

Education des enfants roms en Europe

Guide du médiateur/assistant
scolaire rom



Le guide du médiateur/assistant scolaire rom

Calin Rus et Mihaela Zatreanu

Direction Générale IV
Direction de l'Éducation et des Langues
Division de la dimension européenne de l'éducation

Editions du Conseil de l'Europe

Edition anglaise: *Guide for Roma school mediators/assistants*

Edition en romani: *Gido vaš o romano školako mediatoro/asistento*

Les vues exprimées dans cet ouvrage sont de la responsabilité des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la ligne officielle du Conseil de l'Europe.

Toute demande de reproduction ou de traduction de tout ou d'une partie du document doit être adressée à la Division de l'information publique et des publications, Direction de la communication (F-67075 Strasbourg ou publishing@coe.int). Toute autre correspondance relative à cette publication doit être adressée au Service de l'Education scolaire et extrascolaire.

Couverture réalisée par l'Atelier de création graphique du Conseil de l'Europe

© Conseil de l'Europe, mai 2009

Contenu

1.	A QUI S'ADRESSE CE GUIDE?	5
2.	QUE SIGNIFIE «LA MÉDIATION»?	8
3.	LE MÉDIATEUR SCOLAIRE	10
3.1.	QUE FAIT LE MÉDIATEUR SCOLAIRE ROM?	10
3.2.	COMPÉTENCES NÉCESSAIRES POUR LE MÉDIATEUR SCOLAIRE ROM	11
4.	SUGGESTIONS POUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL?.....	13
4.1.	LE CYCLE ANNUEL DE TRAVAIL	13
4.2.	QUE FAIRE ÉTAPE PAR ÉTAPE	15
	<i>Étape 0 – début du travail: information et préparation</i>	15
	<i>Étape 1 – analyse de la situation de départ</i>	16
	<i>Étape 2 – contribution à l'élaboration d'un plan d'action</i>	18
	<i>Étape 3 – suivi de la mise en œuvre du plan d'action</i>	19
	<i>Étape 4 – contribution à l'évaluation de la mise en œuvre du plan d'action</i> ..	20
5.	RECOMMANDATIONS PRATIQUES.....	22
5.1.	COMMENT COLLABORER AVEC LA DIRECTION DE L'ÉCOLE?	22
5.2.	COMMENT SENSIBILISER LES PARENTS ET L'ÉCOLE À L'IMPORTANCE DE LEUR COLLABORATION AVEC LES FAMILLES.....	24
5.3.	COMMENT COMMUNIQUER AVEC LES PARENTS?	26
5.4.	COMMENT COMMUNIQUER AVEC LES ENFANTS?	28
5.5.	COMMENT ORGANISER LES RÉUNIONS?.....	30
5.6.	COMMENT GÉRER LES CONFLITS PAR LA MÉDIATION.....	34
5.7.	COMMENT ABORDER LES QUESTIONS LINGUISTIQUES, CULTURELLES ET IDENTITAIRES.....	36
6.	OUTILS ET DOCUMENTS.....	40
-	LE JOURNAL	40
-	LE DOSSIER DES COMPTES RENDUS	40
-	LE DOSSIER CONCERNANT LES SITUATIONS SCOLAIRES ET FAMILIALES ..	41
-	LE CONTRAT AVEC LA DIRECTION DE L'ÉCOLE	41
-	LE PLAN D'ACTION	42
-	LE RÉPERTOIRE DE CONTACTS	42

1. A qui s'adresse ce guide?

Dans différents pays européens des membres des communautés roms¹ sont employés pour contribuer à l'amélioration de l'éducation des enfants de ces communautés. Les aspects concrets de ces démarches sont très variés, tout comme les situations des communautés roms par rapport à l'éducation scolaire.

Ainsi, dans certains pays, ces personnes sont employées par les écoles ou par le système éducatif, tandis que dans d'autres l'employeur est une administration locale ou une ONG. De même, des différences existent en ce qui concerne la formation initiale et continue, le profil, la fiche du poste, etc. Des termes différents sont utilisés dans les différents contextes pour désigner ces postes, deux étant le plus souvent mentionnés: **médiateurs et assistants**².

En général, le travail des assistants se focalise principalement sur l'appui des enfants roms par rapport aux activités scolaires (apprentissage dans la classe, communication avec les enseignants, devoirs) mais inclut aussi la facilitation de la communication entre l'école et les familles, tandis que le travail des médiateurs scolaires est centré sur la relation école – familles et inclut aussi la sensibilisation, tant de l'école que de la communauté, ainsi que l'information de la communauté rom sur les questions qui concernent la scolarisation.

Malgré les différences, cela signifie donc qu'il y a **un noyau commun d'activités: la facilitation des relations entre l'école et la/les communauté(s) rom(s), entre les enseignants et autre personnel de l'école et les parents des enfants roms**. Cela correspond également

1. «Rom» est utilisé ici, comme dans le cas d'autres documents produits dans le projet «Éducation des enfants roms en Europe», comme terme générique pour des raisons pratiques, sans vouloir l'imposer à la diversité de groupes similaires mais qui s'auto-identifient par d'autres termes. «Rom/Tsiganes» est utilisé seulement pour les citations de la Recommandation n° R (2000) 4 du Comité des Ministres.

2. Des détails à cet égard peuvent être obtenus en français, anglais et romani de plusieurs documents disponibles à ce sujet sur le site internet du Conseil de l'Europe, Section sur l'éducation des enfants roms.

au texte de la Recommandation n° 4(2000) du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe qui précise:

«Il conviendrait aussi de veiller tout particulièrement à une **meilleure communication avec et entre les parents** par le recours, le cas échéant, à des **médiateurs issus de la communauté rom/tsigane** qui auraient la possibilité d'accès à une carrière professionnelle spécifique.»

«Il conviendrait également de faire appel à des **médiateurs issus de la communauté rom/tsigane**, notamment pour **faciliter les contacts entre les Roms/Tsiganes, la population majoritaire et les établissements scolaires, et éviter les conflits à l'école**, cela à tous les niveaux de la scolarité.»

Dans le cadre de son projet «Education des enfants roms en Europe», le Conseil de l'Europe a fait une analyse de la façon dans laquelle les différents Etat membres mettent en œuvre cette recommandation. Cette analyse a mis en évidence, au-delà de la grande diversité des mesures concrètes et d'une série de pratiques positives concernant l'emploi et la formation des médiateurs et des assistants scolaires roms, des risques qui peuvent affecter négativement le travail de ceux-ci.

Dans cet esprit, ce guide s'adresse donc premièrement à toutes les catégories de personnel issu de la communauté rom et travaillant pour l'amélioration des conditions de scolarisation des enfants roms³ et se propose d'offrir à ceux-ci des outils et des recommandations pratiques avec une portée aussi large que possible et adaptable aux différents contextes. Toutefois, il peut être utile également à d'autres personnes impliquées dans des démarches visant la scolarisation des enfants roms, comme les formateurs de médiateurs ou assistants, inspecteurs, directeurs d'école, etc.

Le contenu de ce guide a été donc conçu dans le but de contribuer à l'augmentation de la qualité du travail de médiateurs et des assistants scolaires roms et afin de diminuer l'impact des effets pervers qui peuvent y intervenir. De plus, l'approche proposée vise à apporter un

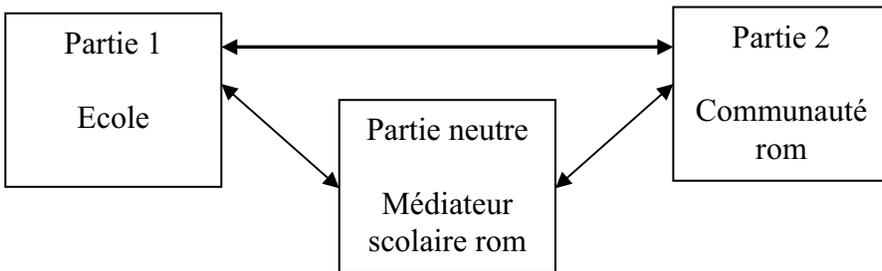
3. Quelle que soit l'appellation utilisée dans les différents pays: médiateur scolaire, assistant pédagogique, assistant scolaire, etc.

plus de structuration dans leur travail quotidien et de mettre en valeur des aspects de la médiation souvent non utilisés dans la pratique.

Toutefois, il est important de souligner que ce guide ne se propose de remplacer, ni les outils spécifiques disponibles dans les différents pays, ni la formation de ceux qui travaillent pour l'amélioration de la communication entre l'école et les familles des enfants roms. Nous espérons que les recommandations et les propositions contenues dans le guide soient intégrées dans les programmes de formation, initiale et continue, et que les démarches des médiateurs qui choisissent d'organiser leur travail selon ce guide soient pleinement soutenues par les enseignants et les responsables du système éducatifs aux différents niveaux.

2. Que signifie «la médiation»?

La médiation est un processus initialement associé à la résolution des situations conflictuelles par l'intervention d'une troisième partie neutre: le médiateur. La participation du médiateur se fait **avec l'accord ou à la demande des parties** en conflit. La **décision** qui détermine la résolution de la situation conflictuelle est **prise par les parties concernées et non pas par le médiateur**.



