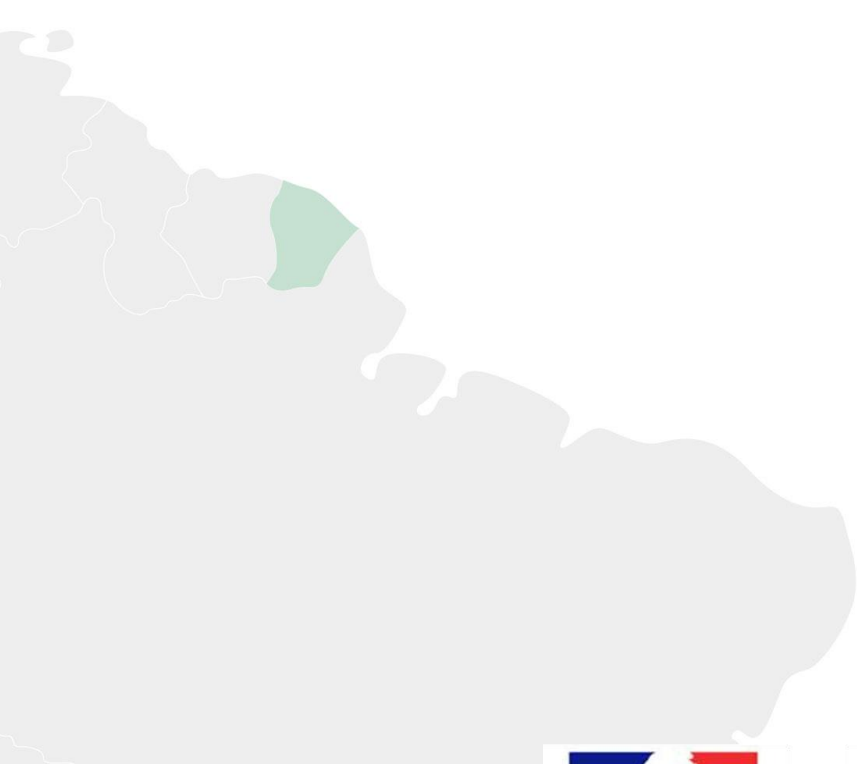


EVALUATION DE L'EXPERIMENTATION DE MEDIATION SOCIALE EN MILIEU SCOLAIRE

2014/2016



- Etudes et perspectives
- Collection « Médiation sociale »

■ TABLE DES MATIERES

I – HISTORIQUE DU PROJET	3
1.1 Phase de préfiguration	3
1.2 Présentation des collèges et de leurs contextes	5
1.3 Phase d’expérimentation : le déploiement des médiateurs	6
II – UN DISPOSITIF QUI S’EST PROGRESSIVEMENT MIS EN PLACE	9
2.1 Le processus de recrutement	9
2.2 La perception du dispositif au sein de l’établissement scolaire	9
2.3 La formation des médiateurs	10
III-LES MISSIONS ASSUREES PAR LES MEDIATEURS	11
3.1 Lutte contre l’absentéisme	12
3.1.1 Intensification de la relation Ecole-Famille	12
3.1.2 Diminution des absences.....	16
3.2 Densification du réseau partenarial	19
3.3 Montage de projets à destination des parents et élèves	20
IV – PERSPECTIVES : intégration de la Guyane à l’expérimentation nationale de	21
4.1 Présentation de l’expérimentation nationale	21
4.2 Une nouvelle opportunité pour la médiation sociale en milieu scolaire en Guyane	22
ANNEXES	23

I- HISTORIQUE DU PROJET

1.1 Phase de préfiguration

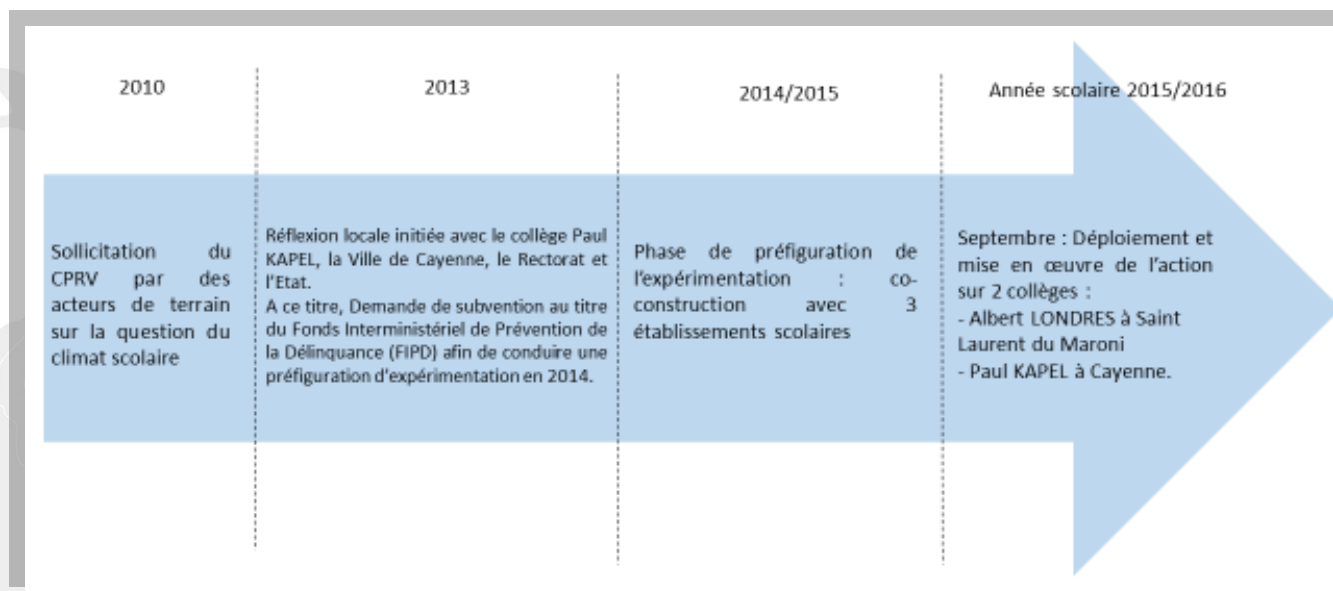
En avril 2013, est organisé par le CRPV un cycle de qualification portant sur la « Médiation sociale » pendant lequel une journée est consacrée à la médiation en milieu scolaire présentée par France Médiation.

A la suite du séminaire, des échanges se poursuivent entre le Rectorat de Guyane, le collège Paul KAPEL et le CRPV, puis se sont élargis au collège Albert Londres.

Ces échanges se sont structurés autour de documents de planification et d'engagements partenariaux:

- Le Plan de prévention de la délinquance 2014 – 2017 élaboré par la Préfecture, qui souligne une évolution préoccupante de la délinquance des mineurs
- La convention partenariale EVIDENCE (Endiguer Violences et Incivilités en Développant les Echanges pour Normaliser le Climat Educatif) du 3 juillet 2014, qui vise à renforcer la coopération entre partenaires en vue d'améliorer la sécurité dans et aux abords des établissements scolaires et de mieux combattre la violence.

Le CRPV accompagne la formalisation des besoins évoqués par les professionnels et dépose en 2014 une demande de subvention au Fond Interministériel de Prévention de la Délinquance (FIPD), pour mener une préfiguration sur l'année 2015.



La démarche de préfiguration s'est structurée de la façon suivante :

1/ Réalisation d'un diagnostic, tant de la situation sociale que des enjeux prioritaires à relever, pour chaque établissement.

- Trois sources d'information sont mobilisées : les diagnostics sécurité que chaque établissement doit communiquer à l'EMS¹; les fiches de remontées d'incidents régulièrement transmises par les établissements au Rectorat dans le cadre de la Convention EVIDENCE.

2/ Visites sur site et rencontre des partenaires

- Visites de la chargée de mission CRPV sur le terrain : observation de l'arrivée des collégiens le matin, de la récréation, de la pause méridienne, des sorties de classe, etc.
- Echanges individuels avec différents professionnels au sein des établissements
- Rencontres avec les partenaires de l'Education nationale : communes, PRE, acteurs associatifs...
- Rencontre avec l'Equipe Mobile de Sécurité du Rectorat.

