

Formation continue

« les pratiques de médiation »

292, rue Saint-Martin

75003 Paris

Mémoire de terrain

Conduire un projet d'implantation de la médiation en milieu éducatif et scolaire

Mémoire de recherche-action mené à partir d'une expérience de médiateur scolaire en lycée professionnel de 1997 à 2001, puis de responsable de projet chargé actuellement de l'implantation de la médiation au niveau national dans un réseau d'établissements accueillant et formant des enfants en grande difficulté familiale et sociale (Fondation des Orphelins d'Auteuil).

Analyse de la mise en œuvre du dispositif de co-médiation adulte-jeune.

Effets indirects et directs sur les acteurs et sur le fonctionnement institutionnel.

Éléments facilitateurs et freins à l'implantation de la médiation en milieu éducatif.

Mémoire présenté par
Albert SABAT

Sous la direction de
Claire DENIS

TABLE DES MATIERES

Préface	4
Récit d'une médiation	6
INTRODUCTION - La médiation, outil de prévention de l'exclusion.	7
CHAPITRE I - REGARD SUR LE RÈGLEMENT DES CONFLITS EN MILIEU ÉDUCATIF	9
1. Le recours au tiers	9
2. Exercice de l'autorité et régulation des conflits	10
3. Contexte d'émergence et expériences de médiation scolaire	12
4. Exemples de médiation scolaire à l'étranger	13
4.1. la médiation scolaire au Québec	13
4.2. la médiation scolaire dans le canton de Berne, Suisse	14
5. Exemples de médiation scolaire en France	15
5.1. Expériences menées par Jean-Pierre Bonafe-Schmitt, chercheur au CNRS	15
5.2. Génération Médiateurs	16
5.3. La médiation « familiale et scolaire » à la DDEC des Pays de Loire (Tours)	17
5.4. La médiation à l'Education Nationale	18
5.5. La médiation à la Fondation d'Auteuil : une médiation en tandem adulte-jeune	20
CHAPITRE II - PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSES	22
Prévention de la violence ou prévention des conflits ?	22
1. Les problèmes éthiques posés par la médiation entre jeunes	23
1.1. Demande de médiation avec un adulte	24
1.2. Médiation entre jeunes sur la cour	25
1.3. Les formations de médiateurs-jeunes	26
2. Les problèmes méthodologiques	27
2.1. La méthodologie de mise en œuvre de la médiation	27
2.2. Le flou des dispositifs mis en place	28
3. Hypothèses et positionnement de la co-médiation adulte-jeune	28
CHAPITRE III - PRÉSENTATION DE L'EXPÉRIMENTATION	29
1. Présentation de la Fondation dite : « les Orphelins d'Auteuil »	29
2. Caractéristiques principales du projet de médiation	32
3. Retour sur une méthodologie d'implantation de la médiation de 1997 à 2001	33
4. Historique de la démarche de transfert au niveau national de 2001 à 2005	38

CHAPITRE IV - ANALYSE	42
1. L'autorité et le pouvoir	42
2. Les acteurs et l'occupation des places	44
2.1. Impact sur les jeunes.	45
2.2. Impact de la médiation sur les adultes comme sujets-médiateurs	45
2.3. Réflexion sur la place du médiateur interne	46
3. Impact de la formation à la médiation	47
3.1. Une aide au changement des pratiques professionnelles	47
3.2. Evaluation et impacts de la formation à la médiation menée en interne	47
4. Impact sur l'organisation et le fonctionnement institutionnel	48
5. Impact sur le travail social	49
6. Mise en évidence des éléments facilitateurs et des freins à l'implantation	50
CONCLUSION - Le pari de la médiation, un nouveau savoir-faire	52

ANNEXES

i. Charte de la médiation éducative	57
ii. Questionnaires de recueils de données et de suivi de projet	65
iii. Support de communication pour les jeunes	68
iv. Catalogue formations nationales programme de formation à la médiation adulte	69
v. Témoignages sessions d'initiation à la médiation adultes	70
vi. Questionnaires post-médiation niveau école primaire - collège- lycée	74
vii. Entretien avec Madame Pénélope, Chef d'Etablissement	76



Préface

Alors que j'étais enseignant à temps complet en lycée professionnel, j'ai été amené à pratiquer la médiation en milieu éducatif, de manière empirique, dans le cadre d'une expérience de médiation en tandem adulte-jeune menée de 1997 à 2001.

