

Service de médiation scolaire de la
Fédération Wallonie-Bruxelles
en Région de Bruxelles-Capitale

Projet de Service

(Texte avalisé par la DGEO le 1^{er} février –Version officielle)

INTRODUCTION

Le Service de médiation scolaire en Région de Bruxelles-Capitale s'est doté d'un Projet de Service qui a pour but de fédérer et clarifier ses pratiques, d'en favoriser la communication, tant à l'intention de ses bénéficiaires (écoles, élèves, familles), qu'à celle des autres services qui travaillent dans l'école ou autour de celle-ci (CPMS, SAJ, Services de la Direction Générale de l'Enseignement Obligatoire...).

Ce Projet de Service va par ailleurs permettre au Service de Médiation Scolaire d'affiner ses propres outils de pilotage et de formation en vue de sa professionnalisation constante, et de proposer un outil d'évaluation à son autorité.

Il comprend trois chapitres :

Le premier chapitre, intitulé « Identité du Service », présente le cadre de référence en termes de fondements et de valeurs.

Le deuxième chapitre, intitulé « Offres et prestations du Service, thématiques rencontrées », présente ce que le Service met en place pour remplir au mieux les missions que lui assigne le décret du 30 juin 1998.

Le troisième chapitre, intitulé « Priorités pour les années 2012 à 2015 », présente les priorités sur lesquelles le Service axera son travail durant les prochaines années.

1. IDENTITE DU SERVICE

1. 1. CADRE DECRETAL

Le législateur, par décret du 30 juin 1998, a instauré un Service de médiation scolaire : « *Il est créé un service de médiation scolaire chargé de prévenir la violence et le décrochage scolaire dans les établissements d'enseignement secondaire (...).*

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 »¹.

Ce Service de médiation scolaire est placé sous l'autorité de la Direction Générale de l'Enseignement Obligatoire (DGEO) de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il est structurellement indépendant des écoles et des réseaux d'enseignement.

Le Service de médiation scolaire est un 'entre-deux', une interface entre d'une part les élèves et leurs familles, et d'autre part l'école. Aux termes du décret, il contribue, en tant que tiers² neutre et en travaillant les relations de confiance, à la prévention de la violence et du décrochage scolaire.

Il veille à travailler en « bonne intelligence » avec toutes les parties, c'est-à-dire en faisant preuve vis-à-vis d'elles d'un respect identique. Il est attentif à ne jamais nuire ni aux personnes ni aux fonctions qu'elles exercent.

1. 2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le Service de médiation en Région de Bruxelles-Capitale est composé de 56 médiateurs et de deux coordonnateurs.

Le Service propose un service interne ou « service local³ » aux écoles.

En vertu d'une convention passée entre le Service de médiation et l'école,

- la coordination du Service de médiation scolaire s'engage à ouvrir un service local de médiation dans l'école
- le Chef d'Etablissement accepte les modalités de fonctionnement du Service de médiation scolaire telles que précisées dans le « Projet de Service » et le « Guide de la médiation scolaire en Région de Bruxelles-Capitale ».

Au sein des écoles desservies, le service local de médiation peut être sollicité, à titre individuel ou collectif, par toute personne ou service ayant un rapport direct ou indirect avec une situation scolaire : élève, futur ou ex-élève, parent, famille, éducateur, professeur, direction, CPMS, SAJ, AMO, SAS, CPAS, services de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire ...

¹ Art. 34 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+).

² Qui n'est pas partie prenante à une affaire, à une situation, et ce dans toute relation avec les personnes qui le sollicitent (petit Robert).

³ Nous appelons « service local », le service qui est installé par le Service de médiation dans une école. Il y a donc autant de services locaux que d'écoles desservies. Un service local est, la plupart du temps, équivalent à un seul médiateur.

1. 3. ORIENTATIONS QUI SOUS-TENDENT LE SERVICE

La médiation se définit comme l'action de mettre en relation, par un tiers appelé le médiateur, des personnes, soit en vue de la prévention ou la résolution d'un différend, soit en vue de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale⁴.

