

**Odette Pereira**

**CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS**

**Formation : Les Pratiques de Médiation**

***Promotion 2010 - 2011***

-----

***20 Septembre 2012***

**LA MEDIATION SCOLAIRE ET LA PLACE DE LA FAMILLE**

**Un chemin à explorer...**

**Directeur de Mémoire : Albert Sabat**



# SOMMAIRE

Introduction .....	4
<b>I. - Etat de la médiation scolaire .....</b>	<b>6</b>
A. Arguments en faveur de la médiation scolaire .....	6
B. Intervenir en tiers aujourd'hui à l'école .....	7
C. Bref Historique de la médiation scolaire .....	8
D. Evaluation de la médiation scolaire.....	11
<b>II. Etre sensibilisé et formé à la médiation au sein d'un Etablissement:.....</b>	<b>14</b>
A. Formation des « pairs » .....	14
Pratiques de la médiation par les pairs en France.....	14
B. Formation d'adultes médiateurs à Apprentis d'Auteuil : .....	14
1. formation des co-médiateurs jeunes .....	16
2. Evaluation externe .....	16
Incidence du statut des élèves médiés , internes, demi-pensionnaires ou externes. ....	17
<b>III. Observation et analyse de médiations scolaires .....</b>	<b>18</b>
A. 1 <sup>ère</sup> médiation :.....	18
B. 2 <sup>ème</sup> médiation :.....	21
C. 3 <sup>ème</sup> médiation.....	23
<b>IV. Pratiques de médiation scolaire au Portugal .....</b>	<b>25</b>
2011- Interview de Elisabete Pinto da Costa- Instituto de Mediação - Universidade Lusófona do Porto: .....	25
<b>V. Quelle place pour la famille dans la médiation scolaire ?.....</b>	<b>29</b>
A. EXPERIENCES DE RELATIONS FAMILLE-ECOLE .....	29
1. La Ligue de l'Enseignement.....	29
2. Relais Ecole Famille :.....	30
3. Café des parents dans les Etablissements scolaires :.....	31
4. La médiation famille-Ecole-Cité :.....	31
B. La place des médiateurs à l'école : Médiateurs de réussite scolaire .....	33
Expérience difficile de co-habitation CPE - Médiateurs de réussite scolaire.....	34
.....	37
Rencontre avec un médiateur « familial et scolaire ».....	38
Conclusion.....	39
Bibliographie .....	41
Annexes .....	43

## ***Introduction***

La médiation scolaire se pratique depuis de nombreuses années à la Fondation Apprentis d'Auteuil où je travaille. Intéressée par ce sujet, j'ai d'abord fait la formation interne de deux jours et ayant trouvé cette approche très intéressante, j'ai donc demandé à poursuivre par la formation aux pratiques de médiation du CNAM.

Une opportunité s'est également présentée, dans le cadre d'un voyage d'étude financé par le programme d'échanges européens Leonardo da Vinci, j'ai séjourné une semaine au Portugal, (servant également d'interprète) accompagnée de trois médiateurs : Fernando Rosinha – Médiateur familial et scolaire, Bénédicte Sultan, Gérard Bono qui sont tout deux professeurs et médiateurs internes, ainsi que Albert Sabat, responsable de la médiation scolaire à la Fondation d'Auteuil et ancien professeur également. Nous avons donc eu la chance d'aller à la rencontre de Madame Elisabete Pinto da Costa, Directrice de l'institut de Médiation à l'Université Lusophone de Porto (cf. Annexe), également professeur et médiatrice professionnelle auprès des juges de Paix de la province.

Cela a été un moment fort pour moi, car imprégnée par la motivation de toutes ces personnes qui ont investi la médiation scolaire tout en étant ouvert et sensible sur ce qui se fait ailleurs. Ayant un point commun celui de vouloir transmettre la médiation aux enfants quels que soient leurs difficultés, leurs classes sociales ou leurs âges. Cela a été un beau voyage de médiation...

L'occasion d'avoir une réflexion sur la médiation scolaire après ce voyage a fait naître en moi également l'idée de faire un mémoire sur la médiation scolaire et la place faite aux familles au sein de l'école.

Je travaille en tant qu'assistante de direction dans un service qui s'occupe d'anciens élèves en difficultés et les problèmes de ces « anciens » sont très souvent liés à leurs familles, d'où ma réflexion sur le lien école-famille.

Le présent mémoire, dans un premier temps, tentera de faire le point sur la médiation scolaire aujourd'hui ; Un bref historique, un état des lieux, une évaluation ainsi que quelques observations sur son évolution.

Nous nous intéresserons aux différentes formations de médiateurs au regard des différentes approches de pratiques de médiations scolaires en France et au Portugal avec l'exemple d'Elisabete Pinto da Costa ; cette dernière a implanté la médiation scolaire dans différentes régions et construit lentement mais sûrement un ensemble de dispositifs de médiation.

Au cours de l'année, j'ai pu observer trois médiations scolaires qui ont été très enrichissantes, et assez différentes les unes des autres par le comportement des médiés, lors de la médiation.

Plusieurs aspects de l'approche des médiateurs en lien avec les familles seront abordés et également leurs expériences dans les différentes associations, villes, quartiers ; par ailleurs l'Etat qui, de son côté, met en place dès 2009 des médiateurs de réussite scolaire, avec un renforcement en 2012, nous amène à penser que le travail avec les familles est véritablement nécessaire.

L'expérience intéressante de Fernando Rosinha (médiateur/formateur) qui exerce dans une association de médiation familiale et scolaire témoigne qu'un lien entre médiation scolaire et médiation familiale est possible.

Deux mondes à part : l'école, la famille et pourtant en relation constante.  
Quel regard ont-elles l'une sur l'autre ? Peuvent-elles communiquer et si oui sur quel mode ?

Le constat, permanent au niveau national, que la violence est bien présente au sein de l'école ne contribue pas à l'établissement de relations apaisées entre ces deux mondes.

L'idée étant de savoir s'il peut y avoir un lien avec les familles par le biais de toutes ces approches différentes de médiation dans le cadre de l'école et si oui lequel ?

Pourquoi l'école, a-t-elle aujourd'hui recours à des médiateurs qu'ils soient internes ou externes ?

Pourquoi la médiation devient-elle indispensable et comment a-t-elle pu s'imposer en certains lieux aussi rapidement alors qu'il s'agissait d'une pratique encore marginale, voire inconnue, il y a dix ans ? Quelles sont les limites de l'école ?

Doit-on inventer d'autres formes de médiateurs afin que les familles en difficultés puissent se rapprocher de l'école, monde cloisonné où le temps est toujours compté ?

Autant de questions auxquelles nous tenterons de donner sinon des réponses mais au moins quelques des éléments de réflexion au travers de l'examen et par l'intermédiaire de toutes ces expériences.

## I. - Etat de la médiation scolaire

### A. Arguments en faveur de la médiation scolaire

**Si l'on reprenait ce qu'écrit Jacques Salzer à propos des arguments en faveur de la médiation en général et qu'on l'adaptait à la médiation scolaire, il pourrait en résulter les éléments de réflexion suivants :**

Par les objectifs qu'elle poursuit, la médiation scolaire constitue **un mode de régulation adapté aux évolutions de l'école**, du fait de la montée des incivilités, et des exclusions suite à des faits de violence, de l'augmentation du décrochage scolaire. L'instabilité croissante de l'école dans certains quartiers s'accommode mieux de processus adaptables que d'institutions immuables et de cadres disciplinaires rigides comme les conseils de discipline, trop hâtivement convoqués et stigmatisant pour les familles et les élèves.

Le recours au tiers hiérarchique ne semble pas toujours approprié pour régler des litiges entre élèves ou entre élèves et professeurs qui resteront liées par des relations durables au moins toute une année scolaire. Le passage devant les tribunaux que sont les conseils de discipline enveniment la situation (cas de médiation n°2). Il faudrait évaluer le nombre de conseils évités grâce à l'instauration d'une culture de la médiation dans les établissements : la médiation limiterait ainsi les risques de récidive.

En ce qui concerne la violence, la médiation est présentée par ses promoteurs comme un outil privilégié de prévention et ce, à deux niveaux. Elle constitue un mode de prévention primaire ou secondaire en apprenant aux médiés à réagir à une situation de conflit par la négociation et le dialogue.

Dans le cadre de la médiation scolaire, si l'enseignement de la médiation faisait intégralement partie des programmes les élèves apprendraient à verbaliser leurs problèmes et donc à maîtriser agressivité et violence lors des conflits les opposant à leurs camarades ou aux adultes de l'établissement. Notons qu'à l'Apprentis d'Auteuil le projet médiation financé depuis plusieurs années par un mécène (State Street Bank) a été reconnu intéressant par ce dernier en partie parce que l'acquisition de compétences sociales et relationnelles en constitue clairement une valeur ajoutée dans un CV et dans l'exercice d'une activité professionnelle.

Par les objectifs qu'elle poursuit, la médiation constitue un mode de régulation sociale adaptée aux évolutions de l'école et est un outil privilégié de prévention et ce, à deux niveaux. Elle constituerait un mode de prévention primaire ou secondaire en apprenant aux médiés à réagir à une situation de conflit par la négociation et le dialogue. Dans le cadre de la médiation scolaire, les élèves apprendraient ainsi à verbaliser leurs problèmes et donc à maîtriser agressivité et violence.

Par sa vision souple et dynamique du problème, sa logique pacificatrice, elle responsabilise les acteurs qui participent activement à la résolution du conflit et font émerger des solutions nouvelles, au plus près de leur situation. L'accord auquel ils sont susceptibles d'aboutir aura plus de chances d'être respecté et de leur convenir, car il aura été négocié, accepté par les protagonistes eux-mêmes. En respectant leur liberté relationnelle et contractuelle, la médiation limiterait ainsi les risques de récidive.

## ***Intervenir en tiers aujourd'hui à l'école***

Dans son article intitulé *Intervenir en tiers aujourd'hui* - Marie-Élisabeth Volckrick de l'Université catholique de Louvain (article transmis par Dominique Lecoq au CNAM) évoque la notion de tiers réflexif et délibératif. Elle oppose cette notion à celle de tiers généralisé qui agit selon des normes extérieures à la médiation : Ce dernier cherchant à construire un consensus à partir d'un modèle (négociation raisonnée proposé par Roger Fisher et William Ury (1982), et le modèle classique de résolution de problèmes proposé par le modèle de la communication non-violente développé par Marshall Rosenberg.

A l'école il est plus efficace et plus éducatif de trouver des médiateurs qui puissent agir en tiers réflexifs et délibératifs. Étant donné que les relations sont par définition durables entre les parties ce seront les médiés eux-mêmes jeunes ou adultes qui construiront en situation les propres normes de leurs interactions.

Le médiateur scolaire devrait être une sorte d'accompagnateur. Il accompagne les antagonistes dans leur recherche de compréhension des situations conflictuelles ou des problématiques vécues, ce qui, avec beaucoup de bienveillance et de savoir-faire, peut déboucher petit à petit, sur des normes partagées et consenties.

Dans ce cadre, il n'y a plus de hiérarchie statutaire et chaque médié, jeune ou adulte, est traité comme un égal, appelé à participer à la résolution du problème ou du conflit l'impliquant personnellement.

---

## B. Bref Historique de la médiation scolaire

Depuis 30 ans environ la médiation scolaire se développe d'abord en Amérique du Nord puis en France, où elle commence à prendre de l'ampleur plutôt dans les années 1980-1990.

La médiation scolaire commence à se mettre en place, à partir des années 90, dans les collèges, essentiellement en réponse à la montée de la violence. Un petit nombre de projets expérimentaux de médiation scolaire commencent à voir le jour à l'initiative d'enseignants, de militants de la médiation ou de mouvements prônant la non-violence ou encore de l'Education Nationale

Les pouvoirs publics en France et à l'étranger, s'intéressent également depuis de nombreuses années, aux pratiques de médiations et on peut souligner que depuis, toutes les médiations ont gagné en clarification, le processus a été défini, et que les principes communs à toutes les formes de médiation ont été posés.

Dernière née de la famille médiation, la médiation scolaire s'est limitée, pendant de nombreuses années, à la médiation « par les pairs », médiation par les élèves entre eux, qui règlent leurs conflits mineurs. Puis se sont développées, d'autres formes de médiation scolaire et d'apprentissage à la gestion coopérative des conflits.

Selon Olivier Cousin, Joëlle Favre et de Patrick Bouveau<sup>1</sup>, il y aurait aujourd'hui six types de médiation scolaire

La médiation de type « comportemental »	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ il s'agit ici d'une médiation relative à la violence des élèves à l'école. Lorsque les enseignants ne peuvent plus gérer seuls l'agressivité ou l'absentéisme récurrent d'un enfant, ils font appel à un médiateur afin « d'esquisser une solution pour que la situation se stabilise ».</li> </ul>
La médiation de type « organisationnel »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le médiateur intervient auprès des familles pour faire connaître et comprendre une décision scolaire. Le but pour l'école est de faire valider cette décision par les familles. Il s'agit là davantage d'orientation et de décisions disciplinaires.</li> </ul>
La médiation de type « relationnel »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- il s'agit d'intervenir (but premier de cette fonction) auprès des enseignants et des familles lorsqu'il existe un manque de communication. Le médiateur doit faire accepter aux familles de se rendre aux réunions scolaires et aux professeurs d'être à l'écoute des familles.</li> </ul>
La médiation de type « cognitif » :	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ lorsque des élèves sont en difficulté scolaire, voire en situation d'échec, les médiateurs interviennent afin de favoriser une démarche pédagogique voir médico-pédagogique qui conviendrait mieux à l'enfant</li> </ul>
La médiation de type « conflictuel » :	<p>lorsqu'un évènement a eu lieu à l'école et que l'enfant est responsable de cet évènement, il peut y avoir incompréhension (à savoir qui a tort ou raison) entre familles et école quant à l'interprétation de cet acte (cf. exemple situé en annexe). Une médiation sur deux doit répondre à des problèmes d'incivilités c'est-à-dire qu'elles rentrent dans le cas d'une médiation de type « conflictuel ».</p>
La médiation d' « urgence » :	<p>il s'agit ici, du dernier recours à l'issue scolaire d'un enfant.</p>

<sup>1</sup> « l'école face aux parents, analyse d'une pratique de médiation » Olivier Cousin, Joëlle Favre et de Patrick Bouveau ESF 1999



En France, une expérience financée par le Conseil Général des Hauts-de-Seine mérite d'être citée : une quarantaine de « **médiateurs éducatifs** » (RMA) ont été recrutés pour être à la disposition d'une vingtaine d'établissements scolaires des Hauts de Seine avec pour rôle de « gérer les conflits courants entre les élèves et intervenir ou s'interposer – avec sang froid et pondération - en cas de manifestations individuelles ou collectives de violence ». Pour ce faire, ils ont reçu une formation d'une trentaine d'heures.