Lancé aujourd'hui dans une démarche de transfert de l'expérience initiale au niveau national, j'anime un réseau d'une vingtaine de personnes-relais (enseignants et non-enseignants), chargées d'introduire un dispositif de médiation au sein de leurs établissements respectifs. Les structures concernées, qui relèvent toutes de la Fondation dite *Les Orphelins d'Auteuil*, assurent des formations allant de l'école primaire au lycée professionnel et accueillent en internat des garçons et des filles en difficulté familiale et sociale.

Au fil des regroupements de revue de projet et de partage d'expériences, les liens quasi amicaux qui se sont tissés entre les membres du groupe ont facilité l'atteinte de résultats encourageants : des dizaines de médiations - entre jeunes, entre adultes et jeunes, entre adultes et groupes de jeunes - ont été menées à ce jour. Par ailleurs, 13 espaces de médiation ont été créés et aménagés, et environ 350 adultes et 250 jeunes sensibilisés à la médiation depuis 2001.

L'introduction de la médiation en milieu éducatif et scolaire avance lentement car ce type de projet remet en questionnement, de manière implicite, les procédures disciplinaires et les pratiques professionnelles ; par conséquent, le succès d'une telle démarche dépend en grande partie du caractère volontaire de l'implication des acteurs dans une démarche qui doit demeurer participative en permanence .

« La recherche-action ne s'applique et ne s'impose que sous certaines conditions, notamment lorsque les acteurs acceptent de s'engager eux-mêmes dans un travail de théorisation et d'abstraction, se traduisant par une remise en question des savoirs et des convictions sur lesquels ils fondent leur action. Or cela n'est possible que dans la mesure où ils ressentent la nécessité de prendre une certaine distance par rapport à elles, et donc le besoin, conscient ou non, de les modifier. »¹

Acteurs essentiels du développement actuel du projet au niveau local, les *personnes-relais* assurent la promotion interne de la médiation et incitent les personnels intéressés à venir se former à la médiation au Siège (cf. programme de sensibilisation en Annexes p. 69). En outre, elles animent des équipes de volontaires, adultes et jeunes, et organisent concrètement l'activité de médiation.. D'autre part, il convient de signaler que, dans le cadre de programmes de mécénat social, deux entreprises financent l'aménagement des espaces de médiation et la formation des jeunes depuis 2002. Cette reconnaissance du projet a fortement encouragé tous les acteurs impliqués à poursuivre leurs efforts afin que *la médiation trouve une juste place dans l'institution* éducative.

L'écriture de ce mémoire marque l'aboutissement d'un parcours de formation dont je retiens principalement une meilleure compréhension du cadre, des enjeux éthiques et méthodologiques de la médiation, en particulier dans le contexte d'une organisation aussi fortement hiérarchisée que l'institution éducative. Par ailleurs, les enseignements dispensés et la qualité des échanges avec les autres stagiaires, m'ont fortement encouragé à développer le dispositif faisant collaborer, sur un pied d'égalité, des médiateurs adultes et des médiateurs jeunes. Enfin, cet effort de conceptualisation m'a permis d'une part, de commencer un travail d'évaluation des impacts non escomptés de ce projet et d'autre part, de jeter un regard plus critique sur le chemin parcouru.



¹ Eugène Enriquez, Jacqueline Barus-Michel, André Lévy, *Vocabulaire de psychosociologie*, Références et positions, Eres, 2003, p. 415.

