont désormais organisées à St. Louis. Cela témoigne de la professionnalisation et de l'institutionnalisation du métier.

Quelques chiffres

A Bruxelles, il y a 55-56 médiateurs internes aux établissements. Mais cela ne couvre pas toutes les écoles. En Wallonie, ils sont entre 35 et 40 médiateurs externes. Le nombre de médiateurs n'évolue pas pour des raisons budgétaires ce qui pousse vers une logique d'externalisation et de partage des ressources. Cela présente une série d'avantages et de désavantages.

Par soucis d'indépendance, dans les deux cas, ils ne sont pas sous l'autorité pas à la direction de l'école. Cela pose question lorsque les écoles décident d'engager un médiateur sur fonds propres.

Quelles écoles bénéficient du service de médiation ?

Au départ, ce sont les écoles à « discrimination positive » qui en bénéficiaient. Aujourd'hui toutes les écoles secondaires peuvent faire appel à un médiateur.

II. Principes déontologiques

Les règles déontologiques de base sont :

- la **neutralité et le non jugement**
- le **secret professionnel**

Le processus de médiation part d'une demande et se base sur le libre choix des parties concernées. Très rarement, mais cela peut arriver, le médiateur prend l'initiative et propose une action.

Mme Bilocq a insisté sur le principe de non-interventionniste. Son rôle n'est pas d'agir ou de prendre des décisions mais plutôt d'offrir un « espace bullaire » à chaque partie pour qu'elle puisse exprimer son vécu, ses besoins et puisse envisager une résolution ou pas, du problème.

Sur ce point, elle a souligné l'importance de disposer d'un lieu où les bénéficiaires peuvent venir librement et se sentir à l'aise pour s'exprimer dans le non-jugement. Cela nécessite que le médiateur soit au clair avec lui-même, avec son propre ressenti et avec ses limites. Dans certains cas, il devra passer le relai. Il devra également, et en permanence, veiller à son indépendance qui n'est pas toujours facile à tenir.

III. Grandes étapes d'un processus de médiation

La médiation commence par **une demande**. Comme nous l'avons mentionné plus haut, le médiateur n'est que très rarement l'initiateur d'une démarche.

La première étape est donc celle de **l'écoute** du demandeur. Il s'agit de l'accueillir et lui permettre d'exprimer son vécu et sa réalité par rapport à une situation. Il peut ainsi mettre au clair son ressenti, parler de ce qui lui pose problème et de ce dont il aurait besoin pour que les choses évoluent.

La deuxième étape est celle de **l'analyse de la demande**. Il ne s'agit pas de donner une solution. Ce n'est pas le rôle du médiateur. Celui-ci offre un accueil et un « espace bullaire » qui va permettre une mise à plat, une prise de recul par rapport à une situation problématique. Sur cette base, et avec l'aide du médiateur, la personne pourra ensuite envisager des possibilités d'action. Ne rien faire en est une. Tenter de résoudre le problème par soi-même en est une autre. Le cas échéant il peut également décider d'aller vers l'autre partie par l'intermédiaire du médiateur pour tenter de trouver une issue.

Lorsque ce type de **processus de médiation** se met en place, le médiateur entre en contact avec l'autre partie. Comme il l'a fait avec le demandeur, il l'invite à faire le même travail de son côté : exprimer son vécu, son ressenti et son besoin face à la situation.

De manière neutre le médiateur va alors accompagner les deux parties jusqu'au moment où elles décident de se passer de lui et de reprendre les choses en main et ce, que la situation soit résolue ou non. C'est le principe de l'accompagnement et du non-interventionniste.

IV. Les domaines d'intervention du médiateur

A. Conflits-tensions

Il entre en jeu dans les situations de conflit ou de tension qui touchent les élèves et qui perturbent fortement sa scolarité. Cela peut concerner les relations entre élèves mais également entre les élèves et les professeurs, les éducateurs, la direction, la classe ou la famille...