Le **Centre de Médiation et de Formation (CMFM)**<sup>2</sup>, depuis 1984, agit d'abord dans le cadre pénal pour le Parquet de Paris, puis dans un cadre social et scolaire. Le CMFM est très impliqué dans le développement de la médiation comme instrument de paix, particulièrement pour les jeunes. A ce titre, il a participé au programme interrégional pour « une culture de la paix et la non-violence dans les institutions éducatives » de l'UNESCO, auquel le programme du Collège Edouard Vaillant de Gennevilliers, se rattache.

Plusieurs médiations assez diversifiées depuis se développent, au travers de projets assez différents.

De plus, sous la rubrique « Education à la Citoyenneté » des programmes de médiations se sont mentionnés dans de nombreux plans académiques et s'opérationnalisent au sein des projets d'établissements.

L'Association de **Médiation de Lyon (AMELY)**<sup>3</sup> a été à l'initiative des premiers projets de médiation importants, tant par la taille que par la recherche impliquée.

Quelques professionnels de la médiation ont ensuite proposé des formations à des établissements scolaires ou à des MAFPEN (Mission Académique à la Formation des Personnels de l'Education Nationale). Un petit nombre d'instances spécialisées en médiation a vu le jour à la suite de ces formations.

Un certain nombre de propositions ont été retenues, notamment la désignation d'un médiateur institutionnel dans chaque Rectorat et chaque Inspection académique et la création d'une instance de médiation composée de personnels éducatifs et d'élèves dans chaque collège et chaque lycée. Ce système a plus ou moins fonctionné selon les académies.

Par ailleurs, le Ministre de l'Education Nationale a mis en place, en 1998 un **Médiateur de l'Education Nationale**, des médiateurs académiques et leurs correspondants départementaux. L'un des objectifs était « d'insuffler un esprit, une attitude faite de respect, d'écoute, d'explication » (Rapport du Médiateur de l'Education nationale, 2000).

De plus, certains établissements ont créé des instances de médiation dans leur collège ou leur lycée pour lutter contre les phénomènes de violence. D'autres ont plutôt choisi d'instaurer une culture de médiation et de communication non-violente (Saucier 2003). Des assistantes sociales de l'Education Nationale sont aussi à l'origine de projets de médiation scolaire.

Enfin, dans certaines académies, des « parents-relais », médiateurs familiaux » ou « médiateurs interculturels », extérieur à l'Education Nationale, ont été mis en place pour faciliter la communication entre l'institution et les familles d'origine étrangère et aider les enseignants dans l'organisation d'activités extrascolaires. Dans ce même courant, le Ministère de l'Education Nationale a institué des médiateurs scolaires dont le rôle est de faciliter « le dialogue entre les enseignants et les familles de langue et de culture étrangère ».

---

<sup>2</sup> Jacqueline Morineau est la fondatrice du CMFM.

Pour résumer aujourd'hui on peut distinguer les expériences de médiation dans le milieu scolaire en France selon les critères suivants :

**Les instances de médiation :**

Elles donnent lieu à des médiations formelles menées par des médiateurs reconnus et formés, auxquels les personnes en conflit font appel volontairement :

La médiation « par les pairs », entre élèves.

Les médiateurs adultes dans les conflits d'élèves.

Les médiateurs adultes dans les conflits entre adultes.

Les médiateurs de conflits entre élèves et professeurs.

Avec le souci croissant de mettre en œuvre une éducation à la citoyenneté et à la non violence, de plus en plus d'écoles et de collèges en Europe ont choisi de former enseignants et élèves à la médiation. Il s'agit là d'un terme générique qui recouvre des pratiques et des fondements théoriques très divers. Faute d'un positionnement clair en amont, il est souvent difficile de situer les pratiques notamment entre une approche de type « négociation », qui vise à proposer une solution acceptable par les deux parties et une approche de type « humaniste », qui vise à la restauration du lien humain et à la responsabilisation des parties.

Les contraintes institutionnelles tendraient à privilégier la première alors que les exigences éthiques laisseraient peut être préférer la seconde. Les tentatives d'allier les deux peuvent amener les formateurs à mélanger des outils et des concepts parfois contradictoires.

On retrouve ainsi parmi les expériences de médiation menées en milieu scolaire la même diversité de concepts et de méthodes que dans toutes les autres formes de médiation et qu'il est possible de répartir grossièrement en deux grandes familles :

- a) Les approches centrées sur la recherche de la solution et/ou la négociation raisonnée.
- b) Les approches centrées sur les personnes et la difficulté que le conflit leur fait vivre.

Sur ce dernier aspect Jordi Giro<sup>4</sup> indique que l'étude des relations entre la médiation et la psychologie reste à mener.

En conclusion et quel que soit le projet choisi, la médiation scolaire ne peut en aucun cas prétendre être une réponse unique à la crise actuelle de l'école et de la société, mais en revanche elle constitue dans tous les cas un bon dispositif de prévention de la violence et d'éducation à la citoyenneté qui permet, petit à petit, un changement de culture dans l'établissement, voire même dans le quartier .

---

<sup>4</sup> *Bulletin de Psychologie* de Juillet-Aout 2002

### C. *Evaluation de la médiation scolaire*

Eric Debarbieux, président de *l'Observatoire International de la Violence à l'École* a coordonné une enquête<sup>5</sup> en mars 2011, pour l'UNICEF France, sur la victimation et le climat scolaire dans les écoles élémentaires.

Selon les conclusions de l'enquête, l'observatoire fait ressortir le bien-être à l'école de près de 9 élèves sur 10 et la qualité de leur relations aux enseignants.

Il est donc difficile de penser à une inéluctable crise de la « forme scolaire de socialisation » ou une disparition de l'école comme institution. L'école élémentaire institue encore largement. Les victimations verbales par les enseignants sont également peu rapportées 96% des élèves déclarant n'avoir jamais été injuriés par ceux-ci.

De même les relations entre enfants et le climat scolaire dans son ensemble sont là encore vues d'une manière positive, 83,5 % des élèves jugent les relations entre pairs bonnes ou très bonnes : 7 élèves sur 10 peuvent être considérés comme jamais victimes ou victimes très occasionnelles de tous les types de violence, et 15% comme victimes très modérées.

Cependant, l'estimation du taux d'élèves harcelés est de 11-12 % pouvant monter à 14% pour le seul harcèlement verbal et symbolique. L'observatoire souligne l'importance quantitative de cette violence cachée, qui n'avait pas jusqu'ici été mesurée avec autant de précision.

Elle confirme donc aussi le fait que s'attaquer à la violence s'est s'attaquer à une série d'agressions de bas niveau, mais de grande répétition où s'associent, malgré des profils différents un nombre important de victimations hétérogènes.

L'enquête indique l'importance de mettre en œuvre des actions qui visent à développer des compétences sociales chez les enfants. Ce qui nécessite un consensus dans les établissements scolaires car l'amélioration du climat scolaire est fortement liée à une baisse des victimations.

L'évaluation menée par JP Bonnafé-Schmitt<sup>6</sup> dans la région de Grenoble révèle également un impact positif pour une majorité des élèves médiateurs.

Le processus de médiation leur a permis d'acquérir une plus grande estime d'eux-mêmes, des techniques de gestion de conflits qu'ils peuvent valoriser dans leurs relations sociales, d'adopter une démarche plus citoyenne et de renforcer leur sens des responsabilités. Contrairement à certaines craintes exprimées, les médiateurs ne sont pas devenus des boucs émissaires.

En revanche, concernant le travail scolaire, la plupart d'entre eux s'accordent pour dire que la situation n'a pas changé. Par ailleurs, les changements en dehors de l'institution scolaire sont moins visibles, seule une minorité d'élèves médiateurs ont rapporté des changements significatifs dans leurs relations avec leur famille ou camarades de quartier.

Ces deux évaluations mettent en avant l'aspect essentiellement préventif de la médiation par les pairs. Ces résultats sont encourageants même s'ils ne font pas état de transformations majeures, en raison notamment de la fragilité des dispositifs de médiation, dont la pérennité et l'efficacité dépendent fortement de l'implication et de la motivation des membres de la communauté éducative. Certains d'entre eux sont en effet hostiles à ces pratiques, alors qu'un projet de cette nature nécessite un investissement humain important (formation et suivi) et continu, pour produire le maximum d'effets.

---

<sup>5</sup> A l'école des enfants presque heureux...enfin presque, Unicef mars 2011

<sup>6</sup> J.P BONAFE-SCMITT, chercheur au CNRS ; fondateur d'AMELY

## **Les difficultés d'évaluation des effets de la médiation**

Si les résistances et difficultés à évaluer le travail social sont connues, l'évaluation de la médiation comme nouveau mode d'intervention pourrait sembler plus aisée dans la mesure où son action est limitée dans le temps et est susceptible de se matérialiser par un accord dont le suivi peut être assuré. Les enquêtes et rapports d'évaluation sur les quatre types de médiation étudiés sont peu nombreux en France. Ils ne font l'objet d'aucun recensement systématique et relève le plus souvent d'initiatives isolées d'un tribunal, d'une fédération d'associations, d'un établissement scolaire, d'une collectivité, plus rarement d'un ministère ou d'un organisme public national.

Plusieurs raisons expliquent le faible développement en France de l'évaluation dans ce domaine. La médiation est née d'initiatives locales, elle reste très inégalement pratiquée sur l'ensemble du territoire, si bien qu'une évaluation d'ampleur nationale pourrait sembler inappropriée. Le mouvement d'institutionnalisation est relativement récent, il n'existe ainsi pas de pilotage national des dispositifs de médiation ou d'observatoire de la médiation susceptible d'impulser ou de systématiser l'évaluation.

Par ailleurs, l'utilité ou l'efficacité de la médiation ne se résume pas à ses résultats (signature ou non d'un accord résolution ou non du conflit). Elle doit être mesurée dans le temps car les effets recherchés se veulent durables : pacification à long terme des relations, facilitation de la communication entre les parties, capacité à s'entendre sur d'autres points que l'objet initial du litige, soulagement des souffrances de la victime d'une infraction, etc.

Or, tous ces éléments sur la nature de la relation, sur l'apaisement de chacune des parties, sur les capacités individuelles à gérer un conflit, sur le développement d'attitudes pro sociales, sont plus difficiles à objectiver. La tâche se complique encore lorsqu'il s'agit d'évaluer l'impact de la médiation sur l'environnement familial ou scolaire, sur la cohésion sociale et la tranquillité publique au sein d'un quartier, etc. : si l'action est efficace, les problèmes conflits et tensions disparaissent, ce qui renvoie à la difficulté de la mesure du non-événement. Par ailleurs, il est souvent difficile d'attribuer un résultat à la seule médiation dans la mesure où les autres interventions sociales et judiciaires ont également des objectifs de maintien de la cohésion sociale, de baisse de l'insécurité, etc.

La médiation scolaire par les pairs, un outil de prévention dont l'efficacité serait accrue par une meilleure intégration dans les pratiques scolaires.

La médiation scolaire demeure largement informelle et le fait d'initiatives localisées et le plus souvent éphémères. Elle reste donc embryonnaire en raison d'une incertitude sur la pérennisation des projets et des résistances parfois exprimées au sein de la communauté éducative. Dans le cadre de la médiation scolaire, les élèves apprendraient ainsi à verbaliser leurs problèmes et donc à maîtriser agressivité et violence. Par ailleurs, la médiation pourrait agir comme un mode de prévention tertiaire à l'égard des personnes violentes et prévenir la récidive.

---

Le conseil national des villes, dans son avis du 12 mars 2009 sur la première étape de mise en œuvre de la loi relative à la prévention de la délinquance du 5 mars 2007, a regretté le manque d'actions préventives dans les établissements scolaires et préconisé la mise en place de médiation par les pairs dans les écoles pour lutter contre la violence et l'échec scolaire.

## **En conclusion, utilité d'un observatoire de la médiation**

Si certains rapports recommandent la création d'un observatoire de la médiation, il peut être envisagé dans un premier temps de mettre en place une mission ou un comité national d'évaluation de la médiation à l'instar de l'observatoire de la violence. Celui-ci serait chargé d'établir une méthodologie commune d'évaluation (fixation d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs à court, moyen et long terme, comparaison avec un groupe témoin) et d'impulser cette logique dans tous les secteurs.

L'observatoire permettrait de suivre et de valoriser à plus long terme, les évaluations qui seraient menées par les services d'étude des différents ministères et institutions concernés.

Ce travail devrait également s'étendre à tous les types de médiation y compris économique, voire à l'arbitrage, comme instruments alternatifs de résolution des conflits entre entreprises.

A l'heure où certains évoquent une généralisation de la médiation, on peut néanmoins déjà conclure qu'en dépit de ses vertus, la médiation n'a ni la vocation ni la capacité de prévenir et réguler tous les différends, et de devenir le remède universel face à la conflictualité croissante des rapports sociaux et à l'encombrement des tribunaux.

Elle constitue un mode de régulation efficace dans la plupart des conflits de proximité et apporte des réponses innovantes à des situations critiques.

Et en amont, la médiation sera d'autant plus féconde qu'elle sera révélateur des dysfonctionnements sociétaux et qu'elle impulsera des actions préventives, voire des réformes de fond.

De plus, le changement des pratiques professionnelles des enseignants suite à des sessions de sensibilisation à la médiation et l'impact sur la qualité de la relation professeur-classe-élève avec facilitation des conditions d'apprentissage est un élément complémentaire.

Néanmoins, elle ne peut s'inscrire qu'en complément des interventions traditionnelles et pour certains conflits, le recours à la justice restera ultime moyen de protéger le plus vulnérable. Dans le milieu scolaire les transgressions graves font l'objet de signalement à la justice.

La démarche d'évaluation n'en est ici encore qu'à ses débuts et mérite d'être poursuivie et approfondie, afin de mesurer précisément les gains socioéconomiques de ce mode de résolution des conflits. Cela paraît important également que l'Union Européenne qui s'est déjà prononcée sur la médiation pénale et civile notamment, le fasse également sur la médiation scolaire. Cela afin qu'au niveau européen il y ait une vraie politique sur ce sujet, une volonté d'évaluer, dans un premier temps et de développer ou d'affirmer dans un deuxième temps la médiation scolaire, en étant avec toutes ses ressources une véritable force de proposition.

## **II. Etre sensibilisé et formé à la médiation au sein d'un Etablissement:**

Différentes formations adaptées aux différentes pratiques des médiateurs dans les établissements

### ***A. Formation des « pairs »***

#### ***Pratiques de la médiation par les pairs en France.***

La médiation par les pairs, enseignée comme une véritable matière, particulièrement aux Etats-Unis a encouragé deux enseignantes de la banlieue parisienne, Babeth Diaz et Brigitte Liatard<sup>7</sup> à introduire cette méthode en France. *Ses points forts sont l'intervention des médiateurs avant que le conflit ne dégénère et la certitude pour les médiés d'être compris par des camarades de leur âge et de pouvoir « sauver la face ».*

A l'école primaire, les médiations se font généralement dans la cour de récréation, immédiatement après le conflit ; au collège ou au lycée, sur rendez-vous dans une salle prévue à cet effet. Les élèves sont le plus souvent formés par des médiateurs professionnels.