Récit d'une médiation

A la fin d'un cours d'anglais de Terminale STI en septembre 1997, un élève vint me trouver pour me dire que trois autres garçons de la classe le harcelaient : ils lui reprochaient de ne pas avoir le même « look » qu'eux et d'être trop sérieux en cours... Je lui répondis que je leur en parlerais mais que, n'ayant personnellement rien remarqué, je ne pourrais pas faire grand chose. Le jeune prit alors un air grave et se mit à raconter son parcours : déscolarisé toute l'année précédente, il avait passé des mois à « galérer » et finalement, suite à la démarche d'une assistante sociale, notre établissement l'avait accepté en internat avec un nouveau projet de formation. Il ajouta que, pour avoir traîné dans la rue, il risquait d'avoir des réactions violentes si cette situation de tension venait à se poursuivre. Il risquait, m'annonça-t-il tranquillement, de leur « exploser la tête ». Cependant, conscient que cela se terminerait par son exclusion, il se refusait à céder à ce qu'il vivait comme une provocation.

Prenant conscience de la responsabilité *professionnelle et personnelle* à laquelle ce jeune homme me renvoyait, j'allai trouver les trois élèves en question et leur proposai de nous rendre au café du coin afin de discuter de cette affaire. Surpris par ma proposition, ils montrèrent au début une nette réticence à s'attabler en compagnie de leur professeur et du jeune homme qui les agaçait. Finalement, comprenant qu'ils ne risquaient aucune sanction, ils finirent par accepter cette invitation informelle. Après leur avoir expliqué, autour d'une tasse de café, que je souhaitais simplement favoriser un dialogue pacifique entre eux, les langues se délièrent et ils commencèrent à se dire des choses peu aimables sur leurs différences vestimentaires etc.. L'un expliquant pourquoi il se refusait à réagir violemment à des vexations quotidiennes et les autres en quoi un comportement aussi impassible et sérieux les irritait tant. Pourtant l'échange se termina plus tranquillement qu'il n'avait commencé, chacun ayant pu s'exprimer dans l'écoute et le respect mutuel garanti par ma présence . *L'année scolaire s'acheva sans incident grave, le jeune homme obtint son baccalauréat et poursuivit ses études en BTS.*

A la suite de cet épisode, une réflexion entre collègues s'engagea sur la possibilité de faire fonctionner un espace de médiation à *l'intérieur de l'établissement*. Cet espace serait à la disposition des jeunes ayant des difficultés relationnelles avec d'autres jeunes mais aussi *avec des adultes*. Par la suite, les professionnels se mirent également à demander des médiations afin de résoudre des tensions avec des jeunes ou avec des groupes de jeunes.

Introduction

La médiation, outil de prévention de l'exclusion.

Dans les Maisons d'Enfants à Caractère Social et dans les Etablissements scolaires accueillant des publics défavorisés, le brassage social, culturel et ethnique met en contact des mondes si différents que les objets potentiels de divergence ou de conflit entre les individus ne manquent pas.

Par ailleurs, certains adolescents se perçoivent, à tort ou à raison, comme dépossédés de leurs droits fondamentaux – principalement le droit de s'exprimer librement et de faire des choix.

Ils ont tendance à agir violemment pour gagner une reconnaissance dans la rue ou à l'école. Au moindre malentendu, les injures fusent et les gestes dérapent, amenant parfois les adultes à prendre des sanctions lourdes de conséquences pour l'avenir des jeunes concernés. Vécue comme une réactivation de ruptures antérieures, l'exclusion temporaire ou définitive d'un établissement peut générer des situations dramatiques.

La chaîne des évènements en cascade ayant mené à des actes violents aurait-elle pu être stoppée par la mise en place d'un cadre de dialogue garantissant la confiance et la confidentialité ?