3/ Inscription du projet dans le cadre des Comités d'Education à la Santé et à la Citoyenneté CESC² de chaque établissement

- Présentation du projet aux CESC afin de recueillir les avis des différents membres de cette instance sur la situation du collège considéré, de répertorier les actions menées, de présenter des exemples concrets d'actions de médiation menées ailleurs, et ainsi de commencer à réfléchir aux projets possibles
- Identification de toutes les actions réalisées et de tous les moyens disponibles afin de veiller à la complémentarité de l'action

De ces différents échanges, s'est dégagé un consensus autour **du rôle clé que jouent les parents dans la réussite éducative³ de leur enfant. Il s'agit donc de renforcer le lien de confiance et de proximité des parents avec l'institution scolaire.**

Si l'ensemble des équipes pédagogiques et administratives au sein des établissements ont déjà pour mission de contacter les parents et d'entretenir avec eux des relations de proximité, cette mission se résume souvent, selon les professionnels eux-mêmes, à de la prise de contact et de l'échange d'informations, notamment au niveau de la vie scolaire. L'assistante sociale entretient cependant des liens plus étroits, mais ne peut gérer qu'un nombre de dossiers limité.

Le projet se propose ainsi de mettre en place **une ressource qui permette à la fois de traiter un nombre de dossiers conséquent mais qui soit suffisamment flexible en termes de déplacement et de temps pour créer un lien de confiance avec les parents.**

Cette idée est renforcée par l'expérience du collège A. LONDRES qui avait déjà disposé d'un adulte-relais pendant 3 ans et qui a pu travailler de manière efficiente la question du contact avec les parents.

1 Equipe Mobile de Sécurité EMS

2 CESC : Le comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté (CESC) s'inscrit dans le pilotage de chaque établissement scolaire du second degré. C'est une instance de réflexion, d'observation et de proposition qui conçoit, met en œuvre et évalue un projet éducatif en matière d'éducation à la citoyenneté et à la santé et de prévention de la violence, intégré au projet d'établissement. Source : Eduscol.

3 La réussite éducative se distingue de la réussite scolaire dans le sens où elle ne s'intéresse pas strictement aux résultats scolaires. Ce concept concerne à la fois l'instruction, la socialisation et la qualification.

1.2 Présentation des collèges et de leurs contextes

Les constats présentés ci-dessous, constituent une appréciation qualitative et non exhaustive :

- Des échanges et entretiens menés par le CRPV auprès de l'équipe pédagogique, des chefs d'établissement, et des associations agissant dans l'environnement des établissements scolaires,
- Des observations réalisées in situ par le CRPV.

1.2.1 Présentation des collèges

P. KAPEL

Classe	Effectif des élèves
6ie	168
5ie	190
4ie	196
3ie	216
ULIS	30
Total	800

ATOUTS	FAIBLESSES
- Malgré une faible participation des familles à la vie de l'établissement les parents se révèlent intéressés par les informations pratiques données au cours de certaines grandes réunions	- Problèmes de sécurité autour de l'établissement et développement d'une « culture de rue » - Les familles plus aisées ne souhaitent pas mettre leur enfant au sein de l'établissement du fait de sa réputation
OPPORTUNITES	MENACES
- Des dispositifs efficaces sont mobilisables sur Cayenne : RSMA, PRE... - Des dispositifs efficaces se déploient dans l'établissement : liaison CM2/6ie, présence d'un Agent de Prévention et de Sécurité	- Le manque de transports publics collectifs a pour conséquence l'errance des élèves autour de l'établissement, ce qui peut entraîner des comportements déviants ou de l'absentéisme - De nombreuses familles ont des difficultés de mobilité - Processus de paupérisation des familles au sein de l'établissement

A. LONDRES

Classe	Effectif des élèves
6ie	251
5ie	193
4ie	193
3ie	257
ULIS	13
UPEANSA	14
3ie Tremplin	34
Total	955

ATOUTS	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Des projets existent déjà pour inciter les parents à se rendre à l'école sur des temps de convivialité - Une attention est portée aux problèmes médicaux non détectés des élèves en cas de difficultés scolaires ou de problèmes de comportement 	<ul style="list-style-type: none"> - Sentiment d'isolement pour traiter des problématiques d'élèves souvent complexes - Peu de liens partenariaux
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Le CESC est dynamique - Le collège possède déjà une expérience en matière de médiation scolaire et en montage de projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Maillage urbain environnant en pleine mutation : de nombreuses nouvelles constructions, beaucoup d'élèves en plus en quelques années... - Paupérisation des familles en cours au sein de l'établissement - De nombreuses familles ont des difficultés de mobilité

1.2.2 Constats communs aux deux collèges :

- La violence se situe principalement aux abords de l'établissement ou lors d'intrusion de public extérieur dans leur enceinte. L'intérieur du collège reste encore relativement préservé
- Beaucoup de jeunes qui restent autour de l'enceinte scolaire, sont soit des élèves qui, faute de places, n'ont pas pu être inscrit dans un établissement scolaire après leur 3e, soit des élèves en situation de décrochage scolaire. Ces derniers entretiennent un rapport ambivalent avec l'institution scolaire : s'ils vont peu en classe, ils reviennent cependant régulièrement aux abords du collège
- Selon l'équipe de l'EMS, les 6ie et les 2nde ont des comportements de plus en plus violents (avec armes), ce qui inviterait à intervenir spécifiquement sur les transitions entre élémentaire-collège et entre collège-lycée
- Une nécessité à anticiper les réformes : classification des établissements en REP+ et mise en œuvre du nouveau cycle CM1, CM2, 6e, qui a pour but d'instaurer une plus grande continuité dans le parcours scolaire
- Les grossesses précoces restent un phénomène récurrent.

1.3 **Phase d'expérimentation : le déploiement des médiateurs**

Le projet se décline donc concrètement par le recrutement d'un médiateur scolaire pour le collège Paul KAPEL à Cayenne et d'un autre pour le collège Albert LONDRES à Saint Laurent du Maroni sur une année scolaire, hors temps de vacances scolaires estivales.

1.3.1 Les missions des médiateurs

Au regard des différents éléments d'échanges et de diagnostic les missions des médiateurs sont prévues ainsi :

- *Lutter contre l'absentéisme :*
 - Se positionner en continuité des actions menées par la vie scolaire pour les dossiers

les plus compliqués (absence de coordonnées, difficultés diverses pour joindre les parents...)

- Se coordonner sous l'impulsion des CPE, avec les autres membres de l'équipe éducative (assistante sociale, Préfet des études, dispositif de Classe Relais...)
 - Etre un outil flexible et mobile qui permet de contacter les familles à domicile, sur leurs lieux de rassemblement ou d'activité (marché, église...). Mettre en œuvre des démarches innovantes pour contacter les familles (petite enquête auprès du réseau social de la famille –voisin, famille éloignée- renfort du lien avec les écoles primaires de secteur...)
- *Densifier le réseau partenarial des établissements :*
- Connaître les projets menés au sein de l'établissement et communiquer à leur propos auprès des partenaires extérieurs
 - Connaître les projets menés par les partenaires extérieurs et communiquer à leur sujet au sein de l'établissement
 - Etre une sorte de respiration entre l'enceinte scolaire et les partenaires nombreux et divers qui interviennent dans le champ de la réussite éducative, du soutien à la parentalité...
 - Etre un support et un interlocuteur pour le développement de dispositifs (PRE...) et de projets partenariaux
- *Mettre en place de projets à destination des parents :*
- Mettre en œuvre des projets de convivialité pour les parents qui sont éloignés de l'école (géographiquement, socio culturellement...)
 - Valoriser les parents dans leurs savoir-faire, leurs cultures... Renforcer les capacités des parents dans leurs rôles de suivi et d'accompagnement des élèves pour la réussite et l'épanouissement scolaire de leur enfant

1.3.2 Gouvernance du projet

Cette gouvernance s'articule autour de 3 types d'instances :

- Les cellules opérationnelles : pour évoquer les questions opérationnelles du projet avec les référents des établissements, le rectorat, un représentant de la Préfecture et le CRPV
- Les comités techniques : avec un nombre resserré d'acteurs autour de la Préfecture, du rectorat et du CRPV sur une thématique particulière
- Les comités de pilotage : où se retrouvent les financeurs et les différentes parties prenantes (Préfecture, rectorat, GIP FCIP, CRPV, commune de Cayenne...)

Au niveau de « l'encadrement » du médiateur, le projet de Médiation scolaire est innovant dans sa forme organisationnelle avec un montage complexe entre :

- Le porteur de projet : le GIP-FCIP, porteur des contrats de travail des médiateurs. Le GIP-FCIP a permis au projet d'avoir dès le démarrage une accroche forte avec le rectorat,
- Le responsable : le chef d'établissement,
- Le donneur d'ordre : le CPE, il reçoit les demandes des autres professionnels, s'assure du bon déroulement des missions, suit les dossiers,
- Le CRPV : coordinateur du projet, il assure également le suivi de terrain des médiateurs.

Cette coordination a nécessité un accompagnement étroit et des rencontres régulières pour assurer au projet un environnement favorable à son bon déroulement.

N.B. Si les CESC de chaque établissement ont été pressentis pour porter le projet en interne, leur situation : en cours de redynamisation, n'a pas permis d'en faire un réel organe de gouvernance.