Ils interviennent toujours en Co-médiation ; un groupe d'adultes de la communauté éducative (enseignants, vie scolaire, infirmière, assistante sociale...) est également formé et s'occupe de la coordination de l'instance de médiation et de la supervision des élèves médiateurs.

Ces programmes de médiation nous paraissent être des plus intéressants sur le plan éducatif, dans la mesure où ils procurent une possibilité de mise en pratique immédiate des concepts et techniques enseignés et responsabilisent, les recherches le montrent, tant les médiateurs que les participants.

Par ailleurs, dans la région Rhône-Alpes, une recherche-action de grande ampleur a été menée dans des établissements scolaires de trois ZEP sous l'égide de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, chercheur au CNRS.

#### L'institutionnalisation

Il est de plus en plus fréquent que les programmes d'éducation à la gestion des conflits ou les instances de médiation soient inscrits dans le projet pédagogique de l'établissement, sous le chapitre « éducation à la citoyenneté » et la prévention des conduites à risques.

➤A souligner la vigilance qu'il faut avoir sur la qualité des formations données aux élèves.

Un exemple : dans une école des Hauts de Seine, le conseil d'administration a pris la décision en se prononçant par un vote, sur le non reconduction d'une expérience de formation donnée pour les élèves, dans leur Etablissement, dans le cadre de la médiation scolaire.

La formation a été jugée trop intrusive, limite sectaire... Les élèves ayant été bousculés par les méthodes étranges qui y étaient adoptées...

### ***B. Formation d'adultes médiateurs à Apprentis d'Auteuil :***

A Apprentis d'Auteuil le dispositif de médiation scolaire lancé en 2001 par Albert Sabat, professeur d'anglais, vise d'une part, la promotion d'une coexistence conviviale entre les individus quels que soient leur statut et âge, et d'autre part une gestion améliorée des conflits

---

<sup>7</sup> DIAZ (B.), LIATARD (B.), MARESCA (A.), Pour prévenir la violence : élèves médiateurs, élèves citoyens, Paris, Association Génération Médiateurs,

interpersonnels entre jeunes (disputes, insultes, bagarres) ou entre adultes et jeunes (refus d'obéir ou de travailler ou incivilité).

Ce qui caractérise la Fondation Apprentis d'Auteuil c'est la formation de jeunes en difficulté, ainsi que leur accueil en internat pour la plupart. Les adultes (professeurs, éducateurs, personnel administratifs) côtoient les enfants en permanence et sont donc très fréquemment sollicités par les jeunes en manque de repères, aussi dans ce contexte le conflit est monnaie courante.

La particularité de la médiation scolaire aux AA c'est que lorsqu'une médiation doit avoir lieu entre un jeune et un adulte, elle sera conduite conjointement par un médiateur adulte et un co-médiateur jeune. Ce souci de ce que l'on pourrait appeler un équilibre générationnel correspond à un *souci d'équité de droits des médiés* à pouvoir exprimer librement leurs divergences. Cette expression constitue un préalable incontournable à une véritable réflexion collégiale dans un espace non hiérarchique sur le plan du statut.

Depuis 2001, 1200 professionnels d'éducation ou non (en moyenne 80 personnes par an) ont suivi une formation de sensibilisation à la médiation scolaire.

Il existe à la Fondation, un réseau d'une trentaine de personnes relais **qui** développe la médiation scolaire régionalement.

En effet en moyenne trois stagiaires sur cent souhaitent poursuivre la formation pour approfondir leurs connaissances et aujourd'hui ces stagiaires constituent un réseau de 25 personnes-relais qui interviennent ponctuellement dans les établissements de leur région.

#### Le profil des stagiaires adultes se répartit de la manière suivante :

- 60 % éducateurs de vie scolaire ou d'internat
- 30 % enseignants, (matière littéraires en majorité)
- 10% assistantes de direction, gardiens, cuisiniers, maitresses de maison, etc....

#### La difficulté ou la facilité rencontrée par les adultes lors de la formation, selon leur métier :

Ces professionnels de l'éducation se perçoivent déjà comme médiateurs de par leur formation initiale et leur place institutionnelle alors même qu'ils sont essentiellement tiers hiérarchique, chargés le plus souvent de « reprendre » ou « recadrer » les élèves. Ce qui importe c'est la Loi et l'Ordre et que les règles de travail et de conduite soient respectées par les élèves.

La manière d'entrer dans une démarche de médiation n'est donc pas la même selon les métiers. On peut remarquer que d'une manière générale, les stagiaires issus du personnel administratif, ont plus de facilité que les autres salariés, enseignants ou éducateurs, à écouter les situations des médiés *sans juger ces derniers ni céder au désir de donner des leçons*. Ces personnels n'ayant pas ou peu de lien hiérarchique avec l'élève médié. Certains stagiaires éducateurs ou professeurs ont du mal à sortir de la posture de *l'adulte statutairement tout-puissant*, qui en médiation, a les mêmes exigences à l'égard des jeunes qu'en classe ou en unité de vie.

En revanche, si un déclic se produit lors de la formation et que professeurs et éducateurs s'interrogent sur le type de tiers qu'ils souhaitent représenter ( cf. article ).alors l'on peut observer un changement radical de posture : ils se mettent à aborder les jeunes différemment, en un mot, ils modifient certaines de leurs pratiques professionnelles ; la relation à leurs élèves s'améliore et du coup les apprentissages de ces derniers s'en trouvent facilités.

## 1. Formation des co-médiateurs jeunes

Depuis 2001, environ 500 jeunes (en moyenne 50 /an) sont sensibilisés par des organismes extérieurs (Génération Médiateurs ou des médiateurs-formateurs « free lance » comme Claire Denis.

Le profil des élèves : De 7 à 18 ans, de l'école élémentaire au Lycée professionnel.

La difficulté rencontrée par les élèves au cours des formations Dans certains cas la formation a été faite à l'extérieur de l'établissement mais cela a été un échec à cause de problème de comportement Il faut une très forte sensibilisation par les professeurs avant la formation Les professeurs doivent aussi faire des liens avec leurs programmes (prévention des conduites à risques et éducation à la citoyenneté). L'appropriation des principes de la médiation par les élèves est maximum si l'équipe pédagogique s'implique en faisant la formation avec les jeunes.

Combien d'élèves médiateurs et Co-médiateurs à ce jour. Environ une trentaine a été sollicitée pour des médiations formelles mais selon les adultes, les jeunes sensibilisés à la médiation interviennent spontanément à chaud en classe ou sur la cour pour mener des médiations informelles.

## 2. Evaluation externe

Dans un rapport interne de 2010 sur la médiation de conflits à l'école St Esprit, Orly, **Elisabete Da Costa professeur à l'Université Lusophone de Porto**, situe le rôle de la médiation dans le champ de la reconnaissance de la parole de l'enfant dans un univers scolaire caractérisé par les inégalités de place et de pouvoir entre adultes et jeunes. Le mot *enfant* vient du latin *infans* (*in*, privatif, et *fari*, parler) et signifiait, chez les Romains, « celui qui ne parle pas ». Observons que dans de nombreuses familles l'enfant est tenu à l'écart et sa parole est encadrée.

A l'école et ce malgré les différentes réformes de l'Education nationale, l'élève est le plus souvent passif, la plupart du temps sa parole est également limitée.

L'auteur du rapport analyse également le fonctionnement de l'activité de médiation à partir de 3 questionnaires remplis par les médiés et les médiateurs ( 72 élèves dont des élèves co-médiateurs et 4 enseignants , 21 co-médiation sur 29 entre 2005 et 2007, Elèves de 6 à 12 ans (plus grande proportion ont 10 ans), Durée moyennes d'une médiation : 30 ' *cf. questionnaire en annexe*.

Les questionnaires portent sur la connaissance de la médiation, les rôles respectifs du médiateur adulte et du co-médiateur jeune, ainsi que sur le degré de satisfaction des médiés. Ce dernier point ne porte pas tant sur le résultat obtenu mais surtout sur le respect des règles d'impartialité et d'écoute du médiateur au cours des échanges.

### **Eléments de synthèse du rapport :**

La participation des élèves co-médiateurs au déroulement des rencontres de médiation s'est faite très progressivement et le nombre de conflits impliquant des adultes et des jeunes est toujours nettement inférieur au nombre de conflits impliquant des uniquement jeunes. Les réticences des adultes à se mettre au « même niveau » que les jeunes sont encore bien présentes. La participation d'adultes observateurs est fréquente en revanche très peu de jeunes ont été observateurs de médiations.

### **Nature des conflits :**

Les conflits interpersonnels sont particulièrement fréquents dans le contexte car les établissements sont des écoles associées à des internats : les jeunes sont amenés à vivre et à étudier 24 h sur 24 tous ensemble y compris, pour certains d'entre eux, pendant les vacances scolaires.



Enjeux relationnels : Ce n'est pas un hasard si l'ambiance de la classe et/ou de l'unité de vie font l'objet d'une attention particulière de la part des professeurs et des éducateurs dont le rôle est de garantir la loi et l'ordre ; en effet, la qualité du climat relationnel au sein du groupe et la manière dont les conflits y sont accompagnés a un impact important sur le bien-être des élèves et sur les apprentissages.

Les conflits ont pour origine des perceptions différentes et des valeurs différentes, ces oppositions de représentation mentale ne sont pas gérables par la logique disciplinaire, par définition très factuelle et recadrant.

### **Incidence du statut des élèves médiés, internes, demi-pensionnaires ou externes.**

En analyse de pratiques entre médiateurs scolaires, il apparaît que les médiations entre élèves internes révèlent l'intérêt particulier que ces derniers portent à la résolution de leurs conflits avec d'autres camarades ou avec les adultes qui les encadrent. Ils partagent bien souvent les mêmes espaces et les mêmes temps, jour et nuit pourrait on dire dans certains cas.

De même que le professeur principal en médiation en juin s'inquiète de retrouver l'élève rebelle en septembre, les médiateurs ressentent l'anxiété des internes qui s'interrogent sur ce qui se passera ce soir ou le lendemain avec ce camarade également interne avec lequel il ont un différend sérieux, ou avec cet adulte mécontent disposant d'un pouvoir de sanction.

A Auteuil est demandé aux médiateurs scolaires, d'accorder un soin particulier à l'expression des besoins des jeunes médiés internes et de vérifier que l'apaisement, si tel est le cas, est bien réel et qu'aucun désir de vengeance ne se cache derrière un consensus de façade.

### **III. Observation et analyse de médiations scolaires**

#### **A. 1<sup>ère</sup> médiation :**

##### **Situation :**

Professeur principal d'une classe de 4<sup>ème</sup> en conflit avec l'un de ses élèves.

Motifs : Propos reçus comme insultants de la part de l'élève envers le professeur ; ce qui a généré un conseil de discipline le mois précédent. Depuis ce conseil les difficultés de communication se sont installées. Le professeur essaye de dialoguer avec l'élève mais celui-ci ne répond pas, se relie sur lui-même, s'est enfermé. La médiation a donc été demandée par le professeur et proposé à l'élève.

##### **Cadre :**

Le médiateur adulte a demandé un co-médiateur jeune, afin de maintenir un équilibre générationnel : 2 adultes/2 jeunes pendant la médiation comme cela se pratique à la Fondation. Le co-médiateur jeune s'est porté volontaire alors qu'il n'a jamais fait de médiation. C'est un ami de l'élève médié, plus âgé et il est lui-même élève de l'établissement en classe de seconde.

Avant cette rencontre de médiation, les médiés n'ont pas eu d'entretien préalable avec le médiateur, ni le co-médiateur jeune.

Ma présence en tant qu'observatrice est signalée par le médiateur, qui demande l'acceptation de chacun. Les médiés ont répondu que cela ne leur pose pas de problème, je suis donc autorisée à rester et je les en remercie.

La médiation se déroule dans une salle qui vient d'être refaite à neuf et à la demande du médiateur des boissons et gâteaux sont mis à disposition de tous.

##### **Déroulement de la médiation :**

###### **Introduction**

Le médiateur commence la médiation en remerciant les médiés et le co-médiateur d'avoir accepté la rencontre sur les bases proposées (respect, écoute et bonne foi).

###### **Présentation :**

Le médiateur informe sur ce qu'est une médiation en précisant tout d'abord qu'il sera impartial, son rôle étant de faire circuler la parole chacun à tour de rôle et il s'adresse également au co-médiateur en le remerciant d'être présent, l'incluant ainsi complètement dans son nouveau rôle de médiateur. A partir de ce moment là, le médiateur adulte emploiera le « nous » lorsqu'il s'adressera aux médiés.

Le médiateur informe les médiés qu'ils sont tout à fait libres de parler, de rester ou de partir, qu'il n'y a pas d'objectif de résultat mais que la médiation est tout simplement un moyen de mieux communiquer entre eux.

Il rassure, et s'adresse au médié élève, pour dire qu'il n'y a médiation de sanction possible, ni de relation hiérarchique. Il rappelle également que ce qui sera dit restera confidentiel ne pourra donc pas être utilisé après la médiation.

Il demande l'accord des médiés sur ce cadre précis ainsi qu'au co-médiateur jeune.

Le médiateur demande qui veut d'abord s'exprime et avec l'accord du médié-élève le médié-professeur, qui a exprimé son désir de parler: commence sa narration de ce qui pose problème.

Le professeur fait donc un historique : Suite à ce qu'il considère comme une insulte il y a quelques mois et une attitude provocante, il a demandé et obtenu un conseil de discipline. A l'issue de ce conseil, l'élève a frôlé l'expulsion définitive. Depuis ce conseil, la communication s'est bloquée.

Le professeur souhaiterait entendre l'élève afin d'éclaircir la question et de pouvoir repartir sur d'autres bases.

Le médié-élève est sollicité par le médiateur pour également donner sa version, mais il ne parle pas.

Le médiateur insiste avec tact en vérifiant que rien n'est susceptible de mettre le jeune mal à l'aise mais ce dernier dit qu'il n'a rien à dire.

Le médiateur semble désemparé par ce refus poli mais ferme et réfléchit quelques instants. Puis il se tourne vers le co médiateur jeune pour lui demander son aide.

La parole est alors donnée au co-médiateur jeune afin qu'il puisse s'exprimer sur ce qu'il pense de l'impasse dans laquelle la médiation semble se trouver. Il intervient en indiquant que le médié-élève n'a pas fait exprès de parler de cette façon dérangeante au professeur qu'il s'en est excusé lors du conseil, les jeunes ajoute-t-il parlent comme ça sans réfléchir...

Alors le médiateur se tourne vers le médié d'un air interrogateur comme pour vérifier la véracité des propos tenus par le co-médiateur : ce à quoi le médié répond qu'il regrette en effet se propos désobligeants.

La parole est de nouveau donnée au professeur en lui demandant si elle souhaite s'exprimer.

Elle reconferme bien son désir de retrouver une communication normale avec l'élève Le médiateur se tourne donc vers le médié-élève qui a décidé à nouveau de ne plus parler toujours et reste bloqué après un long silence q. Il lui demande s'il a accepté cette médiation ou si on la lui a proposée de façon insistante. Le jeune répond comme s'il s'était senti obligé de venir.