Le processus de médiation part du principe que les parties concernées peuvent avoir des besoins différents, des différences culturelles, des façons différentes de voir les choses et permet de définir clairement les questions problématiques, de diminuer les obstacles dans la communication, d'explorer des solutions possibles, et, si les parties concernées le décident, d'arriver à une solution satisfaisante pour les deux parties.

Le rôle du médiateur dans ce processus est d'aider les parties dans la communication.

Cela implique que le médiateur

- doit avoir la confiance des deux parties. S'il est perçu comme favorisant une des parties, le processus ne peut pas se dérouler correctement et le résultat risque de ne pas être mutuellement satisfaisant ou de ne pas être durable.
- n'est pas responsable du résultat du processus de médiation. Il peut très bien faire son travail sans que les parties arrivent à un résultat.

Même si un résultat n'est pas obtenu, le processus de médiation a en général un effet positif sur les relations entre les parties concernées.

Pendant le processus de médiation le rôle du médiateur est:

- d'établir une relation de confiance et communication ouverte avec les représentants des parties concernées;
- de s'informer pour comprendre leurs points de vue respectifs et les fondements de leurs opinions, sentiments, attitudes et actions;
- de mettre en relation les parties concernées en assurant une communication efficace.

Souvent, des situations problématiques sont engendrées par le fait que les enseignants et les parents roms se perçoivent comme étant dans des camps opposés et tendent à s'accuser réciproquement. Pour mener au succès, un processus de médiation doit commencer par la reconnaissance mutuelle que, tant les parents, que les enseignants, veulent le mieux pour les enfants. Le médiateur va soutenir les deux parties à dépasser l'affirmation de «positions opposées» sur une question spécifique, en avançant vers l'expression des besoins, des intérêts et des priorités, comme base pour une solution mutuellement acceptable. Plus d'éléments sur la gestion d'une situation conflictuelle par la médiation sont présentés dans la section 5.6.

Un processus de médiation comme celui centré sur la facilitation de la communication entre l'école et la communauté rom ne suppose pas seulement de réagir à des situations conflictuelles mais contribue aussi à désamorcer les conflits et à l'avancement constructif vers des actions qui prennent en compte les besoins, les points de vue et les intérêts des deux parties.

Par ailleurs, il convient de préciser que les conflits ne représentent nécessairement quelque chose de négatif. Les conflits sont inévitables dans toute société. Ce qui compte le plus c'est de mettre en place des mécanismes de gestion des situations conflictuelles qui mettent en avant le rôle constructif des conflits.

3. Le médiateur scolaire

3.1. Que fait le médiateur scolaire rom?

Le rôle et les responsabilités concrètes du médiateur dépendent en grande mesure du type de problématique spécifique à la scolarisation des enfants roms dans le contexte de votre travail. Ainsi, en fonction de la situation et des besoins prioritaires, vous allez vous focaliser sur des objectifs tels que:

- assurer la fréquentation de l'école;
- prévenir et combattre l'abandon scolaire;
- encourager la réussite scolaire;
- favoriser les relations positives entre les enfants roms et non roms.

Il est évident, que, s'il n'y a pas de problèmes de fréquence scolaire, le travail se concentrera sur les causes de l'abandon scolaire et sur l'augmentation des chances de réussite scolaire. Par contre, si la communauté locale se confronte à des problèmes d'accès à l'école ou à un rejet de l'école par la communauté rom locale, le travail doit envisager ces problèmes, en travaillant avec les deux partenaires concernés: l'école et la communauté.

Plus concrètement, votre travail se focalisera (entre autres) sur:

- l'accueil à l'école des enfants roms et le soutien à leur intégration, plus particulièrement en début de l'année scolaire;
- la facilitation de la communication entre l'école et les parents roms;
- la promotion d'un climat scolaire favorable à la communication interculturelle entre Roms et non-Roms basé sur la compréhension et la reconnaissance réciproques.

Pour atteindre les objectifs, vous devez réaliser des activités comme:

- visiter les familles et, plus particulièrement, celles habitant les quartiers défavorisés, afin de connaître l'environnement social

- et les attitudes des parents, ainsi que l'état de santé des enfants;
- organiser des réunions et collaborer avec les parents afin de les rendre plus impliqués dans le processus d'éducation;
 - informer la communauté sur les mesures visant l'éducation des enfants roms et sensibiliser les familles roms à l'importance de l'éducation préscolaire et scolaire;
 - promouvoir la tolérance et le dépassement des préjugés, ainsi que les contacts entre parents et enfants roms et non roms;
 - proposer des activités spécifiques pour les mères roms;
 - faciliter l'organisation de rencontres entre enseignants et parents roms;
 - collaborer avec les ONG roms et non roms;
 - soutenir le recensement de la population scolaire;
 - encourager les jeunes Roms à poursuivre les études au-delà de l'école de base et les faciliter l'accès à une orientation professionnelle efficace;
 - signaler et assurer la médiation des conflits inter- et intracommunautaires;
 - encourager la participation des parents à l'éducation de leurs enfants et à la vie de l'école;
 - informer l'école et sensibiliser les autorités sur les aspects particuliers apparus dans la communauté;
 - accompagner les enfants à l'école;
 - organiser des activités pour les enfants.

3.2. Compétences nécessaires pour le médiateur scolaire rom

Afin d'être en mesure de bien faire ce type de travail un médiateur scolaire rom doit:

- connaître la communauté locale en général et la communauté rom en particulier;
- connaître le milieu scolaire (école locale, enseignants, mais aussi le système éducatif dans son ensemble, avec ses réglementations et ses facilités pour les enfants défavorisés, en particulier pour les Roms);
- connaître les autorités locales et le système de protection sociale, de protection des droits des enfants, etc.

De plus, un médiateur doit avoir de bonnes connaissances sur la culture rom en général, sur l'histoire et les différents aspects de l'identité culturelle rom, sur la place actuelle des Roms aux niveaux national et européen, ainsi que sur les différentes formes de discrimination auxquelles les Roms sont souvent victimes.

Le médiateur doit également faire preuve de bonnes compétences de médiation et de communication. Afin d'être un véritable lien entre deux cultures, le médiateur doit avoir, au-delà des compétences de communication générales (écoute active, attitude ouverte, etc.) et d'une bonne capacité de communiquer avec les enfants, des compétences de communication interculturelle. Cela signifie que le médiateur doit:

- bien parler, et la langue parlée dans le système éducatif, et la langue de la communauté rom (si c'est le cas);
- connaître les «codes culturels», tant de la culture majoritaire, que de la culture rom, c'est-à-dire savoir se comporter dans les deux milieux et être capable de comprendre la signification attribuée à des comportements spécifiques et les raisons motivant ces comportements.

L'acquisition de ces compétences nécessite, à côté de qualités personnelles spécifiques et d'un intérêt réel pour ce type de travail, un processus d'apprentissage qui peut prendre des formes différentes (formation initiale, stages de formation, séminaires, formation sur le terrain, par exemple sous la supervision d'un médiateur expérimenté, etc.).

4. Suggestions pour l'organisation du travail?

4.1. Le cycle annuel de travail

Votre travail en tant que médiateur scolaire rom se déroule pendant l'ensemble de la durée de l'année scolaire et implique de multiples interactions avec:

- la direction et le personnel de l'école;
- les parents roms;
- les enfants roms;
- les autres membres de la communauté rom locale;
- les autres enfants et leurs parents;
- les représentants des institutions publiques locales et des ONG activant au niveau local;
- le cas échéant, des responsables du système éducatif chargés de superviser les médiateurs à différents niveaux (régional, par exemple).

Imaginons que vous débutez dans cette position à un début d'année scolaire et suivons votre travail pas à pas, en essayant de déceler les éléments essentiels, qui peuvent être gardés quel que soit le contexte spécifique de travail et qui peuvent assurer les meilleures chances de réussite en évitant les pièges et les risques.

Ainsi, au tout début de votre activité en tant que médiateur, vous allez passer par une phase essentielle: la mise en contact avec les différentes catégories de personnes avec lesquelles vous allez être amené à interagir et la préparation de votre travail ultérieur.

Une fois cette étape parcourue, votre travail intégrera un cycle qui va se répéter chaque année.

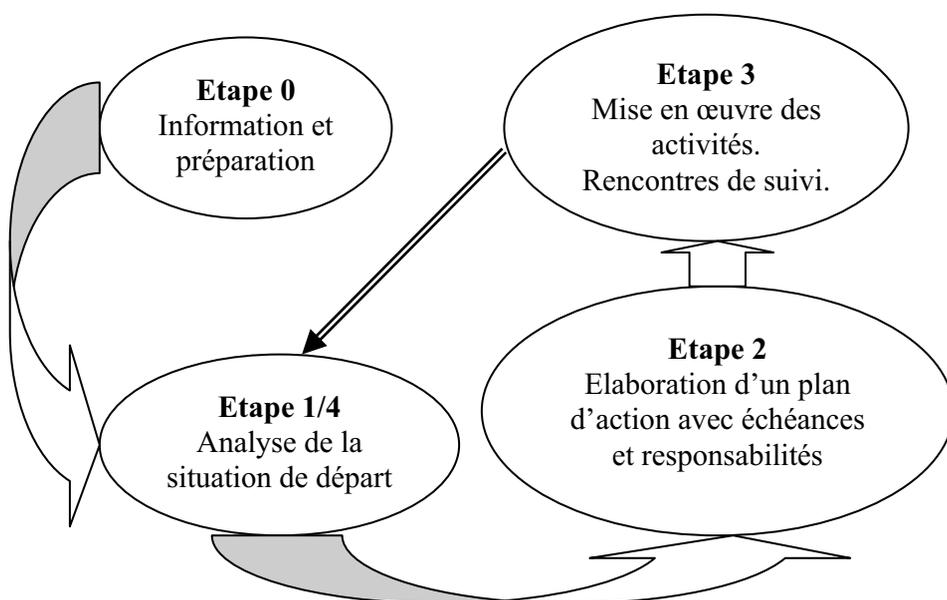
Ce cycle (voir le schéma ci-dessous) commence par (1) une étape d'analyse de la situation au départ de chaque année scolaire, donc par faire le point sur les éléments clés concernant la scolarisation des enfants roms dans votre école.