La médiation scolaire, par cette action de mise en relation des personnes, vise à favoriser, conserver ou rétablir le climat de confiance dans les écoles. En effet, le médiateur scolaire travaille à la création, la poursuite, le rétablissement d'un dialogue ou d'un lien entravé. Il contribue ainsi à l'émergence de nouvelles possibilités relationnelles.

Par ce travail des relations de confiance entre les acteurs de l'école, la médiation scolaire contribue à la prévention des logiques de rupture que sont la violence et le décrochage scolaire.

Le médiateur est tenu de se positionner en tant que tiers.

A cet effet il

- propose aux personnes qui le sollicitent une disponibilité d'écoute, de réflexion et de travail sur le sens de ce qu'elles vivent : exprimer, analyser, débattre, décider
- met en place un processus coopératif dont il est le garant sans exercer de pouvoir de décision. En cela, il se distingue d'autres tiers tels que le juge ou l'arbitre.

Cette pratique professionnelle nécessite que le médiateur assure sa neutralité en veillant à maintenir une distance vis-à-vis des enjeux des personnes, que ceux-ci soient éducatifs, moraux, disciplinaires, administratifs ou autres. Il se concentre sur la conduite du processus de médiation dont l'objet et les contenus sont exclusivement ceux des personnes et ce, sans intention ni visée à la place des personnes. De même, il ne porte de jugement ni sur les faits ni sur les valeurs présentés par les personnes et laisse la place à l'émergence de la solution proposée et au respect de celle-ci.

Lorsqu'il est sollicité et lorsqu'il prend l'initiative de faire offre de service, le médiateur va évaluer, avec les personnes concernées, la pertinence d'un processus de médiation librement consenti de part et d'autre.

⁴ Cette définition de la médiation est tirée de Vincent de Briant et Yves Palau, *La médiation, définition, pratiques et perspectives*, Paris, Nathan, 1999, p.11

1.4. VALEURS DE REFERENCE DU SERVICE

En adéquation avec la Direction générale de l'Enseignement obligatoire, le Service de médiation scolaire promeut les valeurs suivantes⁵ :

- la confiance en soi
- le respect de l'autre
- l'émancipation sociale de tous les acteurs
- la citoyenneté
- la reconnaissance sociale et culturelle.

Le médiateur fonde son identité professionnelle sur :

- l'accueil inconditionnel⁶
- la coopération
- la créativité
- l'empathie
- l'indépendance
- la multi-partialité
- la neutralité
- le non-jugement
- la réflexion ternaire (quitter le face-à-face et introduire le tiers,...)
- le conflit comme outil ou occasion de transformation
- ...

Bien que chaque médiateur possède ses valeurs personnelles, il est important que celui-ci veille à ce que ses propres valeurs n'interfèrent pas avec sa pratique. Ainsi, le médiateur se doit de demeurer neutre afin d'accueillir sans jugement les valeurs des personnes qui le sollicitent.

⁵ Le Service reprend notamment les valeurs proposées par le décret du 24 juillet 1997 (décret mission).

⁶ L'inconditionnalité de l'accueil signifie qu'il n'y a pas de préalable formel nécessaire à la sollicitation du médiateur. Autrement dit, toute demande est « recevable » et « travaillable » (que ce soit vers un processus de médiation proprement dit ou vers un relais). C'est ainsi que l'accueil d'une sollicitation peut dès lors s'envisager d'une part dans des conditions émotionnelles particulièrement aigües (au médiateur à gérer, postposer, etc...), et d'autre part sans que le (les) sollicitant(s) n'ai(en)t nécessairement fait une démarche préalable auprès du (des) protagonistes ou d'autres services.

2. OFFRES ET PRESTATIONS DU SERVICE, THEMATIQUES RENCONTREES

2.1. Offres et prestations

Le Service a pour volonté d'initier et d'entretenir un lien et une relation de confiance avec tous les acteurs et mandate ses services locaux à cet effet.