II - UN DISPOSITIF QUI S'EST PROGRESSIVEMENT MIS EN PLACE

2.1 Le processus de recrutement

Le processus de recrutement reflète la teneur partenariale de l'expérimentation. En effet, sont associés au processus : le collège, le GIP-FCIP et le CRPV.

Le décideur est l'établissement, le GIP valide juridiquement la faisabilité du recrutement, le CRPV conseille et accompagne en amont et pendant le recrutement.

On note que le médiateur a été sélectionné en fonction de ses capacités personnelles et de sa connaissance du territoire, au-delà de son niveau de diplôme.

La fiche de poste détaillée se trouve en annexe 1.

2.2 La perception du dispositif au sein de l'établissement scolaire

La coordination telle qu'elle a été prévue en amont avec l'équipe de direction des collèges, et telle qu'elle s'est mise en place, a permis l'intégration du médiateur scolaire au sein de l'équipe pédagogique :

- Le CPE référent transmet des dossiers d'élèves dont les parents sont injoignables, au médiateur
- Ce dernier se met en relation avec l'assistante sociale pour vérifier si ces élèves ne sont pas déjà repérés et pris en charge par les services sociaux
- Le médiateur essaie ensuite de contacter les parents par téléphone. En parallèle, il mène un entretien avec l'élève pour tenter de comprendre quels sont les éléments qui posent problème pour le bon déroulement de sa scolarité
- Si le parent n'est pas joignable par téléphone, le médiateur se rend au domicile pour renouer le contact avec la famille
- Au domicile, si le parent est là, le contact s'établit, sinon des renseignements sont pris pour connaître le parcours résidentiel de la famille
- Quand le parent est contacté, il est invité à se rendre au collège pour un temps d'échange avec le CPE ou l'assistante sociale en fonction des cas
- Le lien peut être maintenu avec la famille et/ou l'élève : le médiateur veille au retour effectif de l'élève au sein de l'établissement ou la famille contacte le médiateur pour le tenir informé de l'évolution de sa situation
- Un dossier est considéré comme résolu quand la situation de l'élève évolue positivement (fin de l'absentéisme par exemple) ou négativement (passage en conseil de classe par exemple). Le dossier peut aussi être transféré à un autre professionnel comme l'infirmière, l'assistante sociale, ou le CPE qui reprend la main.

Au démarrage de l'action, des craintes ont pu être émises par différents professionnels rattachés aux établissements scolaires qui craignaient :

- l’empiètement des missions du médiateur sur celles d’autres acteurs,
- le risque de doublon dans le traitement des dossiers des élèves.

Ces dérives possibles ont pu être évitées par un accompagnement étroit des médiateurs et par la co-construction du projet qui a permis à chaque acteur de se positionner dans le fonctionnement et le suivi des dossiers des élèves absentéistes.

On notera toutefois, que pour le cas d’A. LONDRES, l’accompagnement s’est déployé à distance dans un premier temps, ce qui a amené un flou des missions du médiateur. L’organisation convenue préalablement a pu être réactivée suite aux déplacements plus fréquents du CRPV à Saint Laurent du Maroni.

2.3 La formation des médiateurs

L’EMS a prévu dès le lancement opérationnel du projet d’impliquer les médiateurs dans l’offre de formation des Agents de Prévention et Sécurité (APS) ou celle des surveillants.

Dans les faits, les médiateurs profiteront effectivement de modules de formation proposés aux surveillants.

Pour autant et en raison de budgets insuffisants, des formations plus conséquentes n’ont pas pu être dispensées, élément pourtant indispensable pour la réalisation de projets de médiation efficaces et professionnels.



III – LES MISSIONS ASSUREES PAR LES MEDIATEURS

Le CRPV Guyane a accompagné, suivi et élaboré les outils d'évaluation de l'expérimentation. Un tableur Excel renseigné par le médiateur a permis de suivre son activité. Il comprend différents onglets, correspondant à ses missions :

- Le suivi de l'absentéisme : présentation de l'élève, problématique identifiée, action du médiateur
- Le lien partenarial : partenaire rencontré, contextualisation de la rencontre et les suites à donner
- Le suivi des projets : présentation des projets et éléments d'évaluation

A partir de ces données brutes, des extractions de tableaux et graphiques ont été réalisés et analysés.

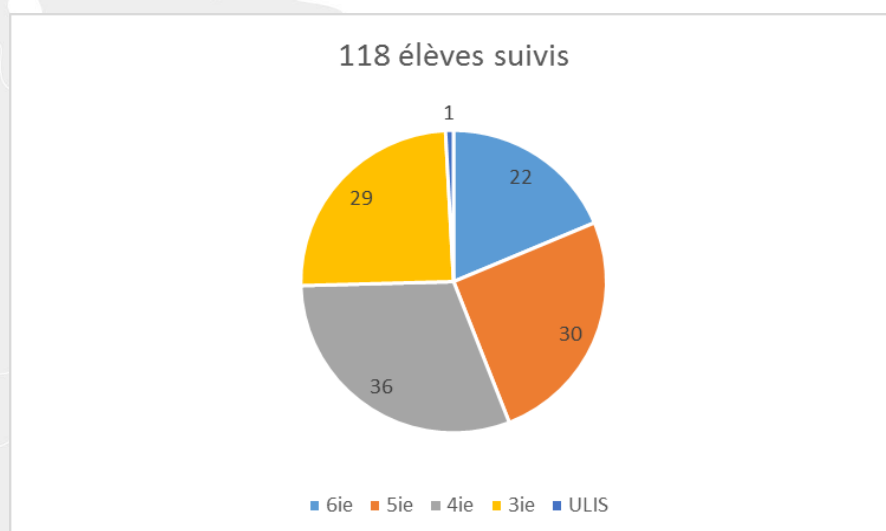
L'expérimentation locale a pu également faire l'objet d'une valorisation à mi-parcours à l'occasion du séminaire organisé par le CRPV-G sur « les questions de médiation aujourd'hui en Guyane » avec un focus réalisé sur la médiation sociale en milieu scolaire (cf. Annexe 3).

Biais de l'évaluation : Concernant le collège Albert LONDRES, une partie des dossiers ont été peu ou pas renseignés par le médiateur, lequel s'est concentré sur son travail de terrain. Afin de permettre une analyse plus réaliste des dossiers renseignés, de nouveaux tableaux ont été produits afin de sortir les chiffres relatifs aux dossiers non renseignés. Ces tableaux sont mentionnés comme suit : « données modifiées ». En effet, ces dossiers non renseignés représentent en fonction des thématiques jusqu'à 47 dossiers, soit environ 30% des dossiers.

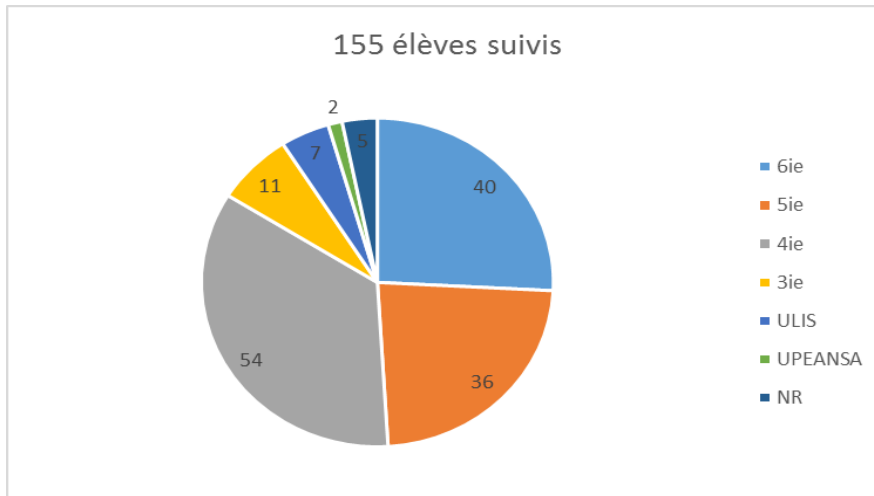
Une prochaine expérimentation devra veiller à la bonne appropriation des outils par les médiateurs scolaires et garantir les moyens d'un accompagnement de proximité des médiateurs.