Dans l'étape suivante (2), sur base des résultats obtenus dans la phase d'analyse, vous allez amener les représentants de l'école et de la communauté rom à définir ensemble leurs objectifs et leurs priorités

pour l'année scolaire qui commence et à élaborer un plan d'action pour les achever.

Ensuite, il s'agit (3) de contribuer à la mise en œuvre du plan d'action, à travers les activités dont la responsabilité directe vous revient mais aussi en suivant et aidant les autres personnes concernées (du milieu scolaire et de la communauté) dans la mise en œuvre des actions auxquelles elles se sont engagées.

Enfin, la dernière étape (4/1) concerne l'évaluation de la mise en œuvre du plan d'action et de la situation résultée après ces démarches à la fin d'une année scolaire et peut être considérée également comme l'étape 1 d'un nouveau cycle.



Cette approche est cohérente avec la notion de médiation, le médiateur étant quelqu'un qui aide et accompagne les parties concernées à trouver une solution mutuellement satisfaisante mais prend en compte aussi les besoins de:

- ne pas renvoyer la responsabilité pour les échecs, comme pour les réussites, uniquement sur les épaules du médiateur;
- donner au médiateur les outils et les moyens d'éviter les différents types de manipulation;

- préciser clairement ses tâches et ses responsabilités afin de pouvoir ainsi évaluer correctement son travail et tenter en permanence de l'améliorer.

Mais, dans ce sens, à chaque étape il est important de prendre en compte les limites de votre position de médiateur scolaire rom et d'utiliser des instruments adéquats pour une mise en œuvre efficace des tâches concernées. De plus, afin d'être efficace, l'ensemble de votre démarche doit être intégrée dans une politique plus ample de l'école visant l'amélioration de la qualité de l'éducation pour tous les enfants.

4.2. Que faire étape par étape

Etape 0 – début du travail: information et préparation

Objectif et démarche: Identifier les personnes clés avec lesquelles vous allez collaborer, se faire connaître auprès de celles-ci et préciser votre rôle. La démarche concrète dépend en grande mesure de la situation locale. Si vous êtes d'origine de la communauté où vous allez travailler en tant que médiateur, cette étape sera facilitée mais il reste toutefois important de rencontrer les personnes clés pour qu'elles soient toutes au courant de vos nouvelles fonctions et de vos intentions.

Activités:

- Prise de contact avec la direction de l'école et définition d'une relation contractuelle avec celle-ci (avec la clarification des responsabilités précises des deux côtés et des manières de procéder en cas de difficultés). Des détails sont donnés dans la section 5.1.
- Rencontre avec les enseignants et explication du rôle et du processus envisagé. La meilleure solution c'est de participer à une réunion des enseignants et d'être présenté par le directeur, qui va ainsi expliquer vos tâches et demander aux enseignants de vous donner leur appui, tout en définissant les manières de communication et de coopération avec les enseignants et les autres employés de l'école. Votre statut au sein de l'équipe de l'école pourra aussi être amélioré si à cette réunion participent, selon les possibilités, des invités spéciaux, comme des

- inspecteurs responsables avec la scolarisation des enfants roms, des leaders roms, des représentants d'ONG, etc.
- Rencontres avec les personnes clés dans la communauté rom pour se présenter et pour expliquer le type de travail qui sera fait. Particulièrement dans les communautés traditionnelles il est important de prendre en considération les réseaux internes de la communauté et ses hiérarchies, ainsi que de montrer le respect des leaders en les rencontrant les premiers. Toutefois, il est important de rencontrer également des mères ayant une influence sur la communauté et des jeunes qui peuvent vous aider dans votre travail. Dans certains cas, il y a dans la communauté locale différents groupes de Roms et il est important de rencontrer des représentants de tous ces groupes, en expliquant que votre rôle est de soutenir tous les enfants roms pour obtenir une meilleure éducation.
 - Rencontres avec toute autre personne et représentant d'institution public ou d'ONG relevante pour le travail de médiateur. Comme, dans de nombreux cas, les difficultés scolaires des enfants roms sont associées avec une situation de désavantage social, la mise en place d'une bonne coopération avec les représentants des services sociaux, devient très importante.

Etape 1 – analyse de la situation de départ

Objectif et démarche: Rassembler des informations sur la situation de la scolarisation des enfants roms au début de l'année scolaire. Il est essentiel de combiner les données objectives (par exemple, statistiques) avec la mise en commun des opinions subjectives de tous. Ce que pensent les enseignants, les parents, les enfants et les autres personnes concernées est aussi important que la réalité.

Activités:

- Comptabiliser le nombre d'enfants roms dans l'école et dans la communauté. Cette activité doit être faite avec grande attention pour éviter les problèmes qui peuvent résulter du fait que certains enfants préfèrent ne pas être identifiés comme Roms à l'école. Leur option doit être respectée mais vous devez garder l'ouverture à un possible changement dans le temps. Si un environnement positif et sécurisant est instauré au fur et à mesure dans l'école et si être Rom n'est plus associé

avec des stéréotypes négatifs, ils peuvent se sentir confortables et affirmer leur appartenance à la communauté rom. Cela n'empêche évidemment pas l'inclusion dans votre base de données tant des enfants roms que non roms qui ont différentes difficultés et qui pourraient bénéficier de votre soutien.

- Identifier, si c'est le cas, le nombre et les familles des enfants roms non scolarisés et les raisons de cette situation. Cela peut être fait de façon efficace seulement avec l'appui de la communauté. Lorsqu'il s'agit de situations de fréquentation irrégulière, dues à une migration temporaire ou à un mode de vie itinérant, vous devriez envisager tant à obtenir des informations sur le nombre d'enfants concernés qu'à la compréhension des raisons et des barrières qui empêchent une fréquentation régulière de l'école.
- Obtenir des données sur les résultats scolaires des enfants roms et leur participation à des activités extrascolaires organisées par l'école. La coopération avec le personnel enseignant est essentielle à cet égard. Vous devez prendre en compte les possibles restrictions imposées quand il s'agit de l'accès à ce type de données. Les familles peuvent compenser ces restrictions en fournissant volontairement des informations. Mais, dans la majeure partie des cas, la direction de l'école pourra fournir au moins des données statistiques sur les performances scolaires des enfants qui se sont déclarés comme Roms.
- Organiser des discussions en groupe et individuelles avec les parents, les enseignants autres membres de la communauté, etc., afin d'obtenir des informations sur la façon dont ils perçoivent la situation des enfants roms à l'école, les principaux défis et besoins. Vous allez trouver quelques conseils sur ce sujet dans les sections 5.2 et 5.3.
- Discussions avec les enfants, visant à obtenir aussi leur perspective. Dans la plupart des cas les discussions individuelles, où vous demandez aux enfants roms et non roms ce qu'ils pensent, sont plus efficaces dans ce sens. Quand vous parlez aux enfants roms, il est important de leur donner la confiance que vous êtes là pour les soutenir et qu'ils peuvent partager avec vous, même des choses qu'ils n'osent pas soulever avec leurs enseignants, collègues ou parents, tout en évitant de créer ou de renforcer des attitudes négatives envers

les enseignants et les collègues non roms. Au contraire, vous devez promouvoir une attitude positive et constructive, basée sur l'idée que les droits de chacun doivent être respectés. Des détails sont présentés dans la section 5.4.

Etape 2 – contribution à l'élaboration d'un plan d'action

Objectif et démarche: Amener la direction de l'école, les membres du corps enseignant et les représentants des parents roms à se fixer des objectifs concrets et à se mettre d'accord sur des activités, des changements à faire, afin que chacun contribue à l'amélioration de la scolarisation des enfants roms et des relations entre enfants roms et non roms. Votre rôle en tant que médiateur dans cette démarche est de stimuler et encourager, et les enseignants et les parents, à s'impliquer. L'exemple de ce que vous envisagez de faire, de votre côté, est un élément essentiel pour stimuler la prise de responsabilités par les parents et par les enseignants. De cette façon, vous allez obtenir le soutien des deux côtés et des suggestions pertinentes et constructives pour l'organisation du travail ultérieur, ainsi que la mobilisation et la responsabilisation tant de l'école, que de la communauté rom.