Il développe les offres et prestations suivantes :

- Se faire connaître dans l'école
- Organiser et assurer l'accueil
- Traiter et suivre des situations
- Rechercher, développer et entretenir des relations et des lieux d'échange
- Développer les pratiques et la recherche professionnelles

Les services locaux, dans un espace et une temporalité qui leur sont propres, déclinent ces prestations de la manière suivante :

2.1.1. Se faire connaître dans l'école

Le Service (tantôt le coordonnateur, tantôt le médiateur), informe de son existence et de son offre de service :

- la Direction de l'école : lors de l'installation d'un nouveau service local (remise du folder, du guide de la médiation, du projet de Service...), lors de la rencontre annuelle...
- les membres des équipes éducative et pédagogique, les élèves et les parents

2.1.2. Organiser et assurer l'accueil

Le médiateur est porteur, à l'intérieur et à l'extérieur de son bureau, des principes de médiation.

Le médiateur

- organise et assure une présence au sein de l'établissement scolaire. Il y est disponible et accessible éventuellement sans rendez-vous et en toute discrétion
- peut, par sa présence au sein de l'établissement scolaire, être au contact d'évènements qui l'amènent à faire offre de service
- mène des entretiens préalables :
 - écoute la demande de la personne, questionne sa démarche, accueille son état (émotions, ...)
 - informe sur l'offre de service
 - analyse la demande avec les personnes concernées
 - clarifie les objectifs poursuivis par le(s) demandeur(s)
 - ...

2.1.3. Traiter et suivre des situations

Suivant les situations, le médiateur propose

- un processus de médiation :
 - il pose le cadre du processus (secret professionnel, respect des personnes,...)
 - il rencontre séparément ou ensemble les protagonistes de la situation problématique ayant marqué leur approbation à l'intervention d'un tiers
 - il travaille leurs représentations de la situation par l'expression, l'analyse et le débat
 - il identifie et travaille les obstacles liés à des situations ou des relations scolaires (violence, décrochage scolaire, impasses, projets, difficultés personnelles et/ou familiales, ...)
 - il accompagne le processus coopératif de décision
 - il veille à ce que les parties soient conscientes des conséquences des choix posés, des accords conclus et des décisions prises
 - il suspend, au besoin, le processus à son initiative ou à celle de l'une des parties
 - il propose de clôturer ensemble⁷ le processus
 - il reste un point d'appui
 - ...

- un relais des personnes vers les lieux et les services adéquats :
 - il pose le cadre du Service
 - il prépare au relais
 - il s'assure avec la personne de son degré d'autonomie et de sa motivation quant à une démarche vers d'autres services
 - il accompagne si nécessaire
 - ...

2.1.4. Rechercher, développer et entretenir des relations et des lieux d'échange

Le Service attend des médiateurs

- au sein du Service :
 - qu'ils participent à des dynamiques d'analyse de situations, d'échange de pratiques, de concertation et de débats sur le métier

- en dehors du Service :
 - qu'ils consolident et enrichissent les partenariats
 - qu'ils participent à des échanges entre acteurs du champ de la médiation
 - qu'ils participent à des échanges entre acteurs internes ou externes à l'Ecole sur le thème de la « scolarité » sans y être pour autant porte-parole de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire.

⁷ Par « ensemble », nous entendons que chaque acteur concerné participe à la clôture.

2.1.5. Développer les pratiques et la recherche professionnelle

Le Service attend des médiateurs qu'ils

- réfléchissent individuellement et en équipe sur les théories de la médiation et leur application dans le travail sur le terrain
- théorisent à partir des pratiques
- diffusent les productions et les modes opératoires découverts au sein du Service
- sensibilisent les autres professionnels
- accueillent des stagiaires, des mémorants, des chercheurs extérieurs...

Le Service entend, par cela, mettre en place un processus de co-construction du métier.