Les tableaux ci-dessous présentent les dossiers qui ont été traités par les médiateurs par niveau de classe :

P. KAPEL



A. LONDRES



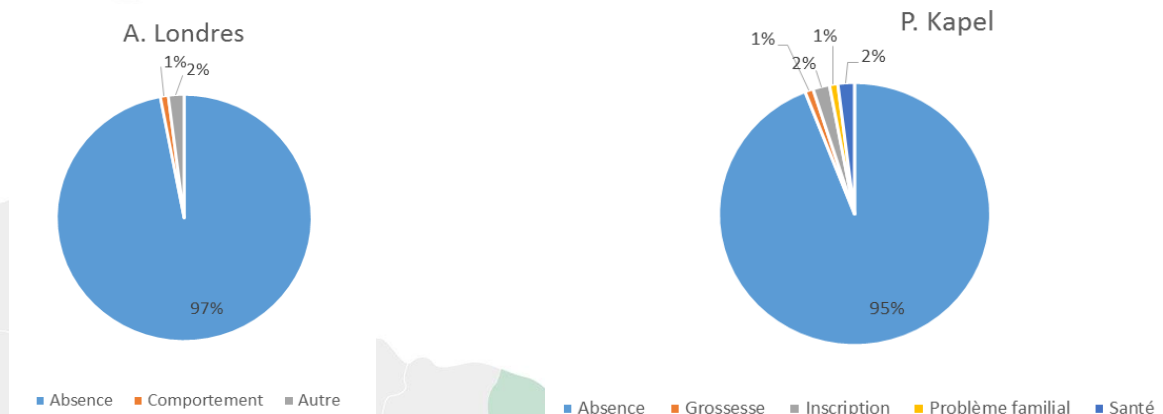
Dès le lancement de la phase préfiguration, les élèves de 4ie avaient été ciblés par les différents acteurs : 31% à P. KAPEL et 35% des dossiers à A. LONDRES sont des dossiers d'élèves de 4ie, soit la majorité des suivis.

3.1 Lutte contre l'absentéisme

3.1.1 Intensification de la relation Ecole-Famille

Motifs de sollicitation du médiateur

Les graphiques ci-dessous présentent les raisons pour lesquelles les dossiers ont été transmis aux médiateurs :



Il s'avère que 95% des dossiers transmis au médiateur à P. KAPEL et 97% à A. LONDRES le sont pour des problèmes d'absentéisme.

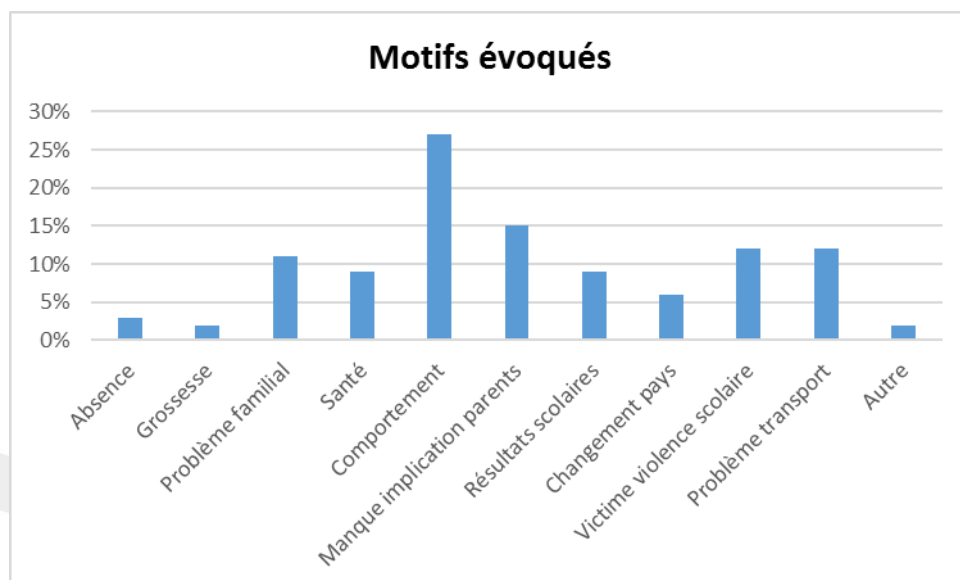
Cette mission confiée au médiateur avait soulevé des discussions lors de la mise en place du projet. Certains partenaires soulignant que la lutte contre l'absentéisme était une mission déjà mise en œuvre par la vie scolaire, les CPE et d'autres membres des équipes administrative et pédagogique. Pourtant, à la demande et sous l'impulsion des professionnels consultés lors de la phase de préfiguration, cette mission paraissait essentielle comme clé d'entrée pour renouer le lien famille-école.

Concrètement, les CPE relèvent que **le médiateur aide à prendre le relais auprès de familles qui sont suivies depuis longtemps par la vie scolaire. Le fait d'avoir un autre interlocuteur et une énergie nouvelle permettent de relancer le travail de prise de contact avec ces familles.**

De plus, le travail du médiateur étant focalisé sur ces questions, cela permet un travail intense de la problématique au quotidien.

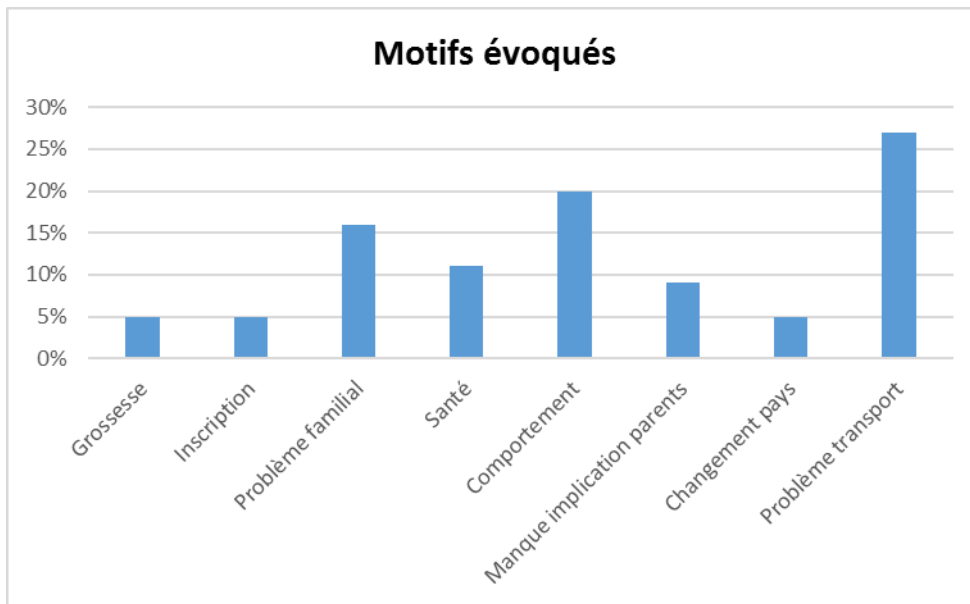
Enfin, la souplesse, la mobilité, le positionnement professionnel de proximité, la multiplication des projets à destination des parents rendent la médiation efficace pour lutter contre l'absentéisme en complément des méthodes déjà développées en interne par les établissements.

P. KAPEL



Les échanges menés par le médiateur permettent de mettre à jour les facteurs d'absentéisme des élèves : problèmes de comportement, de manque d'implication des parents et de difficulté de transport.

A. LONDRES, données modifiées



Pour le collège A. Londres, ce sont les problèmes de transport, de comportement et des problèmes familiaux qui ont été décelés par le médiateur.

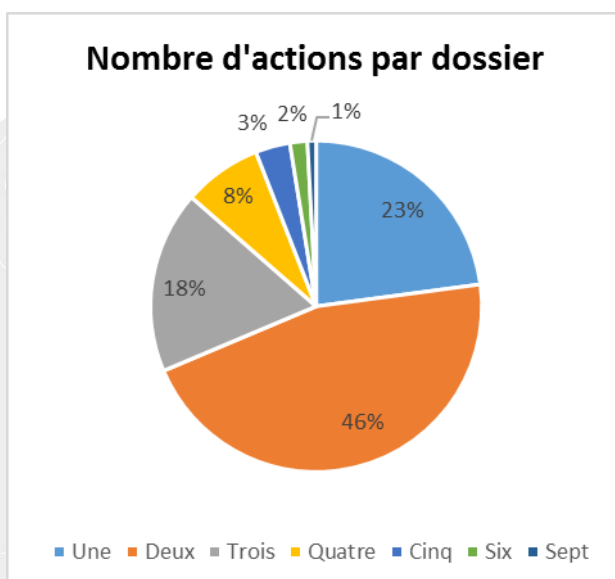
Actions mises en place par le médiateur

Les graphiques et tableaux ci-dessous présentent le nombre d'actions qui ont été nécessaires pour le traitement de dossier des élèves, ainsi que les temps de prise en charge.

Définition

Une action peut être : un appel téléphonique, un déplacement, l'accueil d'une famille au sein de l'établissement, une relance, une rencontre avec un partenaire ou un membre de l'établissement.