Le co-médiateur est sollicité pour donner son avis et le fait très bien en concluant avec bonhomie que les choses avec le temps, vont s'arranger.

### **Conclusion**

Le médiateur décide donc de clôturer la médiation en disant que ce qui est important c'est que beaucoup de choses ont pu être dites et entendues que ce lieu a servi à cela. Il invite également les médiés à se reparler après la médiation.

Le médié-professeur est d'accord pour en parler après et invite le médié-élève à lui parler, à ne pas hésiter à le faire et qu'elle sera toujours disponible.

Le médiateur remercie alors les médiés et surtout le co-médiateur qui dit-il a été épatant et spécifie qu'il a été meilleur que certains co- médiateurs jeunes formés ! Ce qui me fait penser à la célèbre réplique : « Puisque ces mystères me dépassent, feignons d'en être l'organisateur».

Le médiateur me demande si je souhaite faire des commentaires, je n'en ai pas et remercie également toutes les personnes présentes.

La médiation est clôturée.

### **Echanges/Partages avec le médiateur sur la médiation :**

Le médiateur m'indique que la médiation aurait dû être organisée bien plus tôt, qu'elle arrive bien tardivement. Avant le conseil de discipline aurait été l'idéal. « Car dans ce genre de conflit il faut être très réactif » confirme t'il.

Il avait tout de suite remarqué que le jeune était fermé, aux aguets, et que le conflit s'était installé dans la durée.

Le médiateur a été admiratif de la pertinence du co-médiateur (va même lui remettre le diplôme de co-médiateur jeune).

### **Mes observations / commentaires :**

J'ai trouvé que la médiation a été intéressante, très instructive, car le comportement des médiés a été différent : l'un pouvant s'exprimer complètement et l'autre ne souhaitant pas le faire.

Les médiateurs ont été très à l'écoute, accueillants et disponibles. Le médiateur a bien mis les médiés à l'aise et a su laisser la parole et le temps pour chacun.

Comme le disait le médiateur, c'est effectivement une médiation difficile lorsqu'un médié ne souhaite pas parler. Mais c'est vrai que cela apprend également l'humilité le médiateur doit avoir...

L'importance du temps. On voit bien que le jeune était bloqué et que pour lui la médiation n'avait plus trop de sens car il avait déjà été « jugé »...

Le temps nous dira donc si les médiés peuvent maintenant, après cette médiation, être dans un autre mode de communication.

## ***B. 2<sup>ème</sup> médiation :***

### **Situation :**

Professeur d'une classe de 4<sup>ème</sup> en conflit avec un de ses élèves.

Motifs : Provocation en classe et devant l'établissement de la part de l'élève envers le professeur ce qui a généré une tension entre eux ainsi qu'une impossibilité de travailler sereinement en classe. La médiation a été demandée par le professeur et proposée à l'élève.

### **Cadre :**

La médiation se déroule dans le même établissement que la première médiation, et toujours dans l'idée de maintenir l'équilibre entre adultes et 2 jeunes, le médiateur adulte a demandé le même co-médiateur jeune qui avait été bienveillant à l'égard des deux parties et avait su bien prendre sa place.

Les médiés n'ont pas eu d'entretien préalable avec le médiateur, ni avec le co-médiateur jeune.

La médiation se déroule dans la même salle que pour la 2<sup>ème</sup> médiation.

### **Déroulement de la médiation :**

L'introduction et la présentation sont identiques à la première médiation.

La parole est donnée au professeur puisque l'élève ne souhaite pas s'exprimer en premier ; il sortait de l'établissement en voiture lorsque l'élève s'est délibérément mis sur son chemin pour l'empêcher d'avancer et lorsque finalement il s'est écarté il a craché sur le véhicule. Le professeur ajoute qu'il a failli descendre de la voiture pour lui donner une gifle.

En entendant ce dernier point l'élève marmonne qu'il aurait bien voulu voir cela...et que de toutes façons s'il avait vraiment visé en crachant il n'aurait pas manqué d'atteindre son professeur. Donc pour lui il s'agit d'un malentendu point final.

Alors le médiateur se tourne vers le professeur pour l'inviter à réagir, ce dernier évoque le fait que dans son métier elle ne souhaite pas avoir de relations personnelles en dehors de la classe avec les élèves ; ce à quoi le jeune répond que cette idée ne lui venait même pas à l'esprit et qu'il souhaite que cette affaire s'arrête là.

La parole est de nouveau donnée au professeur en lui demandant si elle a bien entendu et si elle souhaite dire quelque chose d'autres.

Le professeur semble surpris par le calme de l'élève qui semble sincère puis elle reconfirme bien son désir de recommuniquer avec l'élève de façon normale.

Le médiateur se tourne donc vers le co-médiateur ; ce dernier s'adresse à l'élève médié pour lui demander qu'elle leçon il tire de l'incident et de la médiation mise en place.

Le jeune surprend tout le monde par la pertinence de sa réflexion car il dit que cette médiation lui a permis, au-delà de l'incident lui-même qu'il considère comme anodin, de prendre conscience de la manière dont il réagissait en situation de tension et de conflit.

Il ajoute qu'il allait dorénavant s'observer davantage dans ce type de situation.

### **Conclusion**

Le médiateur décide donc de clôturer la médiation en soulignant les propos tenus par l'élève médié sur l'intérêt de la médiation ; prendre du temps et du recul avec un tiers impartial est parfois le meilleur moyen de tirer des leçons de l'expérience et d'éviter les maladresses à l'égard des autres.

Le médié-professeur est d'accord sur ce point et invite le médié-élève à lui parler si une telle situation se reproduit, à ne pas hésiter à le faire car elle considère que cela fait partie de son métier.

Le médiateur remercie alors les médiés et surtout le co-médiateur qui a encore une fois été apaisant par sa présence et ses propos en soulignant que l'expérience acquise au cours des deux médiations vécues, va lui servir de base pour un éventuel approfondissement théorique.

Le médiateur se tourne vers moi pour me demander si je souhaite faire des commentaires, je n'en ai pas et remercie tous les participants de m'avoir fait suffisamment confiance pour me permettre d'assister à leurs échanges.

### **Echanges/Partages avec le médiateur sur la médiation :**

Le médiateur pense que la médiation était particulièrement intéressante en termes de différence de perception d'un même objet. Il me dit qu'il a senti à l'écoute des deux récits, le net déséquilibre entre l'importance que chacun des médiés donnait à l'incident du crachat sur la voiture.

Cette différence de perception, amplifiée par la différence de statut et d'âge, est à l'origine du conflit porté en médiation ce jour là ; pour le médiateur l'objet réel du conflit a pour origine la représentation mentale singulière que l'élève et le professeur ont des places respectives qu'ils occupent dans la communauté éducative. Chacun imagine l'étendue de son territoire, de ses droits et de ses devoirs dans ce contexte.

Ces questions fondamentales pour un climat relationnel apaisé ne surgissent véritablement qu'à l'occasion de transgressions ; en l'occurrence la transgression a pris la forme d'une insoumission au règlement intérieur qui interdit implicitement aux élèves de manifester leur mécontentement;

Au travers de cette transgression (le crachat sur la voiture du professeur) apparaît le cadre relationnel réel entre l'élève et son professeur. C'est dans le conflit parlé et accompagné au cours de la médiation que l'ordre apparent est soumis au jugement et à l'intelligence de chacun avec l'aide du médiateur.

Enfin et très provisoirement, se construit un ordre plus proche des désirs réels des personnes quel que soit l'âge et le statut. Cette nouvelle configuration a permis l'atteinte d'une issue apparemment satisfaisante pour les deux médiés.

### **Mes observations / commentaires :**

J'ai trouvé que la médiation a été intéressante, très instructive, car le comportement des médiés ont été différents : le professeur a semblé déconcerté par le peu d'importance que l'élève attribuait à son geste indélicat. J'ai eu l'impression qu'au cours de la médiation ce geste objectivement condamnable selon les normes scolaires, perdait la valeur que le professeur lui avait donnée avant la médiation.

Encore une fois les médiateurs ont été très à l'écoute, accueillants et disponibles. Les échanges de paroles et de regards entre co-médiateur jeune et jeune médié m'ont prouvé si besoin était qu'en milieu scolaire un dispositif prévoyant la présence d'un co médiateur jeune représente une valeur ajoutée indéniable. Surtout lorsqu'il s'agit d'une médiation élève-adulte. Je rajouterai cette pensée « Ce qui est bien compris s'énonce clairement et les mots pour le dire viennent aisément ». Boileau

## **C 3ème médiation**

### **Situation :**

Dans un autre établissement, deux jeunes un garçon et une fille en terminale (jeune majeure), sont en conflit et souhaitent tous les deux l'aide d'un tiers non hiérarchique pour pouvoir continuer à étudier ensemble dans la même classe.

Motifs : le jeune homme aurait eu avec un stylo un geste déplacé, indéniablement à caractère sexuel pendant la classe. La jeune fille a porté plainte contre le jeune homme et s'est rendu à l'hôpital. Le professeur qui a assisté à la scène a été choqué également. Le père du jeune homme a été convoqué à l'école.

En parallèle, la direction de l'Etablissement a proposé aux jeunes une médiation qu'ils ont acceptée.

### **Cadre :**

Le médiateur a rappelé que la médiation ne pouvait en aucun cas interférer avec la poursuite de dépôt de plainte ou les sanctions posées par l'établissement ; par ailleurs les médiés ont exprimé clairement un besoin de se parler en présence d'un tiers et leur souhait d'être accompagné dans leurs échanges.

Cette fois-ci, le médiateur n'a pas demandé de co-médiateur, car il a estimé la situation trop impliquant personnellement en particulier pour la jeune fille.

Avant cette rencontre de médiation, les médiés n'ont pas eu d'entretien préalable avec le médiateur.

Le médiateur a refusé l'offre qui lui a été fait de faire la médiation dans une classe de l'établissement donc la médiation s'est déroulée dans un espace très convivial qui se situe dans un bâtiment en dehors de l'établissement.

### **Déroulement de la médiation :**

L'introduction et la présentation sont identiques aux médiations précédentes.

Le médiateur demande qui veut d'abord s'exprimer, le garçon avec l'accord de la fille commence.

Le jeune homme déclare immédiatement qu'il regrette son geste et que pour lui ce type de comportement trouve son origine dans son histoire familiale, en particulier un événement tragique concernant sa mère aujourd'hui décédée. S'adressant directement à la jeune fille il ajoute que son père l'a recadré et qu'il comprend le dépôt de plainte contre sa personne. Son souhait est que la jeune fille entende qu'il ne recommencera jamais ce genre de choses.

La jeune fille s'adresse au médiateur en lui mimant le geste violent à caractère sexuel dont elle a été victime. Le médiateur reste impassible et l'invite à poursuivre. Elle dit qu'elle entend bien ce qui a été dit sur la tragédie vécue par le jeune homme mais elle s'adresse à lui en répétant qu'il a été très violent et que cela lui jouera des tours dans sa vie de se comporter de cette manière. La loi est là pour la protéger et elle fera valoir ses droits.

Le jeune homme déclare que c'est normal et qu'il ne lui en voudra pas quelle que soit la suite des événements.

### **Conclusion**

Le médiateur remercie les deux médiés pour la confiance qu'ils ont manifestée en s'exprimant si librement et simplement sur des faits aussi personnels voire même intimes.

Ce qui est important sur le plan affectif c'est de pouvoir en toute confiance verbaliser son désir de respect et de reconnaissance. Il rappelle que l'objet de la médiation était uniquement cette circulation de la parole et que ce qui a été dit ici ne serait jamais opposable à toute action disciplinaire ou judiciaire interne ou externe à l'établissement.

Les médiés manifestent leur compréhension sur ce dernier point.

En conclusion, le jeune garçon, déclare non sans humour à l'intention du médiateur: « soyez prudent, une médiation peut en cacher une autre ! ».

### **Echanges/Partages avec le médiateur sur la médiation menée :**

Le médiateur me déclare qu'il a été très déstabilisé intérieurement par la gravité des faits et des conséquences qu'il a découvertes au début de la médiation.

En effet lorsque la demande a été formulée par un tiers hiérarchique ce dernier a largement minimisé de manière volontaire ou non le caractère de violence sexuelle.

Le médiateur dit qu'il n'aurait pas accepté de mener cette médiation sans entretiens individuels préalables d'une part avec les responsables légaux des jeunes ( la jeune étant sous la responsabilité d'une directrice de MECS) pour obtenir leur approbation puis dans un deuxième temps avec les médiés. Il aurait également sollicité l'avis d'un psychologue sur les incidences d'une agression sexuelle non-préméditée. Le lendemain de la médiation le médiateur a joint le Chef d'Etablissement pour vérifier que le jeune homme bénéficie d'un soutien psychologique tant les faits familiaux évoqués par lui sont tragiques. Par ailleurs la jeune fille agressée a déclaré au cours de la médiation qu'elle avait été suivie après un psychologue lors de sa prise en charge à l'hôpital.

*« Il faut partir que tout ce qui est dit est vrai. Tout mensonge comporte une vérité c'est pour cela que l'on ne doit pas juger... » Dominique Lecoq*

---

### **Mes observations / commentaires :**

Cela a été une médiation très intense avec beaucoup d'émotion de la part des médiés mais aussi du médiateur et de moi-même. On est plus dans une médiation scolaire habituelle.

De toute évidence le médiateur a immédiatement compris que les très forts enjeux psychoaffectifs et judiciaires ne lui permettraient pas d'appliquer un modèle de type « négociation raisonnée » cette méthodologie tombe à l'eau quant il s'agit de choses si intimes d'où son choix de poser un cadre ferme mais plus informel en invitant les médiés à une réflexion personnelle sur la gravité des faits aussi bien pour la victime que pour l'agresseur.

Pour terminer, je reprendrais deux phrases de Dominique Lecoq, pour cette médiation qui me sont venues de façon évidente pour moi :

« Le médiateur doit avoir moins de consistance possible ».

En effet, vu l'importance du récit du médié, le médiateur a bien su adopté une attitude neutre, ce qui a permis à chacun des médiés d'entendre, et puis un silence s'est installé ce qui a permis d'aller au-delà de ce récit, pour continuer la médiation.

« Il faut du courage pour parler »

Là encore cette phrase est le reflet de ce qui c'est exactement passé, ce que les médiés ont eu l'un en allant assez loin dans son histoire (pas évidente du tout) et l'autre médié en acceptant ces révélations, mais tout en se situant bien et en s'affirmant malgré tout. Il fallait en effet du courage...



## **IV. Pratiques de médiation scolaire au Portugal:**

### *Voyage d'étude au Portugal*

Ce fut une belle rencontre avec Elisabete Pinto da Costa qui tout d'abord nous a accueilli avec chaleur, nous a accompagnés dans les établissements de Porto et de Lisbonne tout au long du séjour ; les échanges furent très instructifs. L'emploi du temps très chargé nous a permis de connaître les pratiques de médiation qu'elle a implanté dans plusieurs écoles où nous avons pu rencontrer les équipes ( cf. Annexes p 46).