Développer les pratiques et la recherche professionnelle contribue à la formation continue des médiateurs au sein du Service ainsi qu'à la sensibilisation des membres de la Communauté éducative à la médiation.

2.2. Thématiques de travail

Les thématiques de travail du Service de médiation scolaire telles qu'elles sont définies dans le décret ont trait aux situations interpersonnelles, aux relations de confiance et aux questions de lien à l'école.

Elles sont les suivantes :

- les conflits entre élèves ou entre adulte(s) et élève(s)
- la présence à l'école et/ou au cours

2.2.1. les conflits entre élèves, entre adulte(s) de l'école et élève(s), entre famille et école

Le travail du médiateur visera notamment à :

- (r)établir un climat où l'expression de chacun et l'écoute du point de vue de l'autre deviennent possible
- permettre à chaque partie de comprendre ce qui sous-tend ses positions, comportements ou attitudes ainsi que ceux de l'autre (représentations sociales, économiques, culturelles ou autres...)
- dégager une issue qui permette à chacune des parties et/ou aux parties de dénouer la situation conflictuelle
- favoriser la recherche d'alternatives par chacune des parties.

2.2.2. la présence à l'école et/ou au cours

Le travail du médiateur visera notamment à :

- permettre au demandeur d'exprimer son point de vue quant à la situation
- aider les personnes à envisager des solutions et à faire des choix conscients
- rester disponible dans la mise en œuvre des choix et des projets
- suggérer, dynamiser des relais.

Outre ces thématiques, il arrive que le médiateur soit sollicité pour d'autres situations, liées à des impasses personnelles. Cette sollicitation s'appuie sur le lien de confiance que le médiateur a pu installer entre son service et les usagers, et sur l'accueil inconditionnel qu'il offre à toute demande. Le travail du médiateur permet d'identifier et de mettre en mots les impasses et les obstacles rencontrés, ouvrant sur un relais adéquat.

3. PRIORITES POUR LES ANNEES 2012 A 2015

Le Service se donne les priorités d'action suivantes pour les années 2012-2015 :

- des priorités relatives aux offres et aux prestations du Service à l'égard des écoles et de ses partenaires
- des priorités relatives à des thématiques

3.1. Priorités liées aux offres et aux prestations⁸

3.1.1. Accroître la visibilité du Service de médiation

Le Service de médiation scolaire souhaite accroître la visibilité du Service et des services locaux en communiquant sur ses offres, ses spécificités, ses champs de compétences, les bénéfices de l'usage du tiers neutre, les implantations des services locaux et leur accessibilité.

3.1.1.1. les services locaux

Pour assurer une visibilité accrue des services locaux, le Service de médiation va veiller à la réalisation de deux types de communication par chacun des médiateurs : celle de son offre et celle du travail réalisé dans l'école.

Chaque service local présentera annuellement son offre de service et ses modalités pratiques de travail de la façon suivante :

- dans les classes, à l'intention des élèves
- lors des réunions de rentrée ou lors de réunions générales des équipes pédagogiques et/ou éducatives, à l'intention des adultes
- lors des réunions de parents et/ou de l'association des parents, à l'intention des parents

La présentation du travail réalisé par le médiateur dans l'école sera faite par le médiateur, lors de la rencontre annuelle de fin d'année⁹.

Par cette visibilité accrue, le Service souhaite permettre une utilisation bien comprise de la médiation dans les écoles. Il verra s'il a pu réellement accroître la visibilité des services locaux en considérant les éléments suivants :

Indicateurs de réalisation :

- présentation du service local (tant à l'intention des adultes que des élèves) (chaque année scolaire)
- présentation du service local aux familles (chaque année scolaire)
- présentation du travail réalisé par le médiateur dans l'école (chaque année scolaire).