Mme Bilocq souligne que le conflit peut être porteur. Il peut conduire à de nouvelles possibilités. Le médiateur intervient pour dégager la réalité de chacun et la voir avec plus d'objectivité et de recul. La médiation peut dégager l'enjeu relationnel d'une situation, remettre les choses à plat et recréer du lien là où la tension rendait les relations trop conflictuelles.

La médiatrice a illustré son propos par des cas concrets :

Par exemple, celui d'une classe qui a initié une médiation pour trouver une solution à une situation qui, pour eux, devenait invivable avec leur éducateur. Elle a commencé par les écouter. Elle a analysé la demande avec eux pour voir si un processus de médiation devait être engagé. Elle a insisté sur l'importance de leur faire exprimer leur vécu et leur besoin. A partir de là le chemin se tisse ou pas. C'est à eux de décider. Ils peuvent choisir de laisser les choses-là. Ils peuvent décider de parler avec l'éducateur ou inversement ne pas vouloir le faire.

S'ils décident de commencer un processus de médiation, il est nécessaire de leur expliquer qu'il faut laisser un espace-temps à l'éducateur pour exprimer son vécu, son ressenti et son besoin face à la situation. Il doit faire le même chemin qu'eux. Elle insiste sur le fait que lui aussi est libre d'accepter la médiation ou pas. S'il refuse, il faut l'accepter et le médiateur doit en faire part à la classe.

Si les deux parties sont preneuses, on continue. C'est leur choix. Cela leur permet d'être acteurs de la résolution du problème. Ce n'est pas le médiateur qui le fait pour eux. Il ne fait que les accompagner.

Elle insiste aussi sur l'importance du lieu. Elle parle « d'espace bullaire » dans lequel chacun peut se sentir en sécurité pour s'exprimer, pour prendre du recul. Elle a aménagé son bureau de manière différente du reste de l'école. Il n'est pas à côté du bureau de la direction, pas où il y a le plus de passage, etc. Elle nous dit que c'est important que la situation se dénoue dans un espace neutre, confortable, pas dans un couloir, pas dans la classe... Elle explique aussi que lorsqu'elle n'est pas en réunion, elle laisse la porte de son bureau ouverte pour faciliter la démarche de celui ou celle qui aurait envie ou besoin de la rencontrer.

Elle nous a donné un autre exemple :

Celui d'un jeune qui depuis un moment arrive souvent en retard à l'école et qui intègre seulement la 2^e heure de son cours de français le lundi matin. Au bout de 3-4 lundis, le professeur en a assez.

Ses cotes chutent. Le professeur, excédée, finit par l'exclure. L'élève lui dit: « de toute façon votre cours, je m'en tape ».

La semaine suivante, le professeur n'accepte pas qu'il entre en classe. La situation s'envenime. Elle arrive en médiation. Cet élève arrive au bureau. Il explique qu'il vient de loin, qu'il prend le train, que sa maman est gravement malade, qu'il s'occupe de son petit frère et qu'il doit l'amener à l'école. Il est triste, mal. Il fait de son mieux et il est déjà content d'arriver en 2^e heure à l'école. Il a l'impression que le professeur le déteste. La médiatrice lui demande s'il a expliqué cela à son enseignante. Il dit que non.

Le professeur vient en médiation, elle explique qu'elle est très fatiguée. Le weekend, elle met beaucoup de soin à préparer le cours, elle est très consciencieuse, elle a un bébé qui ne fait pas ses nuits, elle n'en peut plus.

La médiatrice leur a proposé de se rencontrer, de se parler et les deux ont accepté. Ils ne sont pas rentrés dans les détails de leur vie privée mais ils ont trouvé une solution créative qui leur convienne.