Activités:

- Demandez, tant les enseignants que les parents de formuler leurs attentes (sur base des résultats de l'évaluation): qu'est-ce que chacun pense important à changer? Ces discussions, qui peuvent se porter individuellement ou bien à l'occasion des réunions, vont structurer une liste de changements proposés par rapport à la situation actuelle.
- Demandez à des représentants des deux parties d'identifier, dans cette liste, des priorités et de se focaliser sur les changements qui sont réalisables au cours de l'année scolaire respectif et avec les ressources dont dispose ou peut disposer l'école et la communauté locale.
- Finalisez le plan d'action en demandant les enseignants, les parents et le médiateur (et, le cas échéant, d'autres personnes impliquées comme, par exemple, le représentant du comité de parents de l'école, le travailleur social et représentants des autorités locales, représentants d'ONG et d'autres structures ou groupes de la communauté locale, etc.) d'identifier ce que chacun peut faire pour avancer dans la direction des changements envisagés. Vous devez aussi indiquer dans ce

contexte les responsabilités que vous pouvez assumer et les inclure dans le plan. Le résultat va être une liste d'actions précises, chacune ayant une ou plusieurs personnes responsables et une planification dans le temps. Quand cela est achevé, il est important de vérifier le contenu de la liste avec tous ceux concernés, personnes, organisations ou institutions qui ont des responsabilités dans le plan, afin d'éviter des malentendus. Vous devez mentionner que le plan peut nécessiter des révisions périodiques, que des additions seront encouragées, et que vous devez rester flexible pour répondre le mieux possible à de nouveaux défis.

Etape 3 – suivi de la mise en œuvre du plan d'action

Objectif et démarche: Assurer l'amélioration de la scolarisation des enfants roms et de leurs relations avec les enfants non roms par la mise en œuvre des activités prévues dans le plan élaboré conjointement avec les représentants des enseignants et des parents roms.

Activités:

- Assurer la connaissance du plan d'action (avec les objectifs, c'est-à-dire les changements envisagés et la liste d'activités précises) par toutes les personnes et les institutions concernées. Le plan sera affiché dans un endroit visible dans l'école, présenté et discuté lors d'une réunion des enseignants et dans des réunions avec les parents. Une tâche clé est d'assurer la bonne connaissance du plan par les membres de la communauté, tenant compte aussi du fait que certains de ses éléments peuvent demander des explications supplémentaires dans un langage accessible.
- Mise en œuvre des activités dont vous êtes responsable, en tant que médiateur, tel que précisé dans le plan d'action. Assurez-vous que le progrès obtenu est communiqué et que, tant les membres de la communauté, que le personnel de l'école, sont informés sur ce que vous faites.
- Rencontrer régulièrement les différentes personnes inscrites dans le plan d'action (enseignants, parents, autres membres de la communauté, représentants des institutions et ONG, etc.) pour observer ce qui est fait, offrir son soutien, identifier les

- blocages, en cas de besoin, assurer la médiation pour débloquer la situation, mais aussi encourager et prendre note des succès obtenus.
- Rencontrer les personnes impliquées et celles concernées par les activités, y compris des membres de la communauté rom qui sont dans une situation difficile, même s'ils ne participent pas aux réunions organisées dans la communauté ou à l'école.
 - Participation régulière aux réunions du personnel de l'école pour faire le point sur l'avancement, expliquer le travail fait auprès de la communauté et pour recevoir les suggestions et les demandes des enseignants.
 - Organisation de réunions communes de suivi avec ceux qui figurent avec des responsabilités précises et avec d'autres personnes intéressées. À ces réunions, qui doivent être annoncées et planifiées suffisamment de temps à l'avance, les participants seront demandés ce qu'ils ont fait, mentionnant tant les difficultés que les accomplissements. Demandez à la direction de l'école de présenter aussi une synthèse des progrès réalisés. Evitez de focaliser la discussion sur les barrières et les difficultés et déplacez l'accent sur l'analyse de possibles solutions, tout en soulignant les succès obtenus par toutes les parties. Une ou deux réunions de ce type devraient avoir lieu chaque semestre. Elles se finaliseront avec une révision du plan d'action (les activités achevées seront marquées, certaines activités peuvent nécessiter une reformulation, certaines responsabilités pourront être modifiées et de nouvelles tâches peuvent être ajoutées). Le plan révisé doit être communiqué à tous les acteurs concernés et servira comme référence pour les activités qui vont suivre.

Etape 4 – contribution à l'évaluation de la mise en œuvre du plan d'action

Objectif et démarche: Evaluation des résultats obtenus lors de l'année scolaire. Elle est en même temps indispensable pour conclure les activités d'une année scolaire et pour l'initiation (l'étape 1) d'un nouveau cycle, durant l'année scolaire suivante. Dans cette perspective, cette étape peut être divisée en deux parties: une évaluation faite en fin d'année scolaire, tant que les impressions des actions entreprises sont fraîches, et une phase supplémentaire, en début de l'année scolaire suivante, proche de l'élaboration du nouveau

plan d'action (étape 2), qui permet en même temps de rappeler les conclusions de la première phase d'évaluation et de mettre à jour les informations en ajoutant celles concernant les enfants qui doivent intégrer l'école durant l'année scolaire qui commence, ainsi que les résultats des activités de vacances déroulées par vous, en tant que médiateur, ou par d'autres (école, ONG).

Activités:

- Recueillir des informations sur la situation à travers des discussions en groupe et individuelles avec les parents, les enseignants autres membres de la communauté, etc.
- Discuter avec les enfants afin d'obtenir leur perspective et la comparer avec les réactions obtenues pendant les discussions antérieures.
- Mise en commun des informations recueillies par le médiateur en cours de l'année scolaire avec celles obtenues auprès de l'école sur les résultats scolaires des enfants roms et leur participation à des activités extrascolaires organisées par l'école. La direction de l'école et/ou un groupe d'enseignants peuvent aider pendant ce processus.
- Analyse, avec un groupe de collaborateurs actifs, des activités mentionnées dans le plan d'action, point par point. Comparaison des résultats avec ce qui a été réellement fait. En cas de différences, mise en évidence des difficultés rencontrées et des changements à faire par la suite pour que la situation s'améliore. Les conclusions ne doivent pas se focaliser sur ce qui n'a pas réussi ou sur ce qui n'a pas tenu ses engagements, mais sur ce qui a été appris et sur quoi et comment faire dans le futur afin d'augmenter les chances de succès.

5. Recommandations pratiques

5.1. Comment collaborer avec la direction de l'école?

Votre emploi comme médiateur peut être le résultat d'une décision de l'école, des autorités éducatives, de l'administration locale, ou bien d'une organisation non gouvernementale qui collabore avec l'école. En fonction de la situation, la façon d'entamer la relation avec la direction de l'école sera différente.

Pourtant, dans tous les cas, le rôle de la direction de l'école est déterminant pour le succès de votre travail.

Dans la situation idéale, la direction va vous offrir tout son soutien. En réalité, ce n'est pas toujours le cas. Dans d'autres cas, des fois sans l'indiquer clairement, le directeur vous considère comme «la solution aux problèmes de la scolarisation des enfants roms» et attend de vous à trouver la recette magique pour mettre fin à ces problèmes. Que faire alors?

Le meilleur conseil est de définir dès le début un «contrat» avec la direction, en précisant clairement et explicitement les responsabilités de chaque côté et la façon de gérer la situation en cas de non-respect des engagements. Ce document n'est pas le contrat de travail, ni la fiche de poste qui précise vos tâches en tant que médiateur, mais un document qui doit prévoir des procédures claires d'action au cas où des difficultés apparaissent.

Le contenu de ce document doit être élaboré ensemble par le médiateur et la direction de l'école au début de l'activité tenant compte de la situation spécifique de l'école et de la communauté. Son rôle principal est facilité le travail de médiateur en évitant des effets pervers comme:

- l'utilisation du médiateur comme personne bonne à tout faire;
- l'instrumentalisation du médiateur par l'école ou par la communauté;
- des contraintes contradictoires sur le médiateur (par exemple quand son employeur n'est pas l'école, mais une autorité locale ou une ONG – dans ce cas il est préférable que les

- représentants de ces institutions s'associent à la rédaction du contrat avec la direction de l'école);
- la transformation du médiateur en «bouc émissaire» en renvoyant sur ses épaules toutes les difficultés et tous les échecs éventuels.

Ne manquez pas de poser des questions délicates lors de la rédaction de ce contrat. Mieux vaut le faire tout au début qu'en subir des conséquences négatives tout au long de l'année scolaire.

Deux questions qui n'apparaissent jamais dans les contrats de travail ou dans les fiches de poste sont essentielles dans ce contexte:

1. Comment vous situez-vous par rapport à l'école et à la communauté rom?

Bien souvent le médiateur est employé par l'école ou par le système éducatif. Il y a donc des attentes, exprimées ou pas, pour que le médiateur représente premièrement les intérêts et les points de vue de l'école, voire ceux de la direction. De même, comme le médiateur est d'origine rom, il peut être confronté à des revendications de la part de membres de la communauté rom pour s'affirmer en tant que représentant des Roms ou défenseur des Roms. Il est essentiel de préciser explicitement que le médiateur va maintenir une position neutre. Cela évite ou diminue le risque de pressions de la part de la direction sur le travail de médiation.