Deux rencontres ont eu lieu également avec un groupe de futurs professeurs d'école et de collège à l'université de Porto. Elisabete Pinto da Costa est intervenu conjointement avec Albert Sabat lors d'une conférence au cours de laquelle ce dernier a fait une présentation de la médiation scolaire qu'il a implanté à la Fondation. Cela a permis des échanges très riches et donné un aperçu des points communs mais également des différences entre l'approche de la médiation dans des établissements scolaires sans externat et des écoles associées à des internats.

### ***2011- Interview de Elisabete Pinto da Costa- Instituto de Mediação - Universidade Lusófona do Porto:***

Elisabete Pinto da Costa répond à mes questions sur son expérience :

#### **1- Depuis quand l'implantation de la médiation scolaire au Portugal a-t-elle eu lieu ?**

L'implantation de la médiation au Portugal est le résultat d'un programme européen, appelé Gesposit, de 2000 à 2004, dans lequel ont participé quatre écoles portugaises, ainsi que d'autres écoles européennes, qui se sont lancées dans la formation d'élèves médiateurs (formation des médiateurs par les pairs). Depuis il est difficile d'établir une chronologie parce qu'il n'y a pas de centralisation des projets de médiations. La médiation au Portugal connaît actuellement son meilleur essor depuis 2005.

#### **2- Quel est « l'état des lieux » aujourd'hui de la médiation scolaire au Portugal ?**

Actuellement la médiation scolaire au Portugal s'est développée.

Il faut noter qu'au Portugal l'expression « médiation scolaire » est un terme plus connu que la « médiation de conflits » ; on peut mettre la première en perspective avec la médiation pédagogique, la médiation sociale et la relation école – famille.

La médiation scolaire continue sans avoir un cadre législatif ou bien une déontologie reconnue par l'Etat, comme c'est le cas avec les systèmes publics de médiation familiale, pénale.

Exceptionnellement, dans les écoles qui intègrent des projets éducatifs d'intervention prioritaires (TEIP) le Ministère de l'éducation a promu l'intégration du médiateur scolaire.

Dans ce contexte, les écoles, de façon autonome, ont multiplié les projets de médiation scolaire, en comptant sur leurs professeurs et sur des partenariats ayant des entités spécialisées dans la médiation.

En somme la médiation scolaire s'est développée de façon très diverse et dans une optique de libre initiative.

### **3- Quelle est votre pratique de la médiation scolaire :**

Je crois que c'est important de comprendre quelle théorie est sous-jacente dans le projet de médiation scolaire que je coordonne.

C'est un projet visant à rendre « l'école meilleur e » (Fullan), et en conséquence, à améliorer le climat de l'école et des personnes qui y vivent. Dans cette perspective, l'idée est de d'agir pour transformer, au niveau micro et au niveau macro, la structure organisationnelle et humaine de l'école.

Dans ce sens, les familles sont des acteurs importants de ces projets, des acteurs participants actifs. En accord avec les théories sur l'amélioration de l'école il est important, en premier lieu, d'aider les membres de l'école à acquérir une culture de dialogue collaboratif, intègre et non fractionnaire.

Dans une première phase, les professeurs insistent auprès des enfants pour que les familles accompagnent ce projet en participant à la formation de médiation et à l'animation au sein de l'espace médiation.

Dans un deuxième temps de développement du projet, on espère que les familles seront également dans la même dynamique que les professeurs, les élèves, et le personnel administratif, comme par exemple en suivant une formation et en participant aux équipes de médiation dans l'école. En résumé, l'école est une « organisation apprenante » car elle doit également renouveler ses modes de communication et de dialogue en incluant les familles.

### **4-Quelle est la place des professeurs et des élèves ?**

Les professeurs ont un rôle essentiel dans les projets.

Les uns et les autres participent à la formation en médiation, ils deviennent médiateurs et font partie d'une équipe de médiation qui existe pour mener à terme la médiation formelle (réalisation de l'espace médiation à l'école) et la médiation informelle (appliquée de forme plus fluide dans tous les espaces de l'école). Le projet vise essentiellement à changer la culture de la relation et de la convivialité entre professeurs et élèves afin que la relation éducative soit la plus riche possible.

5- Le fait que les professeurs suivent une formation à l'université Lusophone de Porto, que pouvez vous en dire ? Est-ce une bonne motivation, un bon moyen pour que la médiation scolaire soit reconnue et est ce que cela change les pratiques des professeurs dans leur établissement ?

La formation à l'université comporte des avantages et des inconvénients. Les avantages : les cours à l'université permettent d'approfondir la partie théorique en dehors de la partie pratique et aussi cela consolide et facilite la coordination générale du programme de médiation scolaire.

Les inconvénients : les professeurs qui ont eu la formation à l'université ont plus de mal à réaliser le projet de l'implantation de la médiation scolaire au sein de leur école dans la mesure où ils sont confrontés à l'absence de connaissance de ce qu'est la médiation de la des autres collègues de travail et donc ces derniers ont du mal à s'impliquer dans ce type de projet.

Ce n'est pas une tâche impossible mais le défi sera plus grand. Actuellement, beaucoup des professeurs qui ont fait la formation à l'université ont développé des activités de médiation scolaire dans leurs écoles.

## **6- Votre volonté de faire de la médiation scolaire est venue de quels besoins ?**

Cela été à la fois le fait d'être à la fois médiatrice professionnelle auprès des Juges de Paix, et professeur. Pour moi, cela faisait sens de créer des programmes éducatifs qui contribuent à l'instauration d'une culture de médiation (Torremorrel). La médiation n'est pas seulement un ensemble de techniques mais également un ensemble de capacités qui sont des capacités sociales et relationnelles. Il y a un lien entre le rôle du médiateur (capacité des médiateurs et promoteur de l'empowerment (terme anglais traduit par autonomisation ou prise en charge de l'individu par lui-même des médiés) et le rôle du professeur qui est d'enseigner à des personnes ce qu'est la citoyenneté démocratique et responsable). Enfin, les jeunes acquièrent à l'école une grande partie de leur éducation et cette mission justifie à elle seule l'intérêt de travailler la médiation dans les écoles. L'élève doit pouvoir bénéficier de la médiation comme d'un projet éducatif qui sert ses propres finalités et apparaît aussi comme une nécessité pour l'humanité du XXI<sup>e</sup> Siècle.

## **7- Y a-t-il un impact dans les écoles où la médiation scolaire existe ? Plus de convivialité, un état d'esprit plus agréable, moins de violence ?**

L'évaluation de l'implantation des projets dans les écoles où il y a eu développement de la médiation permet de dire qu'il y a des changements positifs. Malgré tout, il est prématuré d'affirmer que la médiation a amélioré à elle seule l'ambiance et la convivialité de l'école parce que cela dépend de plusieurs facteurs. Les rapports d'évaluation du travail de médiation des écoles indiquent que la médiation a contribué à la résolution de conflits d'une forme positive et satisfaisante et que tous les acteurs directs du projet indiquent qu'ils ont apprécié de participer à la médiation et qu'ils se sont sentis mieux. Les professeurs également affirment que la médiation a contribué positivement à améliorer les relations et le climat de convivialité dans les classes et les groupes qui ont été en médiation. Pour l'école il est encore tôt pour faire des affirmations car les projets les plus anciens n'ont que 4 ans.

## **8- Pouvez-vous nous dire comment les élèves sont formés et qui les forment ? Combien de temps ? Quels sont les âges les plus réceptifs afin que les élèves deviennent médiateurs ? Y a-t-il des inconvénients pour les élèves ?**

Les élèves ont entre 10 et 16 ans. Ils vont en formation volontairement ou bien sont élus par leurs camarades parmi un groupe d'élèves de leur classe qui disent être intéressés par devenir médiateur. La formation dure entre 16 ou 18 heures. Il n'y a pas d'inconvénients pour les élèves, en tous les cas je n'en ai pas perçus. Il y a des obstacles à la formation car elle est donnée dans l'après-midi libre de la semaine. Ce qui fait que les élèves peuvent déjà être occupés par d'autres activités. C'est déjà arrivé, que des élèves intéressés par la formation n'ont pas pu y venir. D'un autre côté, les élèves n'ont pas beaucoup participé à l'espace médiation parce que les médiations sont faites durant les heures de classe et les professeurs médiateurs optent pour faire des médiations seuls pour ne pas retirer les élèves médiateurs de leurs cours. Les élèves médiateurs ont fait plus de médiation informelle.

## **9- Y a-t-il d'autres programmes au Portugal et quels sont les résultats, les perspectives ?**

Il n'y a pas encore de lien étroit entre la médiation et les autres projets et programmes. Par conséquent, il est nécessaire de développer la médiation scolaire au Portugal et faire des investigations scientifiques pour donner à la communauté des moyens de mieux bénéficier de la médiation.

## **10- Le Portugal et la politique européenne sur la médiation scolaire. Quelle est l'importance que le Portugal donne à cette politique ? Quelle est son évolution, ses perspectives ?**

Le Portugal suit les orientations européennes sur la médiation civile et même pénal. En termes de médiation scolaire il n'y a pas de lien.

Je n'ai pas connaissance que l'U.E se soit prononcé sur la médiation scolaire concrètement.

### **11- Quelle est pour vous la grande différence et les particularités entre la médiation scolaire au Portugal et en France ?**

Je sais qu'en France la médiation entre les pairs est le fonctionnement de la médiation scolaire. Moi j'essaie d'implanter un projet systémique qui regroupe tous les acteurs de l'école et qui surtout changera l'organisation scolaire dans ses pratiques et ses normes de gestion de conflits et la promotion de la convivialité.

### **12- Existe-t-il un lien entre la médiation scolaire et la médiation familiale au Portugal ?**

Au Portugal, il n'y a pas de lien entre ces deux types de médiation. Il n'y a pas de réglementation et je ne connais pas d'expérience dans ce sens.

Lors d'une conférence donnée à Coimbra, Portugal, Elisabete Pinto Da Costa précisait :

Il y a une quantité de fonctions et de finalités en médiation (créative, rénovatrice, préventive et curative. Selon JF Six<sup>8</sup> Le temps des médiateurs 2001, lui conférant un caractère véritablement polyvalent avec des effets multiples. Or, dans le contexte scolaire, la médiation assume aussi une dimension multi facette, il est possible d'identifier cinq domaines éducatifs : pédagogique, préventive:

- 1) l'éducation pour la convivialité,
- 2) la prévention de l'incivilité, agressivité et violence,
- 3) la prévention et solution de conflits dans la logique des 3R : Résolution, réconciliation, et réparation (Galtung, 2003),
- 4) L'action transformatrice, résultant de la réconciliation-revalorisation entre les sujets,
- 5) Le modèle intégré de gestion de convivialité, qui sert aux conflits, stimule les habilités et crée des cultures sociables pacifiques.

En résumé, dans l'interconnexion entre la formation personnelle et sociale des individus et le climat de convivialité pacifique, se crée les programmes de médiation scolaire. Dans cette optique les programmes revêtent un caractère d'innovation éducative et institutionnelle. Il s'agit de créer des espaces pour l'action médiatrice, véhiculant des valeurs éthiques indispensables au fonctionnement sain des écoles et de la société.

Comme espace d'apprentissage et de socialisation, l'école assume un rôle nucléaire dans le développement de la dimension de l'éducation. Là, on sent la forte pression des dynamiques extérieures, mais c'est dans cet espace d'intervention locale, (que l'on peut construire une partie importante des bases d'une société ouverte plus solidaire, diverse et plus tolérante, dynamique plus responsable. C'est important que d'autres structures sociales assument ce même défi.

---

<sup>8</sup> • *Le Temps des médiateurs*, Seuil, [1990](#), réédité en [2001](#)

## V. Quelle Place pour la famille dans la médiation scolaire ?

### La place de la famille dans la médiation scolaire

Les familles sont souvent informées qu'il existe de la médiation scolaire, au sein de l'établissement où est inscrit leur enfant. Soit par le biais du règlement intérieur, ou bien lors de la réunion de rentrée ou bien encore, pour certains établissements, à des réunions de sensibilisation (Portugal). Cependant la place qui leur est laissée est identique à celle qu'elles occupent dans tous les autres domaines : les acteurs du système scolaire font souvent appel aux familles en cas d'échec de travail ou de comportement ; dans ce cas l'on attend d'elles qu'elles renforcent le pouvoir de l'école sur les élèves.

Lors des médiations les jeunes parlent souvent de leurs problèmes familiaux si la famille est absente physiquement, elle est en revanche très présente dans l'esprit et le discours des jeunes.

A l'école la famille est quant à elle le plus souvent « infantilisée », tenue à l'écart et sa parole y est très encadrée (présence modeste des représentants de parents au Conseil de Classe).

Il reste donc à accomplir un véritable travail conjoint de médiation scolaire et familiale pour accompagner les tensions entre l'école et la famille d'une part, entre l'école et l'élève d'autre part, et enfin entre la famille et l'enfant. Ce type de médiation ne saurait être mené selon un modèle préétabli comme négociation raisonnée tel que celui proposé par Roger Fisher et Ury, ou de médiation comme celui proposé par Fiutak.

La non-prise en compte globale de ces questions étroitement liées, hypothèque sérieusement les chances de réussite scolaire des élèves issus de milieux défavorisés.

Il est remarquable que dans toutes ces démarches et dispositifs de médiation scolaire la **famille**, brille par son absence alors que d'une part c'est au sein même de cette dernière que se construisent les premiers apprentissages affectifs et sociaux. Et que d'autre part l'acquisition et le développement de compétences sociales relationnelles à l'école ne peuvent avoir qu'une incidence positive à la maison.

Les parents pourraient éclairer considérablement les acteurs du système éducatif s'ils étaient sollicités dans ce domaine. Leur connaissance fondée sur l'expérience familiale quotidienne pourrait être partagée avec les enseignants et ces derniers pourraient mieux enseigner et anticiper bien des conflits avec leurs élèves et entre leurs élèves.

### **A. EXPERIENCES DE RELATIONS FAMILLE-ECOLE**

La loi de Mars 2007, régissant la protection de l'enfance, impose aux acteurs de ce secteur de remettre la famille au cœur du projet éducatif L'école devra, dans les années à venir, développer la collaboration avec les familles, ce qu'un grand nombre d'associations font depuis des années.

**La médiation famille-école** : l'objectif est de rétablir ou d'améliorer la communication entre la famille et l'école pour favoriser les apprentissages et la réussite scolaire des enfants. Les médiateurs sont extérieurs à l'établissement.

#### **1. La Ligue de l'Enseignement.**

La Ligue est une confédération d'associations françaises d'éducation populaire et laïque. Près de 30 000 associations y sont affiliées. Le centre confédéral et ses associations (qui comptent plusieurs milliers de salariés et des centaines de milliers de bénévoles) œuvrent

principalement dans les domaines de l'éducation, des pratiques artistiques et culturelles, des activités sportives.

Initié en 1993, la médiation école bénéficie de cofinancements publics. L'équipe de médiateurs (salariés de la Ligue de l'enseignement) est mixte et se compose de trois personnes d'origine, de culture et de formations différentes.