P. KAPEL



Temps de prise en charge	Nombre	Pourcentage
-15 jours	83	70%
15 jours à 3 mois	22	19%
+3 mois	6	5%
En cours	7	6%
TOTAL	118	100%

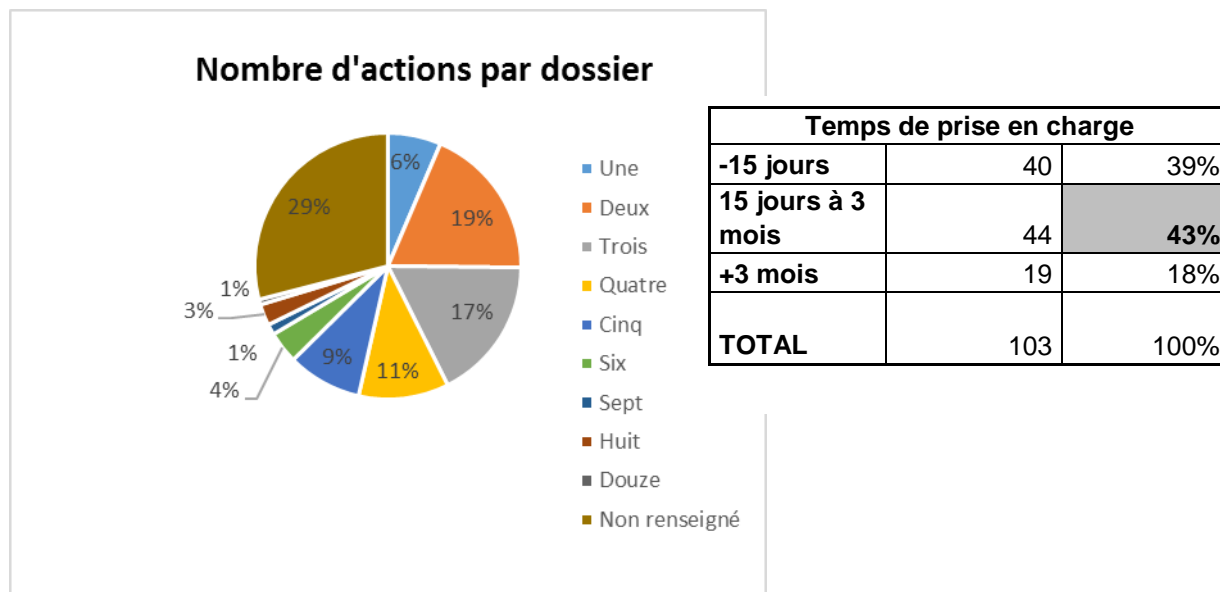
Les éléments ci-dessus permettent de souligner la rapidité de traitement des dossiers.

Dans 69% des cas, le médiateur aura eu besoin de développer 1 ou 2 actions pour considérer son dossier comme étant résolu.

De plus, le traitement a pris dans 70% des cas, moins de 15 jours.

Toutefois, le travail du médiateur ne s'arrête pas là. La nécessité d'améliorer le suivi dans le moyen voire le long terme de certains élèves s'est faite ressentir. Cette préconisation identifiée par le médiateur a été mise en œuvre sur le dernier tiers de l'année scolaire.

A. LONDRES – Données modifiées

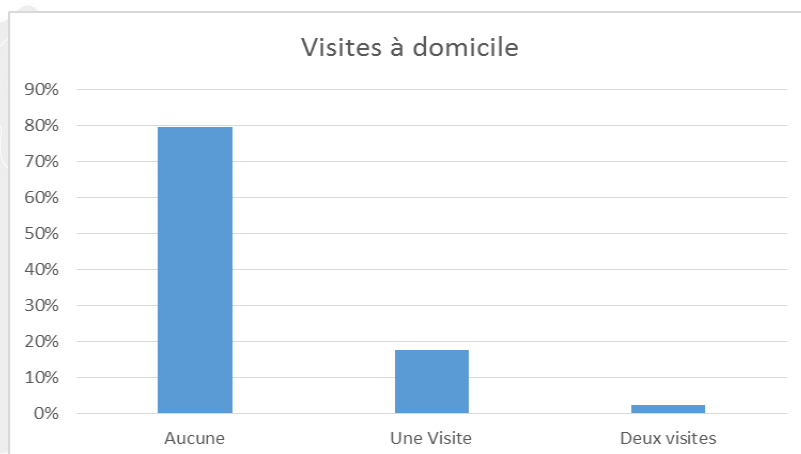


Au collège A. Londres, le médiateur a dû développer sensiblement d'avantage d'actions pour chaque dossier traité.

De nouveau, les difficultés liées à l'éloignement des familles et à une prise de contact plus difficile avec les familles de manière générale, sont des facteurs d'explication de ce constat.

Assez logiquement le temps de traitement nécessaire par dossier est également plus long (de 15 jours à 3 mois pour 43% des dossiers).

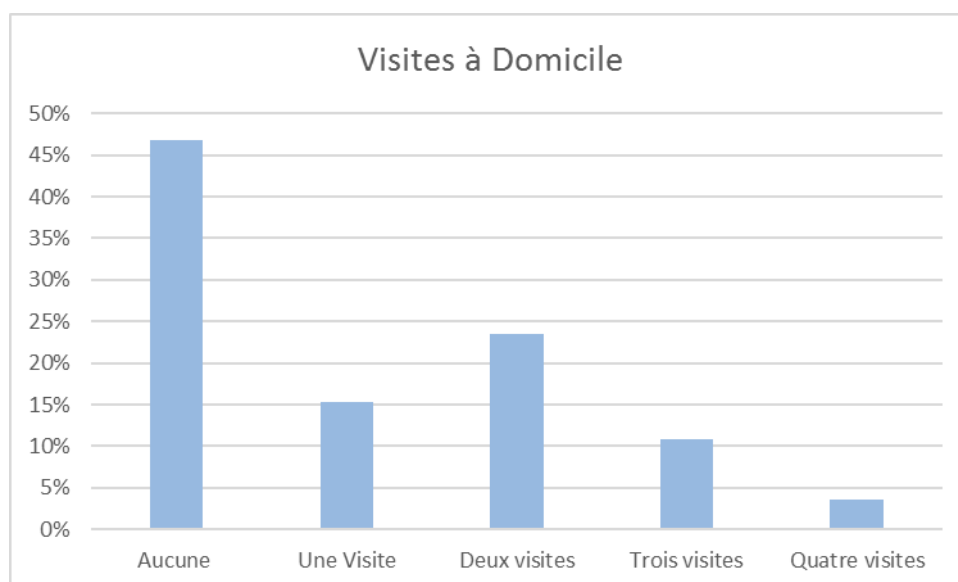
P. KAPEL



Dans la majorité des cas (80%), le médiateur n'aura pas eu besoin de se déplacer pour contacter les familles.

Dans les cas où un déplacement a dû être effectué, on note qu'une seule visite aura été nécessaire. Pour rappel, les déplacements sont effectués quand la famille n'est pas joignable par téléphone.

A. LONDRES – Données modifiées

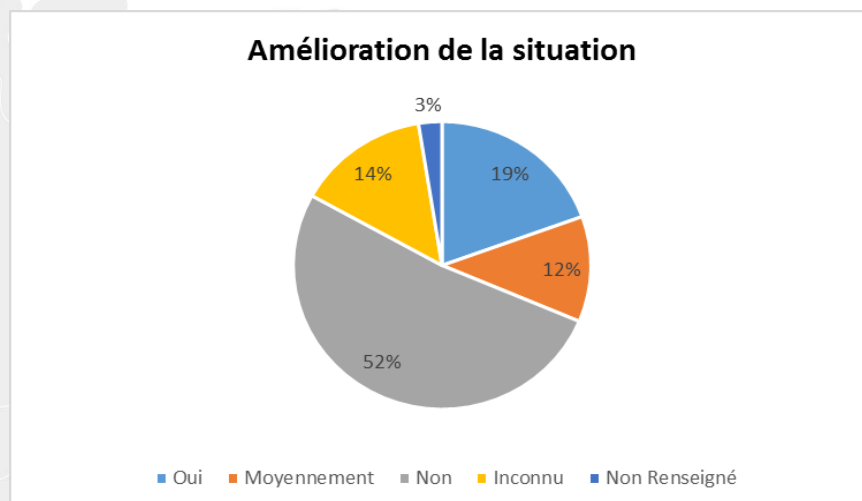


Même si dans 47% des cas aucune VAD n'a été nécessaire, pour 23% des dossiers, deux visites ont été nécessaires.

De manière générale, le collège d'Albert LONDRES a nécessité davantage de visites et celles-ci ont été plus nombreuses pour un même dossier. On peut donc penser que la situation générale des dossiers traités à Saint Laurent est plus précaire. De plus, comme envisagé dès le départ du projet, la question des distances et de l'éloignement des familles est plus prégnante, le médiateur aura donc dû se déplacer davantage.