2. Comment procéder en cas de difficultés?

Si les tâches du médiateur sont définies d'habitude dans un document à part, associé au contrat de travail, il faut que l'école précise également quel soutien elle apportera à ce travail et quelles responsabilités elle va assumer. Dans certains cas, la fiche de poste ne précise pas de façon claire ce que le médiateur doit faire. Il faut alors commencer par la précision des tâches du médiateur. Mais dans cette phase initiale le médiateur doit également demander à la direction de formuler explicitement et par écrit sa part de responsabilité. Par la suite, il peut être demandé à la direction de recommander au médiateur que faire au cas où la direction ou le personnel de l'école ne tient pas les engagements pris. Cette formulation explicite peut ensuite représenter un outil essentiel pour le médiateur dans son travail et va

réduire le risque de conflit avec la direction et le personnel de l'école. Par exemple, il peut être écrit que, dans une telle situation, le médiateur doit d'abord demander une entrevue avec la direction et expliquer son point de vue et, si le problème n'est pas réglé, va s'adresser à une instance supérieure (un inspecteur, le conseil d'administration de l'école, le maire, etc., selon le cas).

Un élément important qui doit aussi être précisé à ce stade est le respect de la confidentialité. Ainsi, en tant que médiateur, si un parent, un membre de la communauté, un enseignant, etc., vous confie une information ou une opinion, en vous demandant de ne pas la divulguer aux autres, vous avez le devoir de garder cette information pour vous. Ni même la direction de l'école n'a le droit de vous demander de communiquer l'information sans l'accord de celui qui vous l'a confiée.

Pour la rédaction du contrat avec la direction vous pouvez vous référer au chapitre 6 du guide.

Ce document doit être sur la table lors de chaque entrevue que vous allez avoir avec la direction de l'école durant l'année. Sa mise en œuvre doit être vérifiée ensemble régulièrement et, si besoin, des ajustements peuvent y être apportés à la suite des discussions.

5.2. Comment sensibiliser les parents et l'école à l'importance de leur collaboration avec les familles

Une relation famille-école efficace peut représenter un élément clé pour renforcer l'école et la rendre plus efficace. Cela compte encore plus quand il s'agit de familles défavorisées et quand les enfants rencontrent des difficultés à l'école. Les écoles qui apprennent à bien communiquer et collaborer avec les parents ont de significatifs bénéfices:

- participation augmentée des parents dans les différents volets de la vie de l'école;
- une plus grande ouverture des parents et des enseignants à la communication, au partage des opinions et à signaler au médiateur à partir d'un stage précoce les malentendus et les situations conflictuelles;

- de meilleurs résultats scolaires, tenant compte que le soutien et l'encouragement des parents pour l'apprentissage de l'enfant aura un impact positif à long terme;
- des attitudes et des comportements plus positifs de la part des enfants.

En grande majorité, les parents veulent:

- le mieux pour leurs enfants dans la scolarisation, comme en général. Pour la majeure partie d'entre eux, cela veut dire une éducation de qualité, qui a du sens par rapport à la vie de l'enfant et qui se fait dans un milieu positif du point de vue affectif;
- être informé régulièrement sur ce que l'école fait et sur comment l'activité de l'école influence leurs enfants;
- des informations claires, compréhensibles et équilibrées sur l'avancement et les difficultés de leurs enfants dans l'apprentissage;
- des conseils pratiques sur comment ils peuvent soutenir les enfants dans leur apprentissage.

Malgré ses grands avantages, le développement d'une relation de partenariat efficace familles-école n'est pas toujours facile. Dans certaines circonstances, les familles rom ont besoin de mesures spécifiques, d'arrangements spéciaux et de soutien supplémentaire afin de pouvoir pleinement participer à la vie de l'école, soutenir les enfants et collaborer avec les enseignants.

Tous les parents veulent que leur point de vue soit pris en compte mais, le plus souvent, sur base de leurs propres expériences négatives avec l'école et avec les institutions publiques en général, ils trouvent difficile de faire confiance à l'école même quand les enseignants montrent un intérêt évident pour eux.

L'expérience a montré que pour développer une relation efficace avec les parents l'école doit:

- utiliser une gamme variée de techniques sans se limiter seulement à des réunions formelles avec les parents;
- montrer un intérêt constant pour ce que tous les parents ont à dire;
- montrer que les opinions, les demandes et les suggestions des parents sont prises en compte.

Quand entre la communauté rom et le monde de l'école il y a d'importantes différences culturelles, ces démarches deviennent encore plus complexes. Dans ce sens votre rôle en tant que médiateur scolaire est essentiel: faire passer aux parents roms le message d'ouverture de l'école et expliquer, traduire, expliciter auprès des représentants de l'école les avis, les comportements et les attentes des parents roms. Par cela, vous devez maintenir une position d'équilibre, en évitant d'être perçu par les parents comme un représentant du système qui veut imposer à la communauté son point de vue.

Pourquoi écouter l'avis des parents?

- Personne ne connaît mieux les enfants et les jeunes que leurs parents. La famille est le seul élément qui assure la continuité dans la vie de la plupart des personnes.
- Les enfants peuvent avoir des comportements différents en famille et à l'école.
- L'impact des parents peut être considérable sur l'apprentissage et les priorités des enfants.
- Les parents ont et des droits, et des responsabilités, y compris le droit d'être écoutés quand il s'agit de l'éducation de leurs enfants.
- L'école a besoin de savoir ce que les parents pensent du travail fait et de la façon dont les enfants évoluent à l'école.

5.3. Comment communiquer avec les parents?

N'oubliez pas qu'il y a différents types de famille: un couple avec enfants, famille élargie, incluant plusieurs générations, famille monoparentale, quand un seul parent vit avec les enfants, ainsi que des situations où les enfants vivent avec les grands parents ou d'autres personnes.

Il est important aussi de prendre en compte le fait que certains parents roms peuvent ne pas avoir fait des études et ne pas se sentir à l'aise quand il s'agit de participer à des activités scolaires ou d'interagir avec les enseignants ou avec les autres parents.

Pour des raisons variées de nombreux parents, qu'ils soient Roms ou non-Roms, trouvent difficile de maintenir une communication constante avec l'école. Le rythme de la vie, ou bien le manque de confiance dans l'école, la façon de communication des enseignants et leur manque de connaissance des réalités de leur vécu quotidien en sont quelques-unes.

Vous devez aussi être particulièrement sensible aux cas des familles de gens du voyage ou des familles arrivant dans la communauté après un voyage. Une rencontre avec les parents et/ou les autres membres de ces familles est essentielle pour les informer de la politique de l'école concernant la scolarisation des enfants roms et du rôle du médiateur scolaire rom dans ce contexte. Mettre en place un système d'entraide pour les parents nouveaux arrivant.

Votre présence est particulièrement importante dans les communautés où les parents voyagent dans d'autres pays. Dans la plupart de ces cas, les enfants sont laissés avec d'autres membres de la famille. Ces enfants ont plus besoin d'être encouragés à continuer l'école et d'un suivi de leurs performances scolaires. Quand les parents voyagent avec les enfants, votre intervention est nécessaire pour faciliter la réintégration de l'école et l'accès des enfants à des programmes de soutien éducatif supplémentaire.

En tant que médiateur, vous devez vous rendre disponible auprès des parents et les mettre en confiance dans votre ouverture et vos capacités de trouver des réponses à leurs questions. Cela peut se faire par exemple en fixant des heures chaque semaine quand le médiateur scolaire peut être contacté dans l'école mais aussi en dehors de l'école. L'organisation de réunions mensuelles avec les parents peut s'avérer également une solution positive. Le médiateur doit contacter séparément, mais avec une attitude positive, en les racontant la réunion et en les encourageant à rejoindre les réunions suivantes, sans les accuser, les familles qui ne veulent pas s'impliquer dans des relations avec l'école. Les réunions peuvent aussi avoir lieu en dehors de l'école si cela est possible.

Dans toutes les situations de communication avec les parents, utilisez un langage adapté (évités les mots dont la compréhension précise n'est pas claire auprès des parents) et évités également une attitude bureaucratique inflexible.

Il est important de prendre en compte la situation spécifique de chaque famille et d'assurer un équilibre entre encouragement et information dans la communication avec les parents. Ne demandez pas des choses qui dépassent les possibilités de la famille ou qui la mettent dans une situation embarrassante. Par exemple, il faut éviter de communiquer à travers des messages écrits si les parents ont des difficultés de lecture.

Encouragez les parents à aider leurs enfants dans l'apprentissage mais trouvez des tâches adaptées (par exemple raconter leurs expériences). Le médiateur a un rôle essentiel d'identifier dans le cas de chaque parent des éléments positifs d'expériences et de connaissances qui pourraient être utiles pour l'apprentissage à l'école et en même temps valorisant pour les parents respectifs et leurs enfants. Si des initiatives de soutien scolaire après l'école sont disponibles au niveau local, vous devez encourager les parents des enfants qui en ont besoin d'inscrire leurs enfants dans ces programmes.

Une attention particulière doit être accordée au passage de l'école primaire à l'école secondaire. Les parents doivent être directement consultés de façon très ouverte mais pas superficielle dans la prise de décision sur l'orientation des enfants vers une certaine filière d'enseignement, vers un certain métier.

D'autre part, il est important de stimuler les parents à s'impliquer, selon leur intérêt et leurs possibilités, en tant que volontaires dans la vie de l'école et d'assurer la représentation des parents roms dans les comités des parents.

N'oubliez pas qu'une de vos tâches principales est d'être à l'écoute des parents, tout en gardant la discrétion et en respectant les spécificités culturelles et les différences entre les groupes de Roms. Par une communication ouverte et par vos actions vous devez éviter d'entrer en conflit avec les familles, en gardant leur respect et leur confiance.