#### Les médiateurs interviennent selon différents modes :

Ces médiateurs interviennent dans des écoles (de la maternelle au lycée) par exemple à **Trappes**, selon différents modes :

Il peut s'agir de **médiations individuelles** autour d'un élève en difficulté, menées par un médiateur professionnel, de préférence un médiateur familial, qui organise des rencontres entre la famille et l'équipe éducative, l'élève et l'équipe, l'élève et ses parents. Un partenariat étroit entre sa famille et un enseignant particulier est requis. Cette médiation a un impact curatif à court terme et peut parfois revêtir un aspect préventif.

Les médiateurs peuvent être sollicités pour aider à la résolution d'un conflit entre plusieurs parents et différents enseignants, autour d'une difficulté commune. Il s'agit, dans ce cas, de **médiation ciblée**.

Ils peuvent aussi initier de nouvelles formes de rencontre entre l'école et les parents autour de questions d'ordre général, qui dépassent la dimension individuelle ou particulière : ce sont des **médiations collectives** (du type le café des parents ou la découverte de la vie en classe).

La médiation collectives quand les médiateurs proposent de nouvelles formes de rencontres entre l'école et les parents, autour de questions d'ordre général, qui dépassent la dimension individuelle ou particulière. Ces médiations recouvrent différentes formes de projets, qui ont tous pour objet de favoriser la rencontre, les échanges et la circulation de l'information entre l'école et la famille.

Il peut également s'agir de projets collectifs où des médiateurs familiaux mettent en relation familles et institution.

Il semble nécessaire que le centre de médiation famille-école soit situé en dehors des établissements scolaires.

## **2. Relais Ecole Famille :**

Exemple du Centre de proximité et de ressources de Saint-Ouen-l'Aumône.

Cette association loi 1901 est née en 1999 du désir de favoriser le bien-être des élèves en difficulté en créant des **espaces de rencontre entre les familles et les professionnels de l'enseignement**. Actuellement, elle fonctionne autour de cinq pôles d'activité : clinique-réseau psychosocial-parents relais-formation-recherche.

En proposant un espace intermédiaire, ouvert 6 jours sur 7 Ecole et Famille recherche, à partir des compétences de chacun : parents, enfants, professionnels -tous ensemble- une solution au conflit pour permettre la réussite et le bien être scolaire.

Elle s'adresse aux familles et leurs enfants de la ville de Saint-Ouen-l'Aumône et d'autres communes, aux enseignants et élèves des établissements scolaires de la ville, aux familles, aux élèves, aux enseignements du Réseau d'éducation prioritaire, au personnel médico-psycho-social, aux équipes éducatives et pédagogiques du Val d'Oise, à des groupes de familles, d'enseignants, de chefs d'établissements du Val d'Oise, aux personnels municipaux et associatifs en charge de conduite de projets.

La convention entre l'inspection académique du Val d'Oise et l'Association Ecole et Famille, signée en novembre 2003, vient d'être renouvelée.

Trois axes de travail :

- Le soutien aux personnels de l'Education nationale (toutes catégories, premier et second degrés) dans leurs relations avec les familles, au service de l'acquisition des savoirs par l'élève ;
- La formation aux personnels de l'Education nationale, sur le thème générique de la relation école-famille, de son importance pour l'apprentissage de l'élève en relation avec les personnels de l'Education nationale en charge ces élèves ;
- L'accompagnement des familles d'élèves fréquentant les établissements scolaires du département.

### **3. Café des parents dans les Etablissements scolaires :**

Exemple de Trappes (Yvelines) Les médiateurs école-famille.

Le rôle du **café des parents** est de sortir d'un système où les parents ne viennent dans l'institution que sur convocation le plus souvent en cas de soucis de comportement ou de travail.

Toutes les études sur le sujet depuis des décennies aux mêmes conclusions : parviennent Une bonne relation parents-établissements permet d'assurer un bon parcours scolaire des enfants quel que soit leur âge et voire même le statut social des familles.

La présence de médiateurs connaissant bien à la fois l'institution et les difficultés des parents permet de nommer les difficultés et de les mettre à leur juste place pour le bien de l'enfant et de l'élève.

Le café des parents est un lieu de parole, collectif, informel et souple, dans le cadre de l'école.

Les objectifs principaux étant :

- Favoriser les rencontres des parents d'élèves entre eux pour qu'ils puissent se connaître et échanger autour de la scolarité des enfants, de l'école et de l'éducation.
- Favoriser un nouvel échange parents/enseignant, plus convivial et informel que les rencontres traditionnelles, et donc favoriser un climat serein.
- Favoriser l'expression d'une libre parole des parents.
- Banaliser leur venue dans l'école, et éviter que cette visite soit liée à une situation de crise.

La convivialité est importante et les parents apportent eux-mêmes des gâteaux. Ce café a lieu un samedi matin par mois en principe ou bien une à trois fois par trimestre suivant les écoles durant l'année scolaire.

L'accueil des parents se fait de façon anonyme par les médiateurs, les discussions sont libres. Les parents peuvent pendant la récréation rencontrer les professeurs également.

### **4. La médiation famille-Ecole-Cité :**

A Argenteuil, l'association Le Valdocco mène une action éducative auprès des enfants et des jeunes de la cité du Val d'Argent et des environs. Elle s'est également étendue aux quartiers défavorisés du grand Lyon.

Elle crée des ponts entre les différents lieux d'éducation de l'enfant : la famille, l'école et la cité.

En 1995, pour répondre à l'évolution des comportements des enfants et des adolescents du quartier et suite au constat de l'augmentation de faits de petite délinquance, et le rajeunissement des auteurs de délits, un groupe d'habitants de la cité crée l'association **Le Valdocco**.

L'association à l'origine composée d'agents de médiation, de bénévoles, et d'habitants a été habilitée « Prévention spécialisée » en 2002 : trois éducateurs spécialisés ont alors rejoint l'équipe. L'association intervient également dans la zone pavillonnaire voisine du Val d'Argent, « Les Côteaux » et dans des cités plus petites, les et Champagne et Martin Luther-King.

Dans le souci d'une approche globale de l'enfant et du jeune, l'équipe du Valdocco travaille avec la famille et l'école. Elle a mis en place des groupes de parole animés par un travailleur social et une psychologue au cours desquels les parents échangent très librement sur leurs problèmes liés à l'éducation.

Pour créer un lien avec l'école, des bénévoles et des salariés assurent un accompagnement scolaire du primaire au BTS. Ainsi l'association est elle présente dans les trois principaux lieux de vie de l'enfant : **la cité la famille et l'école**. En effet l'éducation de L'enfant et du jeune passe par la rue, la famille et l'école. Or les référents de ces trois pôles ont des systèmes de valeurs différents et souvent contradictoires.

Les activités sont encadrées par une trentaine de bénévoles : instituteurs, enseignants, psychologues, étudiants, infirmières retraités... L'école polytechnique détache six jeunes pour un an au Valdocco dans le cadre d'une convention. Logés dans la cité, ils participent à l'animation de rue et au soutien scolaire, en particulier au lycée.

Des stagiaires éducateurs spécialisés et des jeunes volontaires civils complètent l'équipe. Avec ses activités de prévention globale, l'association touche environ 500 enfants et jeunes de 8 à 25 ans. Des enfants et des jeunes considérés comme « acteurs principaux de leur éducation », associés à l'élaboration et l'évaluation des activités.

Le fonctionnement de l'association Le Valdocco est inspiré de la pédagogie salésienne initiée par Jean Bosco au XIXe siècle pour les enfants des rues de Turin. « Il s'agit d'une pédagogie de la confiance, de l'alliance et de l'espérance » explique Jean-Marie Petitclerc, directeur du Valdocco, éducateur spécialisé et prêtre salésien.

« L'éducateur travaille à la relation de confiance avec le jeune rencontré, il fait alliance avec lui. Il ne le réduit jamais à ses comportements présents mais l'inscrit dans un projet d'avenir ». A travers la connaissance de l'enfant sur l'un de ses lieux de vie, l'équipe va connaître les deux autres et les faire dialoguer.

« L'association joue un rôle de médiation avec les partenaires institutionnels. Lorsque l'écart social devient grandissant entre ceux qu'on considère comme inclus et ceux qu'on appelle exclus, la nécessité d'une médiation devient primordiale pour la restauration du lien social », souligne Jean-Marie Petitclerc.



## ***B. La place des médiateurs à l'école : Médiateurs de réussite scolaire***

Le ministère de l'Éducation nationale X.Darcos, annonce par voie de circulaire en janvier 2009 la création de 5000 postes de « médiateurs de la réussite scolaire » dans les établissements secondaires de 215 quartiers prioritaires. Ceux-ci, dans une logique comparable aux médiateurs école/quartier, auront pour mission spécifique de **prévenir l'absentéisme scolaire en renforçant les liens entre les familles et l'école.**

La création de ces 5 000 postes de « médiateurs de la réussite scolaire » répond à un besoin bien identifié : soutenir les projets et participer aux actions conduites par les équipes éducatives des établissements scolaires dans la **prévention et la lutte contre l'absentéisme**, en particulier en facilitant les contacts avec les parents les plus éloignés de l'école. Ces médiateurs sont affectés dans un millier d'établissements scolaires, pour participer activement à la prévention de l'absentéisme et au renforcement du dialogue entre l'école et les parents.

En décembre 2009, 4 143 médiateurs étaient recrutés sur les 5 000 postes créés au 1er février 2009. Face à cette décision une polémique s'est installée concernant les missions des médiateurs au regard de celles des assistantes sociales scolaires.

Egalement M. Jean-Marc Pastor qui attirait l'attention de M. le ministre de l'éducation nationale, que ces personnels précaires, non qualifiés, dont la fiche de poste correspond aux missions des assistantes sociales scolaires, notamment en matière de lutte contre l'absentéisme et de soutien à la parentalité, reprenant les visites à domicile que les assistantes sociales ont dû limiter faute de remboursement de frais de déplacements suffisants, soient ainsi créés. Il lui demande si cela augure de la création bientôt de nouveaux postes d'assistantes sociales (elles sont 12 dans le Tarn) ou si c'est l'inverse qu'il faut comprendre.

La réponse du Ministère était qu'il ne s'agit nullement de substituer l'action de ces médiateurs à celle des professionnels qui œuvrent quotidiennement au sein des équipes éducatives. Le repérage, le suivi et le traitement des situations, souvent fort complexes, mis en œuvre par les conseillers principaux d'éducation, les enseignants, les personnels sociaux et de santé, ainsi que par les conseillers d'orientation psychologues et les personnels de la mission générale d'insertion, requièrent la mobilisation de tous, notamment celle des parents. L'expertise des personnels, leur qualification, leur coordination pour une analyse et une action concertée sont nécessaires.

Le rôle des assistantes de service social est, à cet égard, essentiel comme en témoigne le renforcement des effectifs des personnels sociaux qui concourent directement à l'égalité des chances de réussite scolaire des élèves. Ainsi, l'assistante de service social est chargée, dans le cadre de la politique ministérielle, d'apporter écoute, conseils et soutien aux élèves pour favoriser leur réussite individuelle et sociale et de mener toutes les actions susceptibles de prévenir et de remédier aux difficultés rencontrées par les élèves. L'assistante de service social apporte également un soutien et des conseils aux parents dans leur fonction éducative, contribue à l'évaluation des facteurs d'ordre social, familial, matériel ou relationnel à l'origine de l'absentéisme et propose toute action susceptible de remédier à la situation, en lien avec les partenaires.

Une visite au domicile peut être proposée aux parents si nécessaire afin de mener un entretien dans les situations les plus délicates. Les modalités d'exercice des différentes fonctions impliquent nécessairement une relation étroite, une complémentarité dans l'action quotidienne et un partage sécurisé d'informations visant à évaluer les situations individuelles.

En appui de ces professionnels, participant à la mission de l'école à partir des tâches qui leur sont confiées par les chefs d'établissement, les médiateurs de réussite scolaire ont vocation à intervenir, à la demande des conseillers principaux d'éducation ou de l'équipe éducative, pour contribuer, en tant que de besoin, à la gestion quotidienne des absences (enregistrement, contact des parents).

Les actions de formation mises en place à destination de ces personnels facilitent leur adaptation au poste et leur positionnement, par une connaissance du fonctionnement de l'institution scolaire et des dispositifs, des ressources internes et partenariales, ainsi que des aspects techniques et éthiques de l'intervention auprès des personnes. Pour mener à bien ces missions, l'académie de Toulouse dispose de 98,50 emplois au 1er janvier 2010.

## **Expérience difficile de cohabitation CPE - Médiateurs de réussite scolaire**

D'après Gardy Bertili qui fait une analyse assez précise de son expérience de CPE, la cohabitation s'avère difficile entre les médiateurs de réussite scolaire et les CPE (article N°100 de café pédagogique).

Avec ou sans médiateurs dans l'établissement les CPE exercent quotidiennement la culture de la médiation, luttent contre l'absentéisme, travaillent à remotiver les élèves. Contrairement aux autres médiateurs scolaires en place, les MRS doivent faire leur « place » lorsqu'ils sont nommés dans un Etablissement scolaire.

Pour que la cohabitation se déroule bien, il faut dès le recrutement poser les contours et les limites par rapport au conseiller principal d'éducation et à l'équipe vie scolaire, contours et limites par rapport au travail spécifique de l'assistante sociale.

Il est important aussi de communiquer avec les enseignants et les personnels pour bien leur expliquer le champ d'intervention des médiateurs pour que certains n'utilisent pas directement les médiateurs mais passent d'abord par les personnels dont le rôle professionnel pour la prise en charge des élèves et des familles est bien identifié et reconnu.

Il faut se mettre d'accord sur qui fait quoi, qui intervient dans quels champs. De même, il est important de se mettre d'accord sur l'organisation des entretiens, sur les postures professionnelles de chacun.

Se posent aussi la problématique de la confiance, des échanges, de la discrétion, du secret professionnel. Dans quel cadre sommes-nous amenés à dire quoi ? Que peut-on dire aux élèves et aux familles ?

Il faut donc du temps pour que s'instaure la confiance mais surtout une **formation appropriée** pour que les médiateurs maîtrisent les rouages du système éducatif, pour éviter des conflits de pouvoir et d'intérêts, pour maîtriser leur affectivité, les sentiments de toute puissance, pour éviter qu'ils deviennent des électrons libres se pensant en dehors de tout cadre ou refusant de rendre compte ou de travailler en équipe.

Par contre, les médiateurs que j'ai connus ne se rendaient pas dans les familles. Sur quel mandat et avec quelle légitimité les nouveaux vont pouvoir se rendre dans les familles ? Travailler avec les familles ne se décrète pas. Pour appréhender les questions et problématiques très complexes qui se jouent au sein des familles, il convient de faire preuve de technicité, d'expertise, de disposer là aussi d'une formation appropriée

Il pourrait y avoir confusion entre posture professionnelle et posture personnelle.

Le médiateur sera-t-il médiateur ou un grand frère de la paix sociale des quartiers défavorisés ?

Bien formés, les médiateurs peuvent constituer une plus-value, notamment dans les établissements où le CPE exerce seul ses fonctions.