3.1.2 Diminution des absences

P. KAPEL



19% des dossiers traités ont connu une nette amélioration suite aux interventions du médiateur. C'est-à-dire que l'élève a cessé d'être absentéiste.

Cumulé avec les cas d'améliorations « moyenne » c'est-à-dire quand l'absentéisme se produit encore mais de manière moins fréquente ou quand les parents sont en cours de résolution d'un point qui était la cause de l'absentéisme (difficulté de déplacement, problèmes ponctuels de famille ou de santé...), **on atteint les 31% d'amélioration.**

Le médiateur était déjà connu des élèves puisqu'il avait déjà travaillé pendant 6 ans en tant qu'Assistant d'Education (AED) au sein de l'établissement. Le travail d'inter connaissance et de mise en confiance a donc été facilité et a pu notamment aider dans la résorption de l'absentéisme lié à certains problèmes de comportement.

A contrario, des problématiques résultant du manque d'implication des parents demande un traitement sur le long terme et n'ont pu en quelques mois trouver d'issue favorable.

De même les problèmes de comportements, les problèmes familiaux sont complexes et multifactoriels et demandent du temps pour dénouer ces situations, avec des phénomènes de rupture déjà constatés entre l'élève et l'établissement.

Néanmoins, ce chiffre peut paraître peu élevé de prime abord. Il est donc important de souligner que la médiation est un outil qui nécessite du temps : il s'agit de créer un lien de confiance entre les élèves, les parents et le médiateur.

De plus, il n'est pas le seul outil pour lutter contre l'absentéisme et re-densifier le lien entre les familles et l'institution scolaire.

Dans 15% des cas, le médiateur a transmis le dossier à un autre professionnel et ne connaît pas l'issue et les conséquences du traitement du dossier.

Reprise de contact avec la famille		
Oui	81	69%
Non	27	23%
Inconnu	9	8%
Non Renseigné	1	1%
TOTAL	118	100%

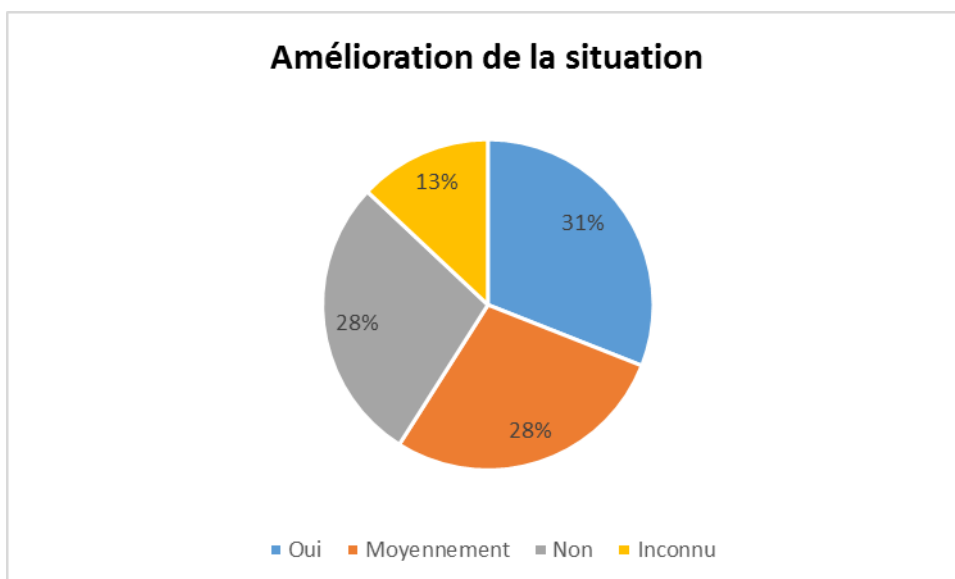
Dans 69% des cas, c'est l'intervention du médiateur qui a permis la reprise de contact entre les familles et l'établissement, en trouvant un moyen de les joindre.

Déplacement de la famille ou maintien du lien suite au premier contact avec médiateur		
Oui	81	69%
Non	27	23%
Inconnu	9	8%
Non Renseigné	1	1%
TOTAL	118	100%

Les familles ont particulièrement entretenu le lien avec l'établissement suite au premier contact puisque cela s'est vérifié dans 69% des cas. Pour cela le travail du médiateur de suivi des dossiers sur le moyen terme est à souligner. En effet, spontanément, le médiateur a décidé de suivre les

élèves et de continuer à contacter les parents même après que le dossier ait pu être considéré comme résolu une première fois.

A. LONDRES Données modifiées



Après retrait des dossiers non renseignés, on constate **une nette amélioration pour 31% des cas et une amélioration moyenne ou en cours pour 28%. Au total, on compte donc que 59% des cas ont connu une amélioration.**

Les cas de problèmes de transport ont trouvé majoritairement une issue favorable.

La résorption des problèmes de santé ou problèmes familiaux est plus pondérée car relevant de difficultés complexes et multifactorielles.

Des problématiques résultant du manque d'implication des parents demande un traitement sur le long terme et n'ont pu en quelques mois trouver d'issue favorable.

Reprise de contact avec la famille		
Oui	95	86%
Non	15	14%
Inconnu	0	0%
TOTAL	110	100%

On note également que le travail du médiateur a grandement participé à reprendre le contact avec les parents, puisqu'elle a réussi à trouver un contact et établir le lien avec la famille dans 86% des cas. Cela a sans doute été permis par les VAD qui ont été nombreuses.

Données modifiées

Déplacement de la famille ou maintien du lien suite au premier contact avec médiateur		
Oui	70	64%
Non	39	36%
Inconnu	0	0%
TOTAL	109	100%

On notera que la pertinence et la qualité des projets à destination des parents qui ont été déployés par le médiateur ont grandement participé à maintenir le contact avec les familles. Cela explique en partie **le taux de 64% de maintien du contact avec les familles.**

3.2 Densification du réseau partenarial

Au démarrage de l'action les médiateurs ont rencontré des partenaires avec l'appui du CRPV. Le but était de présenter l'action, le médiateur et ses missions ainsi que les possibilités de coordination qui pouvaient être mises en place. Par la suite les médiateurs ont contacté ou ont été contactés par les partenaires.

Souvent, ces contacts ont abouti à des projets qui se sont concrétisés en cours d'année ou qui ont été planifiés pour l'année scolaire suivante.

Contrairement à ce qui avait été pensé au démarrage, on peut noter que les médiateurs ont été peu associés aux réunions de mise en réseau multi partenariale, comme les CLSPD, les réunions techniques sur la Politique de la Ville ou les ateliers de réflexion à l'échelle de la commune. Ce point est donc à améliorer.

Pour P. KAPEL, 15 rencontres partenariales ont été organisées à l'initiative ou non du médiateur. On note que le travail mené avec les acteurs du PRE de Cayenne a permis de renforcer l'ancrage du dispositif au sein de l'établissement pour un fonctionnement plus effectif. Le travail d'ouverture du collège à un réseau partenarial élargi a été satisfaisant.

Pour A. LONDRES, 21 rencontres partenariales sont comptabilisées. La coordination avec les outils de médiation dont dispose la mairie, était en cours de construction.

Du point de vue de l'ouverture du collège à un réseau partenarial élargi, on peut estimer que le réseau a été bien entretenu et sollicité à bon escient. De plus, le projet a pu bénéficier du réseau personnel et professionnel du médiateur ce qui s'est révélé être une ressource qualitative pour le montage de projets.

3.3 Montage de projets à destination des parents et élèves

7 projets à P. Kapel et 6 à A. Londres ont été montés. On notera que le nombre de projets montés est différent du nombre de projets réalisés. En effet, certains projets n'ont pas pu aboutir ou ont été reportés pour l'année suivante.

Lors de la mise en place de l'expérimentation, cet axe de travail avait été présenté comme minoré, devant servir quasi exclusivement à maintenir le lien avec les parents contactés dans le cadre de la lutte contre l'absentéisme. Les projets devaient avoir pour objectif de créer un lien positif entre l'établissement et les familles en valorisant les différentes cultures par exemple.

Mais les médiateurs se sont approprié cet axe de travail et ont mis en place des projets plus structurés que ce qui était prévu. Les temps d'échange ont été nombreux, au regard du temps imparti (10 mois, hors temps de vacances scolaires pour une prise de poste et une mise en œuvre concrète de l'expérimentation).

Des projets à destination des élèves ont également été mis en place, ce qui n'avait pas été nécessairement prévu ni estimé financièrement au démarrage de l'expérimentation.