5.4. Comment communiquer avec les enfants?

Prenez en compte le fait qu'en tant que médiateur scolaire vous représentez un important modèle à suivre pour les enfants roms.

L'impact que vous pouvez avoir sur les enfants va donc beaucoup plus loin que le soutien direct que vous leur apportez au travers de vos activités.

Vous devez établir une relation de communication positive et ouverte avec les enfants roms, quels que soient leur sous-groupe d'origine et leur statut social, en encourageant la formation d'attitudes positives et en stimulant un apprentissage efficace.

Recherche sur l'apprentissage montre que les enfants apprennent mieux:

- s'ils se sentent à l'aise et en sécurité;
- s'ils s'engagent dans des activités qui représentent un défi mais ne provoquent pas d'anxiété;
- s'ils reçoivent de façon régulière de la part des adultes des réactions positives et détaillées sur leur travail;
- s'ils croient qu'ils sont capables de réussir.

La mise en place de relations positives entre le médiateur et les enfants passe par:

- établir une relation de confiance, en initiant la communication, en s'intéressant à ce que les enfants font et pensent, à leurs sentiments, besoins et demandes et en manifestant la capacité de regarder les choses de leur point de vue aussi;
- identifier et donner un *feedback* sur les aspects positifs dans le comportement des enfants, les féliciter et les remercier, non seulement pour leurs réussites mais aussi pour faire bien les activités courantes;
- reconnaître le droit et la capacité des enfants à faire des choix; au lieu de dire aux enfants ce qu'ils doivent faire, il vaut mieux mettre en évidence les options qu'ils ont et les conséquences de chaque option. Cela stimule le sens de la responsabilité chez les enfants, le développement d'une connexion mentale entre choix et conséquences et diminue la fréquence de situations conflictuelles;
- développer l'estime de soi chez les enfants. Si les expériences à l'école sont constamment négatives et si le succès manque, avec le temps, les enfants vont commencer à croire qu'ils ne sont pas capables de réussir. Cela les détermine à accepter l'idée que pour eux ce manque de succès est normal. Une attitude négative envers l'école sera ainsi développée en

conduisant à un désengagement vis-à-vis de l'apprentissage et à des tendances, soit de retraite et d'évitement des situations de défi (qui sont justement la meilleure source d'apprentissage), soit d'affirmer un comportement négatif, voire violent. Pourtant l'estime de soi peut être développée par des stratégies efficaces de la part des enseignants et des adultes en général. Cela implique pour vous, en tant que médiateur, d'exprimer explicitement à chaque occasion une attitude de confiance dans les capacités de l'enfant, lui transmettre le message qu'il est apprécié malgré ses échecs et le mettre autant que possible dans des situations où il peut expérimenter le succès et se sentir apprécié.

Vous devez suivre et stimuler régulièrement la participation des enfants roms dans:

- les tâches individuelles et par groupes en classe;
- les activités extrascolaires;
- le conseil des élèves.

Dès que vous identifiez des cas d'enfants roms marginalisés ou exclus pour différentes raisons de certaines activités éducatives, ou quand des cas de ce type vous sont signalés par les enseignants où les parents, votre rôle est de réunir ceux qui peuvent intervenir (équipe d'enseignants, direction de l'école, psychologue scolaire, parents, etc.) pour améliorer la situation et leur demander de proposer des solutions.

5.5. Comment organiser les réunions?

L'ensemble de votre activité en tant que médiateur envisage la mise en place d'un dialogue efficace et l'école et la communauté. Cela implique également l'organisation de réunions avec des enseignants, avec des parents et des membres de la communauté rom, mais aussi avec des participants des deux côtés.

La bonne préparation d'une réunion avec les représentants de la communauté suppose l'établissement d'une relation de confiance et l'identification des personnes clés qui pourraient jouer un rôle plus actif dans l'ensemble du processus. Si vous avez déjà des contacts avec la communauté, vous pouvez partir des relations déjà établies. Il est bon aussi d'impliquer dès le départ les dirigeants de la

communauté et les personnes les plus compétentes (chefs traditionnels, anciens, autorités religieuses, responsables de groupes de femmes, représentants d'organisations roms, selon le cas). Ces personnes jouent un rôle clé dans la communication avec la communauté: elles peuvent apporter des informations et des suggestions utiles et peuvent aider l'agent de développement à entrer en contact avec d'autres personnes. L'appui des dirigeants de la communauté contribue également à la crédibilité de votre démarche ainsi qu'à son succès et à sa durabilité. Cela peut aider aussi à intéresser une proportion significative de la communauté même au-delà du groupe des parents directement concernés.

Une fois ces contacts établis, particulièrement s'il s'agit de petites communautés compactes, il est bon de susciter une réunion avec l'ensemble de la communauté. Si la communauté tout entière se réunit régulièrement ou pour une raison spécifique (par exemple à l'occasion de fêtes spécifiques ou bien en étant impliqué(e) dans un processus de développement communautaire, vous pouvez demander à intervenir au cours de cette réunion. Sinon, vous pouvez demander aux responsables locaux de convoquer une réunion spéciale. Cette première réunion permettra de vous présenter et d'expliquer votre tâche. Les jours suivants ou au cours de réunions ultérieures, vous pouvez continuer la discussion individuellement ou en petits groupes.

Au cours de ces discussions, vous devez prendre garde de ne pas créer de malentendus et d'éviter des promesses non réalisables. La communauté devra être avertie de vos intentions et de vos possibilités d'intervention, ainsi que de vos limites, dès le début.

Il est essentiel d'impliquer autant de personnes que possible dans ce dialogue sur l'éducation et sur la relation avec l'école. Vous devez prendre connaissance des emplois du temps des différents groupes dans la communauté, tels que les hommes et les femmes, les jeunes et les adultes afin de choisir avec la communauté pour les visites et les réunions les moments où ces groupes sont disponibles. D'autres aménagements peuvent s'avérer nécessaires pour assurer la participation des personnes concernées. Les femmes, par exemple, peuvent avoir besoin d'un système de garde pour les enfants en bas âge. Ces aménagements peuvent aussi être discutés et prévus avec la communauté.

Les femmes jouent le plus souvent un rôle décisif dans le démarrage de ce processus participatif en raison de leur rôle prépondérant dans l'éducation et dans la gestion des affaires de la famille.

Les familles et les individus qui ont le plus besoin d'aide ne sont habituellement pas impliqués dans les consultations et dans les processus de décision communautaires, ce qui les isole encore davantage des possibilités de développement. De même d'autres groupes sociaux, comme les jeunes, sont souvent exclus. Vous pouvez essayer d'identifier de tels groupes dès le début, et de promouvoir activement leur engagement dans l'ensemble de votre démarche.

La façon de communiquer pendant la réunion peut s'avérer cruciale pour obtenir des résultats valables. Il faut éviter de se situer sur la position d'un représentant du système éducatif venu tenir des discours moralisateurs mais aussi de parler dans des termes et sur des sujets qui ne sont pas liés au vécu quotidien des membres de la communauté rom. Votre rôle essentiel dans ces réunions est premièrement celui d'écouteur. Evidemment, vous devez poser des questions pour encourager l'expression et pour stimuler la réflexion. L'autre rôle essentiel est celui de modérateur: vous devez vous assurer que tout le monde a l'occasion de s'exprimer, tous en respectant les éventuelles coutumes de la communauté (par exemple, les anciens parlent les premiers, etc.).

Dans les réunions avec les enseignants, malgré les différences, votre position doit être similaire. Dans ce cas aussi vous devez demander l'appui des responsables de l'école et, soit participer à des réunions habituelles, soit solliciter une réunion spéciale.

L'important est de permettre aux enseignants d'exprimer leur point de vue mais aussi de leur demander ce qu'ils peuvent faire pour améliorer la situation et ce qu'ils pensent que vous, en tant que médiateurs, pouvez faire pour les aider. Vous devez noter (ou bien demander pour cela l'aide d'un enseignant) toutes les idées analysées et les conclusions obtenues. Le compte rendu de chaque réunion doit parvenir aux participants pour d'éventuelles corrections et vous devez faire référence à ces conclusions au cours des réunions ultérieures.

En tant que médiateur vous allez organiser différents types de réunions, incluant:

- des réunions entre un groupe de parents pour qu'ils définissent un point de vue commun sur une question;
- des réunions avec les enseignants pour faire passer un message de la communauté, évaluer la situation scolaire des enfants roms, prendre note des besoins et des recommandations exprimés par le personnel éducatif, planifier la suite du travail, présenter le travail fait, etc.;
- des réunions dans lesquelles des parents roms rencontrent des enseignants ou des représentants de différentes institutions publiques locales.

Pour chaque réunion, n'oubliez pas:

- de vérifier la disponibilité des participants clés (des deux côtés, si des enseignants et des parents y participent), définir la date et l'heure en consultation avec eux et les annoncer suffisamment de temps à l'avance;
- d'informer tous les participants du sujet de la réunion et rappeler la date et l'heure dans les jours qui précèdent la réunion;
- de prendre note des idées principales de la discussion et des décisions prises;
- de communiquer à tous les participants les conclusions et les décisions prises, à la fin de la réunion ou peu de temps après, et faire connaître ces décisions aussi à d'autres personnes concernées qui n'ont pas participé, par exemple d'autres enseignants, d'autres membres de la communauté rom, etc.