⁸ Nous faisons référence, ici, aux offres et prestations telles qu'elles sont énoncées au point 2.1., page 5 du présent document

⁹ Une fois par an est organisée une rencontre entre le médiateur, la direction de l'école et la coordination du Service de médiation

Indicateurs de résultat :

- le nombre de demandes « pertinentes », c'est-à-dire rencontrant au moins une des deux thématiques de travail telles qu'elles sont décrites au point 2.2. page 7 du présent document (à partir de juin 2012)
- l'évolution de la visibilité du médiateur dans l'école (évaluation, lors de la rencontre annuelle avec le chef d'établissement et via le rapport annuel des médiateurs) (juin 2012 puis chaque année)
- l'appropriation, par des membres de la communauté scolaire, d'éléments liés à la culture de la médiation (évaluation, lors de la rencontre annuelle et via le rapport annuel des médiateurs, à partir de juin 2013)
- analyse réalisée par le Service, sur base des relevés, des évaluations, des rencontres annuelles et des rapports annuels des médiateurs de l'effet du travail réalisé pour accroître la visibilité du Service (à partir de juin 2012)

3.1.1.2. le Service

Pour accroître sa visibilité, le Service va :

- mettre son site en ligne
- mettre sur pied un « atelier participatif de présentation du Service » à destination des institutions de formation
- participer à différentes rencontres communautaires, régionales, fédérales et internationales.

Le Service verra s'il a pu accroître sa visibilité en considérant les éléments suivants :

Indicateurs de réalisation :

- mise en ligne du site (mai 2012)
- mise sur pied d'un groupe à tâche pour l'élaboration de l'atelier participatif (septembre 2012)

Indicateurs de résultat :

- le nombre de demandes « pertinentes », rencontrant au moins une des deux thématiques de travail telles qu'elles sont décrites au point 2.2. page 7 du présent document, adressées au Service via le site (juin 2012)
- le nombre d'appels au Service par des structures communautaires, régionales, fédérales ou internationales (à partir de juin 2013)
- le nombre de demandes introduites par les institutions de formation et du nombre de réalisations de l'atelier (année scolaire 2013-2014)
- analyse réalisée par le Service, sur base des relevés ci-dessus de l'effet du travail réalisé pour accroître la visibilité du Service (à partir de juin 2012).

3.1.2. Elargir l'accessibilité au Service : répondre aux demandes adressées au Service par des parents et/ou des élèves d'écoles ne disposant pas d'un médiateur

Pour permettre cette accessibilité, le Service va informer les fédérations d'associations de parents de cet élargissement de l'offre de service

Le Service verra s'il a pu élargir l'accessibilité au Service en considérant les éléments suivants :

Indicateurs de réalisation :

- information aux associations de parents de l'offre du Service au courant de l'année 2011-2012

Indicateurs de résultat :

- relevé du nombre de demandes émises par des parents ou des élèves d'écoles ne disposant pas d'un médiateur
- relevé du nombre d'offres de service faites aux parents, aux élèves concernés (dès l'année 2011-2012)
- analyse, à partir de ces relevés, des effets du travail réalisé pour élargir l'accessibilité du Service aux parents et élèves d'écoles ne disposant pas d'un médiateur (2012 à 2015)

3.1.3. Favoriser des contacts et des échanges (indépendants de la gestion des situations particulières) avec les services ayant des missions complémentaires aux nôtres (cellules de veille, missions locales, CPAS ...), avec les autres Services de la DGEO (SCOS, médiateurs wallons, équipes mobiles ...), avec le secteur de l'Education permanente, le secteur de l'Aide à la jeunesse, les CPMS...

Pour favoriser ces contacts et ces échanges, le Service va proposer des rencontres entre les services susmentionnés.

Le Service verra s'il a pu favoriser des contacts et des échanges avec ces services en considérant les éléments suivants :

Indicateur de réalisation :

- initier et proposer des rencontres avec les coordinations des différents services (janvier 2012)
- tenir des rencontres entre les services (année scolaire 2012 et suivantes).