B. Problématiques personnelles

Pour replacer la pratique de médiation dans son contexte, Mme Bilocq a souligné que lorsqu'ils entrent en secondaire, beaucoup de jeunes ne savent plus où ils en sont. Ils sont dans une étape de vie perturbante pour eux-mêmes et pour les personnes qui les entourent. Ils sont confrontés à de grands changements au niveau biologique, émotionnel et relationnel. On leur demande soudainement d'être autonomes. Ils sortent de primaire où ils sont grands et arrivent en secondaire où ils sont les plus petits. Ils sont en perte de repères. Tout cela est source de conflits, de tensions. Parfois ils prennent une ampleur telle, que l'élève n'est plus en mesure de faire face, de remplir son rôle d'étudiant et d'apprendre.

Pour illustrer son propos, elle nous donne un exemple :

Celui d'une jeune fille africaine, qui est arrivée en Belgique non-accompagnée. Elle devient majeure et n'a donc plus de tuteur, plus d'appartement supervisé, pas de nouvelles de sa famille au pays, plus d'allocation CPAS mais elle doit être présente au cours et réussir. Bref, sa situation est très difficile. Elle ressent une sensation d'abandon. Elle est venue en parler en médiation.

Les problématiques personnelles sont très nombreuses. Beaucoup de jeunes doivent suivre leur cursus scolaire avec des situations familiales ou personnelles difficiles. Dans de nombreux cas, le médiateur doit passer le relais.

Par exemple :

Un jeune qui n'a pas d'endroit pour faire ses devoirs à la maison. Elle l'a aidé à trouver une école de devoir.

Autre exemple :

Une jeune fille « brillante » qui juste avant les examens de fin d'année annonce qu'elle arrête ses études pour rentrer au Maroc. La titulaire de classe lui offre la possibilité de rencontrer le médiateur. Elle explique qu'elle dû se séparer de son compagnon qui a essayé de l'emmener de

force en Syrie. Elle se sentait menacée. Elle a osé en parler. C'était la première fois. Cela lui a fait beaucoup de bien. Dans ce cas, c'est de l'assistance à personne en danger. C'est assez rarement le cas mais une telle situation nécessite de poser une action. Avec l'accord et l'aide de la médiatrice, la jeune fille a été rendre compte de sa situation à la direction de l'école qui a alors pris les mesures nécessaires pour l'aider et la protéger.

Lorsque la personne est revenue chez la médiatrice « déposer » à nouveau, la médiatrice lui a expliqué qu'il serait plus approprié qu'elle rencontre un psychothérapeute. C'est un autre exemple de passage de relais.

Elle nous dit que le médiateur doit être conscient des limites de son action. Il n'est pas psychothérapeute. Il doit rester neutre même lorsqu'il connaît les situations. Il doit être au clair avec lui-même. Il doit savoir comment les situations qui lui sont exposées font écho avec lui. Sa posture est compliquée. Tout cela est délicat.

C. Décrochage scolaire : présences-absences

C'est une priorité politique. Il y a plusieurs types de décrochage : le passif et l'actif. Il est actif lorsque le jeune qui ne vient pas à l'école. Il est passif quand il est physiquement présent à l'école mais qu'il décroche. Les décrochages actifs sont plus faciles à repérer par l'équipe éducative.

La médiation va permettre de creuser, de comprendre. On va chercher ce qui se passe, laisser le jeune s'exprimer sur son vécu, ses besoins, sa situation. C'est souvent lié à un conflit hors de l'école. En parler va permettre de faire évoluer la situation, de tenter de trouver une solution.

V. Conclusion

L'exposé de Mme Bilocq fut extrêmement clair et structuré. C'est avec beaucoup d'humanité et de passion qu'elle parle de son métier. Elle ne cache pas les impacts émotionnels et les difficultés qui se posent à elle lorsqu'elle est face à des situations problématiques. La fonction de médiateur bénéficie d'une déontologie qui établit clairement les barrières à ne pas franchir mais dans la réalité, il semble qu'il faille avoir une personnalité bien construite, une connaissance de soi et sans doute un soutien pour tenir le coup sur la durée. Il nous semble également que le rôle de médiateur au sein des écoles peut être un réel bénéfice pour les jeunes et les équipes éducatives qui les encadrent.