Tenant compte de la structure de travail proposée dans le chapitre précédent, il serait bien d'envisager à donner des noms aux réunions principales prévues, afin de mieux préciser les objectifs visés.

Ainsi, par exemple, en début d'année scolaire la première réunion entre enseignants et les parents des enfants roms qui intègrent l'école pour la première fois pourrait s'appeler «Pour mieux se connaître».

Une fois obtenues les données nécessaires sur la situation de départ et les besoins de chaque côté, une réunion intitulée «Le succès des enfants dépend aussi de nous» sera organisée. Lors de cette réunion, la contribution de chacun au plan d'action sera discutée.

Enfin, à la fin de l'année scolaire, la réunion d'évaluation pourrait être appelée «Ensemble on peut faire plus» et résultera dans des conclusions importantes pour améliorer le travail au cours de l'année prochaine.

5.6. Comment gérer les conflits par la médiation

Comme expliqué dans le chapitre 2, la médiation est aussi une méthode de gestion efficace des situations conflictuelles. Evidemment, lors de votre travail, en facilitant de façon systématique la communication entre les enseignants et les familles des enfants roms, vous allez contribuer à la prévention de l'apparition de situations conflictuelles. Pourtant, le conflit ne peut pas toujours être évité et des fois un conflit, si géré de manière constructive, peut avoir des conséquences positives, peut débloquer des énergies qui contribueront à une amélioration de la situation pour toutes les parties concernées.

La gestion d'une situation conflictuelle par la médiation suppose, non seulement de respecter les principes de la médiation, comme énoncés dans le chapitre 2, mais aussi le respect de certaines procédures et étapes.

Ainsi, le médiateur doit:

- s'assurer que les deux parties sont d'accord de faire appel à lui et reconnaissent son équidistance;
- rencontrer dans des réunions séparées les deux parties pour identifier le problème, les besoins, les positions, les intérêts et les peurs de chaque partie; expliquer que votre position vous oblige à garder confidentielles les informations reçues et que chaque partie décide quoi et comment communiquer aux autres;
- organiser une rencontre entre les parties concernées (ou des représentants de celles-ci):
 - ❖ cette réunion doit avoir lieu dans un contexte si possible neutre mais qui assure des conditions pour les deux parties de se sentir à l'aise;
 - ❖ lors de cette réunion des règles de communication doivent d'abord être établies par consensus,

éventuellement à la proposition du médiateur (par exemple, laisser un temps de parole équilibré, garder une attitude de respect réciproque, etc.);

- ❖ ensuite, lorsque chaque partie exprime son point de vue sur le problème et ses besoins, le médiateur peut intervenir avec des questions de clarification et éventuellement avec de reformulations pour s'assurer que le contenu a été correctement compris par l'autre partie;
 - ❖ enfin, le médiateur va demander à chaque partie de réfléchir à de possibles solutions, tenant compte aussi des besoins exprimés par l'autre partie.
- aider les parties à rédiger une liste de possibles solutions;
 - discuter avec chaque partie les avantages et les désavantages de chaque solution et garder en vue celles qui pourraient être acceptées par les deux parties;
 - aider les parties à se mettre d'accord sur une solution commune et à définir clairement les responsabilités de chacun pour la mise en pratique de la décision prise;
 - conclure le processus en rappelant la solution adoptée, vérifier avec chaque partie que la solution et ses conséquences ont été clairement comprises et assurer de sa disponibilité au cas où son aide sera nécessaire pour la mise en œuvre et l'éventuelle révision de la solution acceptée.

Pendant l'ensemble du processus, n'oubliez pas de:

- maintenir une attitude positive et d'écoute active envers les deux parties;
- essayer d'aller au-delà des comportements et des paroles pour comprendre les différents points de vue; la majeure partie des conflits sont liés à des mauvaises interprétations;
- focaliser votre attention sur le problème et non pas sur les personnes et utilisez un langage adéquat pour décrire les situations
- utiliser des questions ouvertes, de clarification, demander plus d'information afin de bien comprendre les raisons de chacun;
- identifier les barrières dans la communication et essayer de contribuer à leur dépassement;
- demander, si besoin, l'avis d'autres personnes qui pourraient fournir des solutions au problème, mais cela sans dévoiler des informations confidentielles obtenues des parties en conflit.

5.7. Comment aborder les questions linguistiques, culturelles et identitaires

La Recommandation n° R (2000) 4 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe, citée en introduction, mentionne l'emploi de médiateurs «issus de la communauté rom». Effectivement, le fait de partager un contexte culturel avec les élèves roms est censé faciliter la communication et la compréhension, et avec les enfants roms, et avec leurs parents. De plus, dans de nombreux cas, le médiateur ou l'assistant scolaire rom représente la seule personne dans l'ensemble du personnel éducatif appartenant à l'ethnie rom. Il est donc évident qu'une telle personne va représenter également un modèle personnel pour les enfants roms.

Tenant compte de l'importance de ce rôle de modèle, il est toutefois essentiel de penser à l'image transmise dans cette perspective envers les enfants roms: si le médiateur est perçu comme étant inférieur aux autres catégories de personnel de l'école, ou comme un instrument de l'école qui impose à la communauté rom un modèle vu comme supérieur, l'impact psychologique sur l'estime de soi de l'enfant sera négatif.

Evidemment, vous pouvez faire un bon travail de médiateur même sans appartenir à la communauté respective. Dans tous les cas vous devez prendre en compte la situation locale spécifique. Effectivement, il y a une très grande diversité de communautés roms et votre travail doit s'adapter au contexte local et aux besoins de la communauté concernée.

Dans certaines communautés des langues spécifiques sont utilisées, différentes de la langue majoritaire (par exemple, différents dialectes de la langue romani). Parler la langue de la communauté rom locale représente certainement un avantage pour le processus de médiation et va encourager une ouverture et une bonne communication avec les membres de la communauté.

Mais, souvent, le personnel de l'école n'est pas au courant du fait que les Roms parlent une langue à part et cela n'est pas pris en compte dans la planification et la mise en œuvre des activités éducatives. C'est votre tâche d'informer les enseignants et la direction de l'école

sur la situation des langues utilisées dans les familles des élèves roms, mais aussi de les conseiller sur la meilleure façon de faire en sorte que ces langues soient reconnues et, si possible, rendues visibles à l'intérieur de l'école. Une telle démarche va certainement améliorer la perception que les enfants roms et leurs parents ont de l'école. Même si vous ne parlez pas la langue locale, vous pouvez apprendre quelques mots (salutations, mots de base dans la conversation), en montrant ainsi votre respect envers la communauté rom.

Certaines communautés ont des structures informelles fortes, basées sur la tradition, tandis que dans d'autres, les relations sociales traditionnelles ne sont pas présentes. Votre rôle de médiateur n'est ni de pousser les communautés traditionnelles vers la modernisation, ni d'encourager les communautés modernisées de retrouver leurs traditions ou leurs repères identitaires spécifiques. Pourtant, vous pouvez avoir un rôle important en soutenant les membres de la communauté (ou des communautés) où vous travaillez dans leurs démarches de définir et de formuler leurs aspirations et leurs demandes à cet égard et en faisant parvenir les conclusions auprès de l'école.

Particulièrement sensibles sont les situations où certaines traditions ne sont pas compatibles avec les valeurs et les principes d'une société démocratique. Tel est le cas, par exemple, d'aspects concernant le rôle de la femme, le droit des filles à l'éducation aux mêmes conditions que les garçons, les mariages arrangés, l'imposition sur les jeunes de certaines décisions prises par les anciens ou par les leaders traditionnels, en vertu de leur statut dans les communautés traditionnelles, etc. Vous devez être ferme et clair(e) dans ces cas et expliquer que vous respectez les traditions et les valeurs de la communauté rom en question, mais pour autant qu'elles soient en accord avec des principes fondamentaux comme le respect pour la dignité, l'égalité et les droits de chaque personne, quel que soit son sexe, son âge, son statut social ou son appartenance à un groupe culturel ou ethnique spécifique. Un argument qui pourrait être apporté dans ce contexte pour ne pas engendrer des réactions de rejet ou des sentiments d'infériorité de la part des membres de la communauté rom est de mentionner que dans toutes les communautés rurales traditionnelles en Europe, il y a seulement quelques décennies, des traditions contraires aux droits de l'homme étaient présentes et que dans une période assez courte leur influence a été fortement diminuée. Un

moyen très efficace dans la démarche de faire accepter ces valeurs fondamentales par les communautés traditionnelles est de commencer en convaincant les leaders ou des membres de leurs familles et de les amener à promouvoir eux-mêmes ces idées dans la communauté. Il ne faut pas oublier pourtant que ces changements d'attitudes et de comportements sociaux demandent souvent beaucoup de temps et de patience de la part du médiateur, comme de la part de l'école.

Il y a également des situations où les membres de la communauté n'affirment pas publiquement leur appartenance à l'ethnie rom. Votre tâche essentielle est de ce point de vue, non pas d'imposer une identité culturelle extérieure, mais d'offrir les meilleures chances à tous les enfants de développer une identité sociale positive. Ils doivent avoir la liberté de ne pas être étiquetés en tant que Roms par les autres s'ils le désirent, mais aussi le droit de se sentir à l'aise en tant que Roms, d'être fiers de leur appartenance et de leur culture.