Indicateur de résultat :

- la clarification des rôles des différents services (dès juin 2012)
- analyse des effets des contacts et échanges sur les relations entre le Service de médiation et les services susmentionnés (dès juin 2012).

3.2. Priorités liées aux thématiques travaillées¹⁰

Concernant spécifiquement « la présence à l'école et/ou au cours »

3.2.1. Apporter une attention particulière aux élèves du premier degré

Le Service informera toutes les directions d'écoles de son intention de porter une attention particulière aux élèves du premier degré.

Les services locaux vont, eux :

- faire état des contacts qu'ils ont avec les élèves et les enseignants du premier degré
- rappeler leur offre de service aux élèves et aux enseignants du premier degré
- réfléchir et envisager des offres particulières à l'intention des acteurs du premier degré
- prendre en compte les demandes de médiation qui émanent de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire. Elles seront transmises aux médiateurs par la coordination

Le Service verra s'il a apporté une attention particulière aux élèves du premier degré en considérant les éléments suivants :

Indicateurs de réalisation :

- information faite, par la coordination, à toutes les directions d'école, que le Service apportera une attention particulière au premier degré (janvier 2012)
- réfléchir et envisager des offres particulières à l'intention des acteurs du premier degré (année 2011-2012 et suivantes)
- rappeler l'offre de service aux élèves et aux enseignants du premier degré (année scolaire 2012-2013 et suivantes)
- mettre en place les offres particulières envisagées à l'intention des élèves et des enseignants du premier degré (année 2012-2013 et suivantes)
- prise en compte, via la coordination du Service, des demandes qui émanent de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire (dès l'année scolaire 2011-2012)

Indicateurs de résultat :

- le nombre de demandes et d'offres de service faites spécifiquement par/aux élèves et par/aux enseignants du premier degré en rapport à celles faites à et par l'ensemble des élèves et des enseignants de l'école (juin 2012)
- le nombre de présentations du service local faites spécifiquement aux élèves et aux enseignants du premier degré (année scolaire 2012-2013 et suivantes)
- l'évaluation, lors de la rencontre annuelle (direction, médiateur, coordination), des effets de l'attention particulière apportée aux élèves et aux enseignants du premier degré (année scolaire 2012-2013 et suivantes)
- l'analyse réalisée par le Service à partir des relevés, des rencontres annuelles et des réflexions développées par les médiateurs dans leur rapport annuel des effets de l'attention particulière apportée aux élèves du premier degré (à partir de juin 2012).

¹⁰ Comme précédemment, nous faisons référence, ici, aux thématiques telles qu'elles sont énoncées au point 2.2, page 8 du présent document

3.2.2. Soutenir les écoles dans leur travail d'accrochage ou de ré-accrochage et, à cet effet, affiner le travail des services locaux.

3.2.2.1. Le Service

Pour soutenir les écoles dans leur travail d'accrochage ou de ré-accrochage, le Service va :

- proposer, aux écoles, qu'elles installent un lieu qui permette à tous les intervenants qui travaillent cette problématique de se coordonner
- réaliser un document présentant aux écoles l'intérêt d'installer un lieu de coordination concernant la « présence à l'école et/ou au cours »

Le Service verra s'il a pu soutenir les écoles dans leur travail d'« accrochage » ou de « ré-accrochage » en considérant les éléments suivants :

Indicateurs de réalisation :

- réalisation d'un document présentant la proposition aux écoles qu'elles installent un lieu de coordination concernant la « présence à l'école et/ou au cours » (septembre 2012)
- proposition faite par le Service, au courant de l'année scolaire 2012-2013 d'installer, dans l'école, un lieu de coordination concernant la « présence à l'école et/ou au cours » (au plus tard juin 2013)
- description faite, par le médiateur (dans son rapport annuel), de la mise en œuvre de cette proposition, fin de l'année scolaire 2012-2013
- évaluation, par le médiateur, des effets de ce dispositif sur sa pratique dans l'école.