Présentation des projets réalisés :

Collège Paul KAPEL : 3

- Ateliers « *Parents en jeux* » avec l'UDAF pour travailler différemment la parentalité : 12 parents
- Ateliers « *Gestion des conflits* » avec la Maison des Ados à destination d'élèves ciblés pour créer des temps d'échange : 10 élèves
- Projet « *Stop mules* » avec l'intervention du service des douanes. Les 4^{ie} et les 3^{ie} ont bénéficié de temps d'échange pour parler du phénomène des mules : 340 élèves

Collège Albert LONDRES : 3

- Groupes de Parole thématiques « *A l'écoute des Parents* » avec des invités extérieurs à l'établissement pour parler de parentalité et de l'impact culturel dans les représentations individuelle de l'institution scolaire : 11 parents
- Cours d'alphabétisation gratuits à destination des parents : 6 parents
- Dépôt d'une demande de subvention pour mettre en place « *l'école ouverte aux parents* »

IV- PERSPECTIVES : INTEGRATION DE LA GUYANE A L'EXPERIMENTATION NATIONALE DE MEDIATION SOCIALE EN MILIEU SCOLAIRE

4.1 Présentation de l'expérimentation nationale

Le réseau France Médiation a mis en place une expérimentation nationale dans le cadre d'un appel à projets du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse sur la lutte contre le harcèlement depuis 2012. Ce projet vise à proposer des médiateurs scolaires au sein d'établissements pour prévenir et lutter contre la violence en général et le harcèlement en particulier et, plus largement, pour favoriser le bien-être à l'école et la réussite scolaire.

Cette expérimentation s'est appuyée sur un partenariat avec le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET), le Ministère de l'Éducation Nationale, le Secrétariat général du Comité interministériel de Prévention de la Délinquance (SG-CIPD) et le Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative.

EN CHIFFRES
40 médiateurs sociaux recrutés et formés
40 territoires de la politique de la ville et de l'éducation prioritaire
12 académies, 16 départements
156 établissements scolaires (40 collèges et 116 écoles élémentaires)
30 000 élèves impactés

Le dispositif « Médiateur à l'École » est un dispositif global de médiation sociale en milieu scolaire qui englobe les différentes formes de médiation sociale pouvant exister en milieu scolaire : médiation entre élèves, médiation par les pairs, médiation école-famille, médiation sociale aux abords des établissements, médiation dans les transports...

Le principe est de toucher l'ensemble des parties prenantes du milieu scolaire (élèves, communauté éducative, parents) et d'agir sur et avec tous les acteurs présents dans l'environnement de l'élève et de l'établissement.

Le dispositif repose sur un poste de médiateur-trice social-e en milieu scolaire dédié par site. Chaque site est composé d'un collège et d'une de ses écoles élémentaires de rattachement (éventuellement deux dans certains cas). Le périmètre d'intervention du médiateur couvre l'intérieur et l'extérieur du collège et de l'école (abords, trajet domicile-école, quartier). Cette configuration du poste lui permet d'agir de façon privilégiée sur la liaison école-collège et sur le lien école-famille-quartier.

4.2 Une nouvelle opportunité pour la médiation sociale en milieu scolaire en Guyane

Forts de cette expérience et du lien étroit entretenu avec le Réseau France Médiation, les partenaires, accompagnés par le CRPV, ont souhaité poursuivre et étendre l'expérimentation à d'autres établissements scolaires.

Dans cette optique, 10% de l'enveloppe globale de postes d'adultes relais est réservé à la Guyane, soit 5 postes au total.

Cette intégration à la dynamique nationale présente de nombreux avantages :

- Le dispositif est prévu pour 3 ans, ce qui permettra de situer l'action sur du moyen terme
- Le dispositif national prévoit une formation certifiante des adultes relais
- L'évaluation du dispositif se fera à la fois localement mais aussi au niveau national ce qui permettra de situer la dynamique locale au sein d'une dynamique d'ensemble

Si le cadre est national, le dispositif se conçoit localement, en tirant notamment les enseignements de la présente expérimentation :

Préconisations :

Activité :

- Inscrire l'action du médiateur sur la durée : le médiateur développe un lien de confiance avec les parents qui se matérialise par un maintien de la relation tout au long de l'année scolaire.
- Garantir les moyens d'un accompagnement de proximité des médiateurs par la structure de médiation sociale : présence de l'encadrant sur site, cadencement des réunions d'équipes....

Evaluation :

- Veiller à la bonne appropriation des outils de reporting par les médiateurs scolaires, garante de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation.

Formation :

- Poursuivre la professionnalisation des médiateurs sociaux : La formation des médiateurs constitue une garantie de qualité du service rendu par le médiateur. Il s'agit de faire reconnaître l'expertise des médiateurs sociaux tout en consolidant les compétences qui traduisent cette expertise.

Dynamique partenariale :

- Participer à la structuration d'une dynamique de réseau régional des médiateurs sociaux : la Guyane compte de nombreux médiateurs sociaux (culturels, en milieu scolaire, dans les quartiers dont un certain nombre relève du dispositif adultes relais) à même de partager leurs expériences.
- Renforcer la complémentarité des interventions sociales notamment en milieu scolaire : La médiation sociale est un maillon de l'intervention sociale agissant dans ou aux abords des établissements scolaires : PRE, assistante sociale, infirmière scolaire.... L'adhésion de ces partenaires est essentielle à la réussite du projet.

Gouvernance :

- Animer la gouvernance via l'organisation des instances de pilotage techniques et stratégiques : cadencement des réunions, associations des partenaires aux différentes instances en fonction de leur niveau de participation dans le projet : technique ou stratégique.

ANNEXES



1. Fiche de poste



Fiche de poste Médiateur en milieu scolaire

Année scolaire 2015-2016

GIP FCIP Guyane

Directeur
Christofer KÜHL
Christofer.Kuhl@ac-guyane.fr

Téléphone :
05 94 27 21 08
Fax :
05 94 27 21 26

Assistante
Gladys LAURENT
Téléphone
05 94 27 21 07
Télécopie
05 94 27 21 26
gladys.laurent@ac-guyane.fr

Site de Troubiran
BP 6011
97306 Cayenne cedex
gipfcip973@ac-guyane.fr

MISSIONS :

Le GIP-FCIP du Rectorat de Guyane accompagne les collèges Paul KAPEL (à Cayenne) et Albert Londres (à Saint-Laurent-du-Maroni) dans un projet expérimental : rapprocher les parents d'élève de l'institution scolaire, en particulier ceux qui en sont les plus éloignés.

Dans ce cadre le GIP-FCIP recrute un médiateur dont la tâche consistera à compléter l'action des personnels éducatifs (chef d'établissement, CPE, assistante sociale, infirmière, etc.) et des partenaires (Atelier Relais, Maison des Ados, PRE, réseau FOQUALE...) en intervenant spécifiquement auprès des familles.

RELATIONS HIERARCHIQUES ET FONCTIONNELLES :

Sous l'autorité du directeur du GIP-FCIP de la Guyane
En relation fonctionnelle avec la principale adjointe du collège A. Londres

ACTIVITES – RESPONSABILITES :

Suivre de façon individualisée un certain nombre de familles dont les enfants sont en difficulté :

- Avoir une action ciblée auprès des élèves absents, en allant notamment à la rencontre des parents (à domicile si nécessaire) lorsque ceux-ci n'auront pu être contactés par la CPE ou par l'assistante sociale
- S'assurer que les élèves vont bien en cours après l'intervention auprès des familles
- Se positionner chaque matin à l'entrée de l'établissement pour inciter les élèves à rentrer

Coordonner / élaborer des projets visant à rapprocher les parents de l'école :

- Etre un appui aux projets déjà existants afin d'y associer le maximum de parents
- Proposer des actions qui valorisent les parents et les incitent à venir dans l'établissement

Développer un réseau partenarial permettant un meilleur accompagnement des familles :

- Développer les relations avec les partenaires externes sur le champ du soutien à la parentalité : mairie de Saint Laurent ; associations ; PJJ ; ASE ; Atelier Relais, Maison des Ados, PRE, réseau FOQUALE...etc.

- Elaborer des projets partenariaux sur des thématiques précises pour :
 - o Proposer un projet de prise en charge des élèves exclus temporaires
 - o Densifier le lien avec les autres écoles pour appréhender les familles en terme de fratrie
- Travailler avec le médiateur du collège Paul KAPEL, l'EMS et le CRPV afin de partager des retours d'expérience et de garantir la cohérence et la pertinence du projet

CRITERES D'EVALUATION :

Respect des délais

Respect des consignes de toutes les personnes habilitées à encadrer l'activité

Respect de la Charte de déontologie régissant le travail des médiateurs (cf. notion de « discrétion professionnelle »)

Circulation de l'information aussi bien au sein de l'EPL qu'avec les instances de pilotage

Production régulière d'indicateur d'activité

PROFIL :

Casier judiciaire vierge

Niveau Bac à Bac + 2 dans le domaine social

Très bonne connaissance des quartiers de Saint Laurent (Saint Maurice, Village Espérance, Plateau des Mines, Jakata, Paul ISNARD...)