Les médiateurs peuvent être un plus dans la lutte contre l'absentéisme, dans la médiation avec les élèves et les familles Dans un article des ASH du 15 juin 2012, un nouveau renforcement des médiateurs de réussite scolaires est attendu pour la rentrée. Il a été en effet annoncé le 8 juin 2012 par le ministre de l'Education Nationale que 500 nouveaux postes de « assistants de prévention et de sécurité ».

Les auteurs du livre « *l'école face aux parents, analyse d'une pratique de médiation* » Olivier Cousin, Joëlle Favre et de Patrick Bouveau ESF 1999, **considèrent** deux projets différents qui offrent des points de comparaison permettant d'étayer une réflexion générale sur l'émergence de cette nouvelle politique à l'école.

Le premier projet vise à rapprocher l'école, comme institution, des familles issues pour l'essentiel des milieux populaires. Des médiateurs vont avoir la charge d'établir, ou de rétablir des liens. Ce projet concerne le diagnostic porté par l'école sur les parents et en particulier sur les familles.

Le second projet cherche à prévenir et à enrayer les phénomènes d'incivilité et de violence scolaire. Les médiateurs, par l'établissement de relations soutenues avec les élèves, rappellent et expliquent les règles ainsi que le fonctionnement des collèges, certains exercent donc un contrôle sur leur comportement.

Ces expériences, mettent en exergue certaines caractéristiques du système scolaire qu'il semble pertinent d'interroger. Tout d'abord, sur quoi repose aujourd'hui l'idée de médiation école/parents ? Il faut dissocier deux niveaux : La distinction entre parents et familles est importante, car elle introduit une différence très nette dans le traitement des uns et des autres. Les parents se voient reconnus une fonction et un statut, institutionnellement codifiés. Les familles, elles, n'ont pas de rôle spécifique à l'école. Or, l'école traite avec des parents d'élève, et non pas avec les familles des enfants. Quand elle parle des familles, elle pense aux parents des milieux populaires, souvent issues de l'immigration et habitant la banlieue.

Dans ce contexte, la médiation repose sur un diagnostic qui va sous-tendre le projet de médiation. Il s'articule autour de plusieurs idées :

- **la démission des parents.** Idée classique qui consiste à penser que les familles se déchargent sur l'école et ne jouent plus leur rôle éducatif. Les parents sont ici absents ;
- **le manque de connaissance.** A cette première impression, s'ajoute celle d'une école devenue trop complexe pour les parents. L'école est un univers opaque, d'autant plus que les parents visés par ce type de dispositif n'ont pas connu le système français ou se sont arrêtés très tôt dans leur scolarité. L'école est donc peu lisible, il faut aider les parents ;
- **l'absence d'intérêt collectif.** L'école se heurte à l'absence d'interlocuteurs capables d'élaborer des projets. Les parents ne s'intéressent qu'à leurs propres enfants, la possibilité de traiter des questions générales est donc difficile.
- **l'emprise des problèmes sociaux.** Dans les banlieues ou les quartiers déshérités, domine l'idée que les difficultés économiques, sociales et familiales sont telles, qu'elles laissent peu de place à la scolarité des enfants. Les parents sont prisonniers de leurs problèmes, l'école passerait au second plan.

### **Ambigüité des attentes de l'école**

Ce diagnostic conduit à définir les familles comme doublement étrangères au système scolaire. Etrangères car elles ne comprennent pas l'école, et parce qu'elles sont principalement issues de l'immigration. A l'inverse, quand l'école a affaire aux parents issus des classes moyennes, le portrait s'inverse. Bien souvent, ils sont jugés arrogants, méprisants, exigeants. D'un côté ils sont trop absents, de l'autre, trop présents. Dans tous les cas, se pose toujours la question de la mobilisation des parents et du rôle qu'ils doivent jouer au sein de l'école. Quand il y a déficit, donc quand l'école s'adresse aux familles populaires, les projets cherchent, directement ou indirectement, à éduquer les familles. C'est-à-dire à faire en sorte qu'elles deviennent des parents d'élèves.

C'est tout l'enjeu de projets de médiation école/famille. Au même titre que le système scolaire transforme les enfants en élèves et cherche à ne s'adresser qu'à des élèves, il tente de transformer les familles en parents d'élèves afin d'entrer en relation avec un partenaire identifié à un rôle spécifique. Les médiateurs sont chargés, en grande partie, de cette mission.

Ensuite, le deuxième niveau de l'analyse conduit à se demander pourquoi l'école, pour mener à bien cette tâche, a aujourd'hui recours à des médiateurs ? Pourquoi la médiation devient-elle indispensable et comment a-t-elle pu s'imposer aussi rapidement alors qu'il s'agissait d'une pratique encore marginale, voire inconnue, il y a dix ans ?

Selon les auteurs Trois facteurs, au moins, donnent un éclairage qui ne manque pas de poser des questions sur le système scolaire dans son ensemble :

**une forte division du travail.** L'école se caractérise de plus en plus par une très forte division du travail, qui oppose d'abord très nettement le pôle éducatif et le pôle pédagogique, et qui voit au sein de chaque univers un découpage des tâches. La transmission du savoir et des connaissances est le domaine réservé des enseignants, tandis que les conseillers principaux d'éducation, les surveillants, les emplois jeunes, les assistant(e)s de service social scolaires, l'infirmier(ère)s, s'occupent des élèves en dehors de la classe, chacun ayant son secteur propre.

**un repli statutaire.** Au nom de leur statut et de leur fonction, les acteurs n'interviennent pas, ou plus, dans tous les secteurs qui ne sont pas *a priori* les leurs. C'est particulièrement vrai pour les enseignants qui se replient sur la classe et refusent bien souvent d'intervenir en dehors. Ce repli conduit à un découpage complexe des fonctions, où chacun renvoie à l'autre la responsabilité et la prise en charge des questions éducatives. Tout ce qui n'est pas préalablement codifié, échappe en réalité aux acteurs et n'est plus traité ;

**la démission des adultes.** Il ressort de cette situation un principe de dilution des responsabilités qui se caractérise par " une démission des adultes ". La division du travail et le repli statutaire conduisent à des situations où les acteurs ne jouent plus leur rôle d'adulte, chacun fermant les yeux et renvoyant à d'autres le traitement des questions embarrassantes ou déstabilisantes.

Ainsi, les médiateurs deviennent indispensables. Contrairement à l'analyse produite par le système éducatif, leur présence s'impose moins parce que de nouveaux problèmes surgissent, mais parce qu'ils viennent combler un vide. Les médiateurs vont se " spécialiser " dans la relation aux familles, que personne ne prend sérieusement en charge, ou dans la gestion des problèmes de violence. Les médiateurs exécutent la part de travail que les acteurs institutionnels ne veulent pas assumer. Se faisant, et quelle que soit leur efficacité, les médiateurs renforcent la division du travail. En comblant un vide, la médiation entérine la nécessité de recourir à un personnel particulier pour traiter les questions de la relation avec les familles d'origines populaires ou la violence scolaire.

Dans l'ensemble, la médiation est un succès. Malgré le flou dans les critères de recrutement et leurs ambiguïtés, malgré l'absence de formation réelle dans ces domaines, les médiateurs dénouent des situations, entrent en contact avec les familles, interviennent au milieu des bagarres et répondent aux attentes de l'institution. Cependant, il est très difficile de se lancer dans un véritable bilan. La raison principale tient au caractère polysémique de la médiation. Souvent dans les projets, la médiation est définie dans des termes très larges, au point que dans la pratique tout devient potentiellement médiation. **Le moindre contact avec une famille, la moindre rencontre entre un élève et la communauté éducative, est assimilé à une médiation.** L'évaluation des dispositifs reste encore très largement à faire.

Au regard des intentions initiales, la médiation a-t-elle permis un rapprochement avec les familles ? Globalement non. Non pas par défaillance des médiateurs, mais parce que **l'intention elle-même est ambiguë.** Par rapprochement ou mobilisation des familles, l'école

entend plus souvent établir un rapport instrumental avec celles-ci davantage qu'un véritable partenariat. Elle attend des parents un soutien à ses projets, ses orientations et ses choix, mais ne leur laisse guère de place lors de l'élaboration de sa politique. Par exemple, la pédagogie est presque toujours un domaine exclu quand il s'agit de rapprocher l'école des familles. Si la médiation apporte des réponses, elle ne contribue pas à combler le fossé qui existe entre l'institution scolaire et les familles populaires. La situation se serait même figée, chacun restant sur sa rive et ce sont les médiateurs qui effectuent le va-et-vient.

Finalement, si la médiation rencontre un tel succès, c'est moins parce qu'elle résout des problèmes immédiats et concrets, que parce qu'elle rassure. Il y a un effet placebo dans la politique de médiation d'autant plus important que les attentes à son égard sont parfois sans limites. La médiation rassure car elle comble un vide, **les médiateurs font ce que les acteurs du système scolaire ne veulent, ou ne peuvent plus faire**. Elle rassure aussi parce qu'en réalité, les médiateurs agissent plus comme des ambassadeurs, des porte-parole, que comme de véritables médiateurs. Une de leur principale mission consiste à exercer un contrôle social sur les familles, à veiller à ce qu'elles se comportent selon les attentes de l'institution. Les médiateurs expliquent plus souvent les décisions de l'école, qu'ils ne permettent qu'un véritable dialogue s'instaure entre l'institution et les parents des élèves.

Ainsi, la médiation rend incontestablement service mais, malgré elle, elle contribue à maintenir le *statu quo*. Le rapprochement école/famille demeure aléatoire et peu probable, en revanche le risque d'une aggravation de la division du travail et d'un repli statutaire des acteurs est réel.

## **Rencontre avec un médiateur « familial et scolaire »**

### **2011- Interview de Fernando Rosinha<sup>9</sup>:**

J'ai interviewé Fernando Rosinha sur son expérience de médiateur. <sup>10</sup>Un tribunal avait demandé un espace de rencontres pour les parents afin de recevoir les enfants en dehors de leur domicile. Mais Jean-François Six s'y était opposé car pour lui ce n'était pas de la médiation. Malgré son opposition un groupe de son association a décidé de se passer de son accord et ainsi fut créée la maison de la famille.

Fernando Rosinha a été envoyé par le tribunal de Melun pour des permanences PCE association parents-enfants. Et entre 2001-2003 il a été salarié de la PCE, à Meaux pour de la Médiation familiale. Il a été contacté par un membre de la Maison de la famille qui était au CNAM en formation et qui voulait faire un stage. Puis en 2003 lancement de la médiation familiale dans l'association.

Fernando vient de créer Médiateurs 77 association qui s'occupe à la fois de médiation familiale et de médiation scolaire).

.Son but est d'établir des ponts entre les deux types de médiations. La Médiation scolaire concernant les écoles, lycées, collèges, se fait en lien direct le conseil principal d'éducation C e dernier contacte l'association et les parents accompagnés de leurs enfants- élèves sont accueillis à l'association pour rétablir le dialogue entre les adolescents et leurs parents.

On va un peu plus loin en recevant les parents dans le cadre de la médiation scolaire L'idéal permanence avec les parents qui serait former des parents à la médiation. Point de référence pour voir si la médiation doit se faire dans l'association ou bien à l'école.

Depuis 3 ans.

Fernando a constaté que dans son association on allait de la Médiation familiale vers la médiation scolaire et non pas l'inverse. Les problèmes de séparation/rupture parentale font que les ados vont mal à l'école, et cela apparait clairement au cours de la médiation familiale.

Lors de la médiation scolaire on n'est dans un lieu cloisonné, il s'agit essentiellement de problèmes d'autorité ou de travail scolaire avec les enseignants, et les surveillants. Il a constaté un net cloisonnement de problèmes pourtant étroitement liés. On oublie, on cache que les causes des conflits viennent d'ailleurs.

On constate que de plus en plus de jeunes demandent à venir voir les médiateurs, cela est très nouveau. Certains médiateurs familiaux y sont très opposés. Je trouve, ajoute Fernando, qu'il faut recevoir les parents en les encourageant à venir avec les jeunes. Les problèmes scolaires commencent là, cela ne sert à rien de vouloir tout résoudre à l'école lorsque les problèmes viennent de la maison ou d'ailleurs.

---

<sup>9</sup> Fernando est médiateur dans une association de médiation familiale créée en 1990 par Jean-François Six à Fontainebleau.

## ***Conclusion***

Dans le cadre de la médiation scolaire, si l'enseignement de la médiation faisait intégralement partie des programmes, les élèves apprendraient très tôt à verbaliser leurs problèmes et donc à maîtriser agressivité et violence lors des conflits les opposant à leurs camarades ou aux adultes de l'établissement. L'impact évident sur les enfants pourrait se répandre à la sphère de leur entourage familial également. D'où l'importance de l'éducation à l'école finalement.

Ce mémoire m'a permis de remarquer les liens entre les différentes médiations : scolaire, familiale et sociale. Ces médiations sont liées, car le sujet principal c'est l'enfant et son environnement. Le cloisonnement paraît donc peu souhaitable autour de l'enfant et donc tout en respectant les lieux et les personnes, des médiations différentes, peuvent intervenir de façon **concomitante**.

Le travail sur ce mémoire m'a également permis de mieux prendre connaissance de la complexité du monde de l'école, de son environnement, ainsi que celle de la famille, et de la cité.

La formation du CNAM sur les pratiques de médiation est une formation généraliste et très riche, de par ses intervenants qui sont issus de milieux très divers. Cette formation permet de mieux comprendre les enjeux dans des contextes très différents.

J'avais hésité un moment, entre suivre une formation de médiatrice familiale ou bien celle centrée sur les pratiques de médiation et finalement je ne regrette pas mon choix, car justement je trouve que c'est très important pour mon évolution personnelle d'avoir reçue une formation généraliste. Il me semble que c'est vraiment là l'esprit de la formation que j'ai reçue au CNAM et ce qui, à mon sens, doit demeurer sa ligne directrice.

---

Cela a été pour moi une réflexion sur la place que l'on veut bien donner, et celle que l'on veut bien prendre : l'école vis-à-vis des parents et vice et versa. Cela n'est pas évident car souvent de la réticence s'installe de part et d'autre. Et d'ailleurs, ce que l'on peut noter et qui peut paraître étonnant, c'est que même sans problèmes institutionnels majeurs et même si les familles ne sont pas en difficultés on observera malgré tout des réticences diverses de la part des acteurs.

C'est avec une certaine admiration que je constate tout le travail, le temps, la motivation et la patience qu'il faut à chacun des acteurs école-famille, pour tisser un lien bienveillant, celui de la médiation...

C'est toujours difficile quand par ailleurs rien n'a vraiment été pensé et que les différences, les problèmes, les moyens peu nombreux, le temps qui manque, envahissent le quotidien de ces deux mondes.

Ce n'est pas si simple car les attentes ne sont pas les mêmes pour les familles et pour l'école, et souvent se rajoute des contextes difficiles pour tous.