Dans certains cas on ne peut pas parler d'une seule communauté rom associée à une école, mais de différents groupes d'origine rom, sans relations entre elles, ou bien ayant des relations d'opposition, voire de conflit. Cela arrive de plus en plus dans des villes de l'Europe occidentale ou de l'Europe du Sud, où aux communautés roms locales s'ajoutent des communautés arrivées récemment de l'Europe centrale et orientale. Dans de telles situations, vous devez également faciliter les relations entre les parents roms des communautés respectives. Vous devez expliquer clairement aux représentants de tous les groupes que votre travail vise à faciliter l'accès à une éducation de qualité pour tous les enfants roms et maintenir une attitude équilibrée, sans favoriser un groupe ou un autre. La communication ouverte, la transparence de vos actions et la consultation régulière avec les représentants de chaque groupe sont les meilleures options pour prévenir l'apparition de tensions entre les groupes et entre celles-ci et l'école. Vous devez également insister pour que l'école manifeste, elle aussi, une attitude d'équidistance et d'attention aux besoins de tous les groupes.

Un autre type de situation délicate qui risque d'être rencontrée dans le travail du médiateur scolaire rom est représenté par la manifestation, souvent de façon cachée, voire inconsciente, d'attitudes racistes ou des comportements discriminatoires au sein de l'école, par des enseignants, des élèves, les parents des autres élèves, autre personnel

de l'école ou même par la direction. Deux réactions sont possibles face à de telles manifestations: confronter explicitement la personne en cause, ou bien adopter une démarche plus «diplomatique», en tentant de déterminer graduellement une prise de conscience et un changement positif d'attitudes et de comportements. Le choix entre ces options dépend de la situation concrète et c'est à vous de le faire. Il faut seulement prendre en compte que la confrontation, si elle est jugée nécessaire, doit être faite sans délai, tout de suite après la situation problématique et qu'elle comporte le risque d'une réaction de défense et d'un conflit ouvert qui pourrait nuire à l'efficacité de votre travail et aux relations au sein du collectif de l'école. Si vous choisissez une démarche graduelle, vous pouvez, par exemple, mettre en évidence l'exemple de personnes et de situations qui contredisent les stéréotypes et les préjugés, tenant compte que souvent, les convictions et les comportements racistes reposent sur une généralisation abusive de situations concrètes. Une solution beaucoup plus efficace est de proposer à la direction de l'école l'organisation de cours de formation pour les enseignants, ou la participation à des cours organisés par différentes institutions, sur des questions concernant l'éducation pour les enfants roms et incluant des modules de formation antiraciste et antidiscrimination.

Enfin, parmi les nombreux éléments controversés relevant de questions identitaires en relation avec le travail de médiateur scolaire rom, nous mentionnons ici le Mouvement européen et international de Roms. Le fait de connaître des informations sur les démarches faites aux niveaux européen et international pour la reconnaissance et l'affirmation d'une identité commune, transnationale, des Roms, soutenues par le Conseil de l'Europe et par d'autres organismes internationaux, peut contribuer de façon très pertinente au développement de l'estime de soi et d'une identité positive des enfants roms. Pourtant, il faut faire attention au fait que cette approche paneuropéenne et transnationale n'est pas acceptée et soutenue par tous les groupes et les communautés de Roms. Par conséquent, avant de parler de cela aux enfants, aux parents et aux enseignants, vérifiez quelle est l'attitude des leaders de la communauté ou des communautés avec lesquelles vous travaillez et, si besoin, les informer avant de parler aux autres.

6. Outils et documents

Votre travail peut être facilité de façon significative si vous utilisez une série d'outils, parmi lesquels nous suggérons:

- le journal

Un agenda daté peut servir comme support pour le journal mais souvent un cahier ordinaire peut représenter une solution meilleure. L'important est de noter en haut de chaque page la date et de décrire ensuite, brièvement mais clairement, les activités réalisées (visite à des familles, discussions avec les enseignants, réunions, etc.). Chaque fois que la situation d'un enfant ou d'une famille spécifique est en discussion indiquez le numéro de la fiche correspondante dans le dossier des situations scolaires et familiales (voir ci-dessous). Chaque fois qu'une réunion a eu lieu, indiquez le numéro correspondant dans le dossier des comptes rendus.

Tenir régulièrement un journal de ce type peut paraître une tâche lourde au début mais vous allez certainement vous habituer avec ce système assez vite et vous allez gagner du temps à moyen terme car vous allez retrouver plus facilement toutes les informations et rédiger sans souci les rapports demandés par l'administration dont vous dépendez.

- le dossier des comptes rendus

A la fin de chaque réunion la rédaction d'un compte rendu est très importante pour l'efficacité de votre activité. Il faut mentionner la date, l'heure, les participants, l'ordre du jour, les idées principales apparues dans la discussion et les conclusions ou les décisions prises.

Mettez une copie de chaque compte rendu dans ce dossier, en respectant l'ordre chronologique des réunions. Pour retrouver plus facilement les informations, vous pouvez marquer avec des couleurs différentes les réunions dans la communauté, celles avec des enseignants et celles communes. Vous pouvez

également insérer des séparateurs pour chaque trimestre par exemple.

- **le dossier concernant les situations scolaires et familiales**

Cet outil va vous aider à garder des informations utiles particulièrement sur les enfants et les familles en difficulté. Chaque enfant concerné aura ainsi une fiche dans ce dossier. Le mieux est de garder ces fiches en ordre alphabétique.

Chaque fiche va cumuler des informations sur la situation scolaire de l'enfant mais aussi les informations sur la situation familiale que vous obtenez à travers les visites dans la communauté, à travers les discussions avec les parents et avec d'autres membres de la communauté.

N'oubliez pas que ces informations doivent rester confidentielles et qu'elles doivent être discutées seulement avec les enseignants et les autres personnes qui interviennent en relation avec l'enfant, ainsi qu'avec les membres de la famille. Ces informations seront très utiles pour l'élaboration de l'analyse de la situation de départ en début d'année scolaire et pour l'évaluation des progrès obtenus.

- **le contrat avec la direction de l'école**

Ce document doit être rédigé au début de votre activité dans l'école et revu chaque fois qu'un changement important apparaît (par exemple changement de direction). Il reste essentiel même si l'administration qui vous emploie prévoit une liste précise des tâches associées à votre poste.

Ce contrat doit inclure les tâches spécifiques et de votre situation dans le contexte administratif respectif (par exemple, à qui vous devez soumettre des rapports, qui ont le droit/responsabilité de contrôler/évaluer votre activité). Mais en plus le document va spécifier les responsabilités de la direction de l'école et de l'ensemble du corps enseignant par rapport à votre activité, la façon de gérer les éventuelles situations conflictuelles ou les désaccords, et un certain nombre d'indicateurs minimaux permettant une évaluation

annuelle de la qualité de votre relation avec la direction de l'école.

Le mieux serait si la personne responsable pour la direction de l'école pourrait jouer un rôle actif dans la rédaction de ce document, éventuellement ensemble avec une autre personne clé (inspecteur directement responsable, responsable d'ONG roms travaillant avec l'école, représentant de l'autorité locale, etc.).

- **le plan d'action**

Comme indiqué, votre travail est efficace si vous réussissez à mobiliser et des membres de la communauté et des enseignants, à proposer et à mettre en œuvre des actions concrètes visant l'amélioration de la situation éducative des enfants roms. Dans cette perspective, à la suite des réunions initiales, vous devez aboutir à un plan d'action qui, tout en incluant ce que vous vous proposez de faire, inclut également ce que les parents, d'autres membres de la communauté, les enseignants, les représentants des différentes autres institutions, s'engagent à faire.

Ce plan d'action peut être rédigé de manières différentes mais doit inclure les éléments suivants:

Description de l'activité	Période de déroulement	Personne responsable	Collaborateurs	Autres commentaires

Il est important de formuler de façon claire les activités, en étant aussi précis que possible, de distribuer ce plan d'action à tous ceux concernés et d'en faire référence à l'occasion de chaque réunion ultérieure, ainsi que pendant la phase d'évaluation.

- **le répertoire de contacts**

Votre travail se réalisera en interaction avec de nombreuses personnes et institutions. Il est sans doute important de noter

les noms, les adresses et les numéros de téléphone de toutes les personnes avec lesquelles vous travaillez, qu'elles soient de la communauté rom, de l'école ou travaillant dans d'autres institutions concernées.

Mais il n'est pas suffisant de noter le nom et les contacts. Il est essentiel de faire des commentaires sur la personne respective pour ensuite utiliser ces informations pour le succès de vos activités futures. Ainsi, dans le cas des membres des communautés rom, il est bien de noter par exemple si une personne occupe une place importante dans la communauté, si elle a des relations particulières (de parenté, d'amitié, de conflit) avec d'autres personnes ou familles, si elle a eu des expériences de vie particulières, etc. Dans le cas des enseignants et des employés d'ONG ou d'institutions locales, à part ce type de données personnelles, il convient de ne pas oublier de préciser son encadrement institutionnel, sa fonction exacte, ses responsabilités et les rapports éventuels avec d'autres institutions clés.

Direction Générale IV
Direction de l'Education et des Langues
Division de la dimension européenne de l'éducation
Contact: roma.education@coe.int