

# ESPACE DE SOUTIEN ET DE MEDIATION

Service de médiation scolaire

**Elève, famille d'élève, bénéficiaire de prestations**  
du département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse DIP

**Tensions  
Dialogue difficile  
Conflit**

**avec un établissement  
ou un service de l'institution**

**aucune solution n'est trouvée  
pour apaiser les tensions**

- besoin de conseils
- d'un accompagnement
  - d'une médiation

**Espace de  
soutien et de  
médiation**

**Confidentialité Neutralité  
Accompagnement  
Médiation Conseils  
Ecoute**

Tél. +41 (22) 546 29 29 de 8h à 12h • [sg.dip.sms@etat.ge.ch](mailto:sg.dip.sms@etat.ge.ch)



# ESPACE DE SOUTIEN ET DE MEDIATION

Service de médiation scolaire

Pour les élèves, familles d'élèves et bénéficiaires de prestations du département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse (DIP)

## Votre interlocuteur

Le service de médiation scolaire (SMS) est rattaché au secrétariat général du DIP. Sa mission principale est d'accompagner les établissements scolaires publics dans la gestion du climat relationnel afin de maintenir un cadre de vie propice à l'apprentissage. Indépendant des directions et offices du département, il offre une structure d'accueil neutre, confidentielle et externe au cadre de l'école et des services du DIP.

## Situations prises en charge et prestations proposées

Vous éprouvez de la difficulté à dialoguer avec la direction de l'établissement ou un service du DIP. Vous avez le sentiment que l'on ne vous entend pas, que l'on ne prend pas assez en considération un problème ou que l'on ne met pas les moyens nécessaires pour le régler.

Aucune solution n'est trouvée pour apaiser les tensions ou la situation nécessite de se confier à une personne externe à l'établissement scolaire. Selon le cas, le SMS peut proposer :

- un lieu confidentiel d'écoute et de conseils,
- une démarche de médiation,
- une orientation et un accompagnement.

## Demander un entretien

1. Par téléphone au 022 546 29 29 (8h-12h) ou par courriel à [sg.dip.sms@etat.ge.ch](mailto:sg.dip.sms@etat.ge.ch) (décrire brièvement la situation).
2. Un entretien avec une consultante ou un consultant en médiation scolaire vous sera proposé afin de déterminer la suite qu'il est possible de donner à votre demande.

**Plus d'informations** : <https://www.ge.ch/espace-soutien-mediation-du-dip>