Malgré tout, on peut voir aussi ce que les hommes sont capable de mettre en place. J'en veux pour preuve l'exemple remarquable de ces habitants, vivant dans des banlieues difficiles, et qui ont su se réunir, pour affronter ensemble de nombreuses difficultés, voire les dangers pour leurs enfants et qui ont réussi à créer des associations avec l'aide de travailleurs sociaux, pour le bien de tous.

Le sens de ce travail école-famille, exprimé par l'intermédiaire des besoins identifiés par les associations, les familles, l'école, les travailleurs sociaux a été enfin reconnu par l'Etat, mais cela reste insuffisant, fragile, pas très adapté dans certains cas, et en règle générale peu analysé.

Comme on a pu le voir, la création d'un comité national d'évaluation de toutes les formes de médiation serait souhaitable et tout à fait envisageable car aujourd'hui il y a suffisamment de matière pour cela.

Ce comité national d'évaluation serait chargé d'établir une méthodologie commune d'évaluation (fixation d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs à court, moyen et long terme, comparaison avec un groupe témoin) et d'impulser cette logique dans tous les secteurs concernés .

L'observatoire lui permettrait de suivre et de valoriser à plus long terme, les évaluations qui seraient menées par les services d'étude des différents ministères et institutions concernées.

Plusieurs pays européens pratiquent depuis de nombreuses années la médiation scolaire, aussi serait-il serait également important, que l'Union Européenne, se prononce plus clairement sur des orientations dans ce domaine.



## ***Bibliographie***

BONAFE-SCHMITT, J.-P. La médiation scolaire par les élèves, ESF.2000

BONAFE-SCHMITT, J.-P., SALZER J., DAHAN J., SOUQUET M., VOUCHE J.-P., *La médiation, les médiations*, Trajets Eres, 2003.

CARDINET A., *Ecole et médiations*, trajets Eres, 2000.

de PURY S., *Traité du malentendu* Empêcheurs de tourner en rond 1998/1998.

DEFrance B., *Sanctions et discipline à l'école* Syros l'harmattan, 1999.

DENIS C., *La médiatrice et le conflit dans la famille*, Collection Trajets Eres.2001

IMBERT F., *Médiations, institutions et loi dans la classe*, Collection Pédagogies, ESF, 1995.

LIATARD B. -DulacB. , DIAZ B., *Contre violence et mal-être* Nathan pédagogie, 1998.

M. HUNYADI *La vertu du conflit* , CERF 1995.

MERLE P., *L'élève humilié*, PUF 2005.

O. COUSIN, F. DUBET, *Les Médiateurs éducatifs*, Paris, EHESS, CADIS

Patrick BOUVEAU/Olivier COUSIN/Joëlle FAVRE) *L'école face aux parents - Analyse d'une pratique de médiation*, ESF 1999

PRAIRAT E., *La sanction*, l'harmattan, 2001.

R. GIRARD, *La violence et le sacré*, Pluriel, 1995.

SIX J. --F.et Musser V., *Médiation*, Seuil, 2002.

WATZLAWICK P. et J.WEAKLAND/R.FISCH , *Changements* 1981.

### **Articles :**

Une palette d'activités au service de l'éducation à la citoyenneté de Marianne SOUQUET

Note de veille juillet 2009 N°147 - Centre d'analyse stratégique –

Rapport de l'observatoire de l'Unicef France

Conférence à COIMBRA (Portugal) d'Elisabete PINTO DA SILVA sur

*Intervenir en tiers aujourd'hui*. Marie-Élisabeth VOLCKRICK 1. Université catholique de Louvain.

Les modèles de médiation et leurs relations avec la psychologie  
Jordi GIRO PARIS - Profil des deux modèles de médiation

*La médiation : nouveau modèle de communication ?* Ecole des parents numéro hors série n°2 septembre 2002

*La médiation : un état d'esprit* interview d'Albert SABAT Fondation d'Auteuil, Fiches syndicales SNCEEL n° 550 / juin 2000 /

**Sites internet :**

Euromédiation

Médiation scolaire : Réf éthiques et Formation sociale et  
Quelle fonction attribuer à la médiation scolaire ?  
(Thierry DUDREUILH/Norma KREIDI/Gilles BOULAY)

Café Pédagogique N°100

Gardy BERTILILA cohabitation entre les médiateurs de réussite scolaire et les CPE

Eduscol – Ministère Education Nationale Jeunesse vie associative

Olivier Cousin – chargé de recherche CADIS/CNRS - université de Bordeaux  
Les pratiques de médiation écoles/parents

Information Xavier DARCOS – 01/02/2009 Création des médiateurs de réussite scolaire dans le second degré.

Sénat – Question écrite N°08652 Publiée dans le JO Sénat du 07/05/2009

Jean-Marc PASTOR – Médiateurs de réussite scolaire à la place des assistantes sociales scolaires – 13<sup>ème</sup> législature -

[http://eduscol.education.fr/D0093/acc\\_violence.htm](http://eduscol.education.fr/D0093/acc_violence.htm)

- Site Éducation prioritaire du ministère [www.educationprioritaire.education.fr/](http://www.educationprioritaire.education.fr/)
- Site des ressources en ligne du SCÉRÉN <http://educasources.education.fr/>
- Observatoire européen de la violence scolaire [www.obsviolence.com](http://www.obsviolence.com)
- Centre de ressources Non-Violence Actualité [www.nonviolence-actualite.org/](http://www.nonviolence-actualite.org/)
- Institut Pacifique

## *Annexes*

- Contenu de la formation à la médiation scolaire pour adultes au sein d'Apprentis d'Auteuil.
- Tableau profil des deux modèles de médiation (Les modèles de médiation et leurs relations avec la psychologie) Jordi GIRO PARIS-(Bulletin Psychologie juillet-aout 2002)

### Université Lusophone de Porto (Portugal) :

- Contenu de la formation de médiation des conflits en contexte scolaire donné par Elisabete Pinto Da Silva à l'université pour les enseignants
- Bilan de la médiation dans une école primaire (données chiffrées)
- Programme d'activités échange médiateurs de conflits 1ère semaine Mai 2011

## Contenu de la formation à la médiation scolaire pour adultes au sein de AA :

### CATALOGUE DES FORMATIONS NATIONALES FICHE DESCRIPTIVE PRATIQUES DE MEDIATION Responsable de l'ingénierie pédagogique : Albert Sabat

#### 1. FINALITE

Développer l'esprit de médiation dans la Fondation afin d'améliorer la qualité des relations entre jeunes et adultes.

##### a. OBJECTIFS

- Aider les professionnels de la communauté éducative à prévenir les situations conflictuelles
- Préparer des tiers à mener une médiation éducative de qualité

##### b. CONTENUS

- Ce qu'est la **médiation** (au plan philosophique, spirituel, psychologique, social...) Les médiations : institutionnelle, familiale, pénale, d'entreprise...
- Réflexion sur le **conflit** Nos attitudes, la réponse violente - l'approche non-violente - l'assertivité, l'objet réel et l'objet apparent du conflit Les enjeux de négociation.
- l'Entrée en relation, écoute, silence et parole
- Humanisme psychosociologique (Rogers) le changement par la prise de conscience : école de Palo Alto
- La **médiation scolaire** : historique, modalités, son développement, l'expérience d'un service de médiation interne aux AA

#### Etre Tiers dans contexte scolaire

- Les missions institutionnelles de l'école : Statut, mission, rôle. responsabilités, devoirs et obligations des enseignants, des éducateurs et de tous les personnels en relation avec les jeunes.
- L'accompagnement pédagogique et éducatif dans le cadre du projet d'établissement ; Médiation et règlement intérieur, nature des conflits en milieu scolaire et éducatif.

#### Le cadre et le processus de médiation

- Rôle et place du tiers, règles déontologiques, Charte
  - La demande et l'acceptation de la demande
  - Les étapes de la rencontre de médiation
  - Pré et post médiation
- Analyse d'expériences et Récits de médiations

#### METHODES PEDAGOGIQUES

A partir d'expériences et de situations vécues professionnelles proposées par les participants :

- Exercices pratiques sur la connaissance de soi, le malentendu, l'écoute, la reformulation, le partage des émotions
- Jeux de rôles où chacun pourra tenir le rôle du tiers médiateur

#### PUBLIC

- Tout membre de la communauté éducative désireux de partager son expérience professionnelle et d'acquérir ou développer de compétences en médiation

DUREE TOTALE: 4 jours, nombre de modules : 2

LIEU : Siège ou région selon le nombre des inscrits

## LA. FORMATION DES DÉLÉGUÉS DE CLASSE

**Cette formation est une sensibilisation ou formation aux compétences relationnelles du délégué de classe**

### **Quel public ?**

Cette formation s'adresse à

- Des élèves délégués, déjà élus et connaissant le fonctionnement d'un établissement scolaire - Des adultes qui souhaitent accompagner les délégués de classe

### **Quel contenu?**

Il s'agit d'aider les jeunes à acquérir les compétences relationnelles nécessaires pour remplir au mieux leur rôle auprès de leurs camarades et des adultes de l'équipe éducative. Une attention toute particulière est accordée à la préparation des conseils de classe.

Objectifs de la formation L'élève sera

capable de :

S'informer et poser des questions Solliciter les avis des  
uns et des autres Prendre en compte l'opinion de chacun  
Recevoir et transmettre des informations Etre vigilant  
par rapport aux rumeurs  
S'exprimer sans agressivité et reformuler ce qu'il a entendu  
Analyser des situations et réfléchir sur les conséquences des choix effectués

Les moyens pédagogiques

La formation utilise un matériel spécifique et varié : questionnaires, exercices de créativité, jeux coopératifs, chansons, mises en situation...

Elle se déroule dans un esprit qui vise à aider les jeunes à apprendre à mieux se connaître en développant l'estime de soi et l'attention aux autres. L'accent est mis sur l'éducation à la coopération, la communication et la responsabilité.

### **Quels tarifs?**

**Pour une** formation d'adultes =1 journée de 7 heures, 595 €

**Pour une** formation de jeunes =1 journée de 6 heures, 510 €

Les frais de déplacement (sur la base des frais réels) en sus des frais pédagogiques Comme pour toutes

nos formations, ne pas hésiter à nous contacter pour finaliser le projet.

Tableau 1. Profil des deux modèles de médiation

Modèle centré sur l'intérêt Résolution de conflits	Modèle centré sur la communication Médiation transformatrice
1 Attention centrée sur le conflit et sa résolution. Suppose l'existence préalable de conflit pour agir. Pompiers du conflit qu'ils vont éteindre.	Attention non centrée uniquement sur les conflits mais sur la communication. Explorateurs qui traitent de nouveaux cadres de relation.
2 Applique des techniques efficaces pour résoudre ou éliminer les conflits en s'impliquant dans leur contenu.	Agit seule <sup>m</sup> ent sur le processus sans aucun pouvoir sur les contenus qui appartiennent aux parties objets de la médiation.
3 Objectif : arriver à des accords satisfaisants pour les parties. Les accords sont la mesure du succès ou de l'échec de la médiation. Accroître ou limiter la communication n'est <i>qu'un</i> moyen de parvenir à un accord, non un objectif.	Objectif : ce n'est pas raccorder qui compte mais de provoquer <i>une</i> nouvelle communication et une compréhension différente de la situation. Revaloriser les parties et accueillir la reconnaissance mutuelle peuvent transformer la relation. Le médiateur facilite ce seul aspect.
4 Utilise une logique gagnant-gagnant dépassant la • logique gagnant-perdant. La satisfaction de tous élimine le conflit. Conditions économiques d'une transaction.	Utilise une logique ternaire (toi-médiateur-moi) <i>qui</i> transforme l'affrontement binaire toi-contre-moi. Conditions idéales de l'acte communicatif.
5 Se distancie du conflit en le réinterprétant sous forme de problème et en le réduisant à des intérêts quantifiables. Ne cherche pas à transformer le sujet mais seulement à le convaincre de la meilleure solution.	Se rapproche de la communication (et aussi du conflit) sans crainte, en s'impliquant vigoureusement pour provoquer une nouvelle intelligibilité transformatrice du sujet.
6 Agit en négociateur habile sans délimiter une sphère d'activité propre. La médiation est semblable à la négociation assistée et cela se remarque au langage qui est le prolongement de celui utilisé dans la négociation.	Cherche une théorie et un langage propres à la médiation qui soient indépendants de la sphère d'activité d'autres modes d'intervention comme la négociation, l'arbitrage, etc.
7 Justifie son extension sociale comme un gain (économique ou émotionnel), une alternative moins coûteuse que d'autres formes de solution des conflits. Conséquences nécessaires de la logique quantificatrice.	Justifie son extension comme une manière d'enrichir la vie sociale et comme un projet humanisant. Il s'agit d'une action politique et citoyenne et non d'un gain en termes quantifiables.
8 L'être humain est vu comme un être individuel de satisfactions de besoins et d'intérêts.	L'être humain est vu comme un être de dialogue et de relations.

**PROGRAMME D'ACTIVITES**  
**SEMAINE D'ECHANGE DES MEDIATEURS DE CONFLITS EN CONTEXTE**  
**SCOLAIRE**  
**MAI 2011**

	MARDI - 3	MERCREDI - 4	JEUDI - 5	VENDREDI - 6
<b>MATIN</b>	11h00 — 12h00 Réception à UL P (LUSOFONA)	10h30 - 12h30 <b>EB 2/3</b> Marrazes — Leiria  13h30 — 15h30 - déjeuner	10h00 — 11h30 Réunion à ULP (LUSOFONA)  12h30 — 14h00 - déjeuner	10h30 — 12h30 Ecole secondaire Arouca  13h30- 15h30 - déjeuner
<b>APRES-MIDI</b>	15h00 — 16h30 Eb 2/3 Prof. Oscar Lopes — Matosinhos  17h00 — retour à ULP	15h30 — 17h30 ESC Sec. de Soute - Condeixa  19h00 — Retour à ULP (Lusôfona)	14h30 — 17h00 EB de Tarouca  18h15 — Retour à ULP (Lusôfona)	17h00-Retour à U (Lusofona)
<b>SOIR</b>			18h30-20h15 Rencontre national de médiateurs de conflits scolaires  20h30 — Diner général	18h00 — 22h00 Cours de Médiation scola l'Université (Albert Fernando)

Combi Campana<sup>7</sup> 8,52  
 Lisboa Santa Apolónia 12  
**ou 10,52 — 14**  
**Regresso no dia 2:**  
 15,30 — 18,39 ou 16 —  
 18,44



UNIVERSIDADE  
LUSÓFONA  
DO PORTO



www.uslp.pt

**Coordenado**  
Pilar Medeiros Lopes, Escola Secundária  
D. Dinis do IPP - Instituto de  
Medição, I.P.

**Curso de Especialização em Mediação de  
Conflitos em Contexto Escolar**  
(40h) - 2.º Ciclo  
Registo nº CUP/27ACG-SI/04/00

**Sistema de Acreditação em  
Mediação Social (SIS) - SACS**

**Duração**  
90 horas (120h de aulas e 30h de prática  
+ 30h de avaliação)

**inscrite**  
até 26 de Março de 2011



# Mediação de Conflitos em Contexto Escolar

Escola Lusófona do Porto

Escola Lusófona do Porto