Langues : langues du fleuve indispensables créole guyanais, et l'anglais seront appréciés

Forte autonomie, sens de l'organisation, du dialogue et du travail en équipe

Capacité de communication tant orale (animation de groupes) qu'écrite

Capacités d'analyse et de synthèse

CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'EQUIPEMENT :

CDD de droit public au GIP-FCIP de 10 mois à temps partiel (80%)

Poste basé dans le collège Albert LONDRES, Saint Laurent du Maroni

Catégorie B

Date de début et de fin de contrat : 1 septembre 2015 – 30 juin 2016



Les candidatures sont à adresser (CV + LM) à Rachel ROUMILLAC, principale adjointe du collège Albert LONDRES, avant le **26 juin 2015** : Collège Albert LONDRES, chemin des sables blancs, BP 227 97320 Saint Laurent.

ce.9730248g@ac-guyane.fr

2. Détails des rencontres menées par le CRPV

2015								
Actions	Date	dont Elus	Etat droit commun	Etat PV	Collectivité droit commun	Collectivité PV	Association	Autres
Animation de la gouvernance								
Cellule opérationnelle	06/01/2015					3	2	
Préparation COPIL	19/11/2015		2					
COPIL médiation scolaire	23/11/2015		5					
Ressources humaines								
Entretien d'embauche - Collège P. KAPEL	06/07/2015		5					1
Appui à l'élaboration de la convention mise à disposition - Collège P. KAPEL	08/07/2015		3					1
Entretien d'embauche - Collège A. LONDRES	10/07/2015		1					
Suivi, accompagnement de projet								
Rencontre UDAF	25/06/2015						1	
Participation projet de plateforme exclusion	24/08/2015				1			
Suivi de projet - Collège P. KAPEL	01/09/2015							
	29/09/2015							
	08/10/2015							
	15/10/2015							
	16/11/2015		7					
Rencontre UDAF, PRE Cayenne, Maison des Ado, DSRU Cayenne, EMS, Directrice de cabinet Rectorat	03/09/2015		5		3	3	3	
Suivi de projet - Collège A. LONDRES	07/09/2015							
	08/09/2015							
	13/10/2015		16		2	1	1	
Rencontre Rectorat	18/09/2015 03/12/2015		3					
Accompagnement demande de subvention	30/11/2015		1					
Rencontre Equipe Mobile de Sécurité (Rectorat)	03/12/2015			1				
2016								
Actions	Date	dont Elus	Etat droit commun	Etat PV	Collectivité droit commun	Collectivité PV	Association	Autres
Animation de la gouvernance								
COPIL restreint médiation scolaire	03/06/2016		5				1	
Suivi, accompagnement de projet								
Suivi de projet - Collège P. KAPEL	21/01/2016							
	28/01/2016							
	18/03/2016							
	20/06/2016		8					
Suivi de projet - Collège A. LONDRES	01/02/2016							
	16/06/2016		5					
Rencontre déléguée du Préfet St Laurent	01/02/2016			1				
Rencontre cheffe de projet POV	01/02/2016					1		
Rencontre EMS	02/02/2016		1					
Rencontre Rectorat	21/03/2016		1					
Rencontre Rectorat	22/06/2016		4					
Bilan de l'action FIPD	27/06/2016							
Valorisation du projet								
Rencontre Rectorat - préparation séminaire	21/01/2016		2					
Rencontre P. Kapel - préparation séminaire	17/02/2016		1					
Séminaire - Focus sur la médiation sociale en milieu scolaire	23/02/2016							

3. Programme séminaire « les questions de médiation aujourd'hui en Guyane »

<p style="text-align: center;">PENSER ET CONSTRUIRE LA MEDIATION AU PLUS PRES DES BESOINS ITINERAIRE DE QUALIFICATION</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>« LES QUESTIONS DE MEDIATION AUJOURD'HUI EN GUYANE »</p> <p><i>Des rencontres entre savoirs et savoir-faire autour des questions de médiation</i></p> <p>(Date limite d'inscription : 5 février 2016)</p> </div>  </div> <hr/> <p>Dates : Du mardi 23 février au jeudi 25 février 2016 à CAYENNE</p> <p>Intervenants : AKATU, Citéo Médiation, CLSPD de Cayenne, CRPV-G, EMS du Rectorat, France Médiation, Guyane Promo Santé, Partenord Habitat</p> <p>Objectifs généraux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorisation et retour d'expériences de projets de médiation menés en Guyane • Présentation de projets de médiation développés dans d'autres territoires et pour lesquels des démarches de suivi/évaluation et de mesures d'impacts ont été conduites • Qualification autour des outils de la médiation et des démarches d'évaluation <p>Public : Les journées de qualification traitent distinctement de trois typologies de médiation et s'adressent dans leur ensemble aux cadres et cadres intermédiaires des collectivités territoriales, aux services de l'Etat impliqués dans les politiques de cohésion sociale, de prévention de la délinquance et de sécurité, de logement et de réussite éducative. Il s'agit essentiellement des chefs de projets du Contrats de Ville et du Programme de Renouvellement Urbain, des chargés de missions PRE, ASV, CLSPD, responsables de services de forces de l'ordre, délégués du Préfet, cellule sécurité de la Préfecture, bailleurs sociaux, services du rectorat et associations engagées dans des projets de médiation.</p> <p>Méthode pédagogique : Apports de contenus théoriques et méthodologiques – Retours d'expériences, évaluation d'actions – Forums ouverts : échanges autour des pratiques, travail sur les outils.</p> <p style="text-align: center;">Inscription et renseignements :</p> <p>AGENTS TERRITORIAUX : Inscription <u>exclusivement</u> en ligne sous le code « MEDSO(001) » CNFPT : Philippe MARIN, philippe.marin@cnfpt.fr, 0594 29 68 04, 0694 21 94 55 PROFESSIONNELS NE RELEVANT PAS DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE : CRPV : Catherine GIUGIALE, mediation.crpvguyane@gmail.com, 0594 28 79 43</p>	<p style="text-align: center;">CONTENU</p> <p><i>Les Lieux de formation seront précisés dans la convocation</i></p> <p>JOUR 1 – DATE mardi 23 février : FOCUS SUR LA MEDIATION EN MILIEU SCOLAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition de la médiation scolaire, historique de la démarche > Définir la place de la médiation en tant que pratique professionnelle au regard des problématiques scolaires au sein et en dehors des établissements scolaires - Présentation et retour d'expériences de l'évaluation nationale de médiation en milieu scolaire menée auprès de 160 établissements, présentation des résultats - Présentation d'actions menées en Guyane : médiation scolaire, médiation par les pairs, le Contrat des Droits et des Devoirs des Familles <p>JOUR 2 – DATE mercredi 24 février : SEMINAIRE SUR LES ACTIONS DE MEDIATION SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation de projets de médiation sociale > Retours d'expérience, définition des conditions de réussite, mise en lumière des champs des possibles ouverts par la médiation (concertation, participation citoyenne, démarche GUP, évaluation des besoins d'un territoire en terme de structures d'intervention sociale...) - Présentation de la « Mégamatrice », créer un environnement propice au développement d'actions de médiation - Temps d'échanges et de co-construction sous forme de mini-forums thématiques : <ul style="list-style-type: none"> > <i>La médiation est-elle la solution aux problématiques rencontrées</i> : diagnostiquer un territoire et calibrer un projet de médiation... > <i>Elaborer un cahier des charges</i> : les informations indispensables, le cadre légal, les différents formats de portage des projets (opérateur unique, échelle intercommunale...) > <i>Suivre et évaluer</i> : modes opératoires, présentation d'outils comme l'Observatoire des Troubles de la Tranquillité... > <i>Retour d'expérience</i> : échanges autour d'exemples guyanais <p>JOUR 3 – DATE jeudi 25 février : FOCUS SUR LA MEDIATION EN HABITAT SOCIAL</p> <p>Temps de travail collectif pour la définition des besoins de médiation dans le logement social :</p> <p>Vouloir la mise en œuvre d'un projet de médiation quand on est un bailleur social :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des besoins, les craintes possibles au déploiement d'actions de médiation - Comment un opérateur développe des réponses aux besoins spécifiques d'un bailleur - Présentation d'un cas pratique, les résultats - Présentation d'un projet de médiation sociale dans les quartiers ; enjeux, perspectives <p>Penser techniquement un projet de médiation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes formes de portage, les différentes formes de projet - Le calibrage du projet au regard du contexte et des besoins - Les modes de financements
---	--



Auteurs :
GIUGIALE Catherine, CRPV Guyane
LEEMANN Audrey, CRPV Guyane