Indicateurs de résultat :

- l'installation, dans certaines écoles, d'un lieu de coordination entre tous les intervenants à propos de la présence à l'école et/ou au cours (à partir de juin 2013)
- l'évolution du nombre d'élèves « absents de l'école ou absents au cours » qui sont en contact avec un (et un seul) intervenant (dès juin 2013)
- l'évolution de la pratique du médiateur éventuellement induite par l'existence d'un tel lieu de coordination (dès juin 2014).

3.2.2.2. Les services locaux

Pour affiner leur travail et le coordonner avec le travail mené par les écoles, les services locaux vont :

- participer à des temps de présentation par chacun des intervenants dans l'école (éducateurs, CPMS, organismes extérieurs dans le cadre de projet d'accrochage scolaire...) du travail spécifique qui est le sien
- rappeler et préciser l'intérêt de l'intervention des services locaux dans des cas de présence/absence d'élèves : favoriser l'accrochage, éviter les phénomènes d'exclusion, en particulier l'exclusion définitive
- partager, avec les intervenants présents, les informations nécessaires, dans le respect de la posture et de la déontologie de chacun
- faire écho des ressources possibles, voire faire relais vers ces ressources en vue de travailler cette question : intervenants extérieurs, service jeunesse de la police...

Le Service verra si les services locaux ont pu affiner leur travail et le coordonner avec le travail mené par les écoles en considérant les éléments suivants :

Indicateurs de réalisation :

- participer à des temps de présentation par chacun des intervenants dans l'école (éducateurs, CPMS, organismes extérieurs intervenant dans le cadre de projet d'accrochage scolaire...) du travail spécifique qui est le sien (année scolaire 2012-2013)
- rappeler et préciser l'intérêt de l'intervention des services locaux dans des cas de présence/absence d'élèves (année scolaire 2012-2013)
- préciser, avec les intervenants présents, les informations nécessaires, dans le respect de la posture et de la déontologie de chacun (année scolaire 2012-2013)
- faire écho des ressources possibles, voire faire relais vers ces ressources en vue de travailler cette question : intervenants extérieurs, service jeunesse de la police... (année scolaire 2012-2013)

Indicateurs de résultat :

- l'évolution du nombre d'élèves « absents de l'école ou absents au cours » qui sont en contact avec un (et un seul) intervenant (dès juin 2013)
- la description faite, par le médiateur (dans son rapport annuel), de la manière dont il a organisé sa participation au travail d'accrochage (dès juin 2013)
- l'évaluation, par le médiateur, dans son rapport d'activité, des effets de ce mode de fonctionnement sur son travail dans l'école (dès juin 2014).

3.2.3. Proposer aux écoles qui le souhaitent des pistes de réflexion et d'action sur la question de l'accrochage scolaire, notamment en considérant les interactions entre l'élève, la famille et l'école

Pour proposer à ces écoles des réflexions sur la manière de travailler la question de l'accrochage scolaire, le Service va :

- mener des réflexions dans les groupes d'intervision
- mettre sur pied un groupe à tâche « décrochage scolaire »
- proposer un document synthèse
- proposer des temps de réflexion aux écoles

Le Service verra s'il a pu proposer aux écoles des pistes de réflexion et d'action sur la manière de travailler la question de l'accrochage scolaire, en considérant les éléments suivants :

Indicateurs de réalisation :

- réflexions menées dans les groupes d'intervision (2012-2013)
- mise sur pied d'un groupe à tâche « décrochage scolaire » (2012-2013)
- réalisation d'un document synthèse (septembre 2013)
- proposition faite aux écoles par le Service d'organiser des temps de réflexion (2012-2013)

Indicateur de résultat :

- l'intérêt que les écoles ont pu marquer en rapport aux propositions faites par le Service (juin 2015)
- l'analyse des effets des propositions de pistes de réflexion et d'action faites aux écoles sur leurs pratiques en ce qui concerne la question du décrochage scolaire (juin 2015).