Bien évidemment des sanctions dont le sens éducatif est mal perçu finissent par engendrer un sentiment général d'injustice parmi les jeunes : « *Vous les adultes, on peut jamais rien vous dire, vous avez toujours raison !* ». Dans un climat d'incompréhension mutuelle, les conflits dans l'impasse risquent de se terminer par des explosions de violence, préjudiciables aux individus et à la collectivité.

Mettre en place un dispositif de médiation fondé sur des principes éthiques rigoureux et une participation active des jeunes, contribue à rétablir la confiance au sein de la communauté éducative. En favorisant un fonctionnement plus équitable en matière de régulation des conflits et d'exercice de l'autorité et du pouvoir, la médiation vient combler en partie l'hiatus entre le discours institutionnel et les actes éducatifs au quotidien. Dans une telle configuration, elle favorise une résolution non-violente des conflits, sans toutefois s'opposer à la logique disciplinaire traditionnelle.

Une démarche née d'un paradoxe institutionnel

Le projet de médiation mené à la Fondation d'Auteuil depuis 1997 n'est pas issu des mêmes prémisses que la plupart des actions de prévention de la violence menées dans le champ éducatif. En effet, la démarche qui fait l'objet du présent mémoire est issu d'un questionnement initial spécifique qui se posait à un groupe de professionnels aguerris en ces termes : « *comment pouvons-nous en arriver à exclure des jeunes ayant déjà subi diverses formes d'exclusion au sein de leurs propres familles ou dans d'autres institutions ?* »

La « simple » mise en œuvre d'une logique disciplinaire, même si elle est cohérente et rigoureusement conforme au droit, ne permet pas toujours de réguler sereinement les conflits internes entre jeunes ou entre jeunes et adultes. En l'absence d'espaces de parole confidentiels, marqués par l'équité et la confiance entre les acteurs, le climat relationnel risque de se détériorer lorsque l'un ou l'autre, à tort ou à raison, éprouve un sentiment d'injustice.

Introduire une activité de médiation pleinement respectueuse des droits de l'enfant ne constitue pas une démarche aisée dans un milieu éducatif : cela implique l'existence d'une certaine égalité de droit entre les acteurs et notamment qu'un jeune puisse demander une médiation avec un adulte, s'il se sent injustement traité.

C'est sans doute la raison pour laquelle, les pratiques actuelles de médiation scolaire sont majoritairement centrées sur une forme de médiation ne concernant que les jeunes.

Se fondant sur une expérience différente, le présent mémoire interroge ces pratiques sur un plan éthique et méthodologique et pose comme hypothèse de travail qu'une activité de co-médiation adulte-jeune contribue davantage à rétablir la confiance et le respect entre les générations.

Les difficultés rencontrées (réticences de certains adultes à reconsidérer leurs pratiques, insuffisance de moyens humains, problèmes organisationnels, financement des formations des jeunes et des adultes etc.) montrent qu'il faudra beaucoup de temps et de persévérance avant que l'activité de médiation ne devienne véritablement pérenne et efficace dans les établissements engagés dans le projet.



Chapitre I

Regard sur le règlement des conflits en milieu éducatif

1. Le recours au tiers

En situation de crise, lorsque des actes de violence, physique ou verbale, insécurisent gravement la communauté éducative, les adultes se tournent généralement vers le Chef d'Établissement, attendant qu'il les soutienne et que les sanctions prévues par le règlement intérieur soient appliquées avec rigueur et sans délai, *immédiatement*.

Cependant, la logique disciplinaire appliquée dans l'urgence ne tient pas assez compte des circonstances qui ont pu amener des réactions inappropriées. En fait, si un jeune n'accepte pas *in fine* de se soumettre à l'autorité statutaire, une procédure interne s'enclenche, à l'issue de laquelle peut intervenir une exclusion définitive de l'établissement. De quels recours l'enfant et sa famille disposent-ils en cas de contestation et à quel tiers peuvent-ils faire appel ?

Si cette sanction ultime est prononcée, les textes prévoient un recours gracieux devant le recteur d'Académie ; par ailleurs, la compétence des tribunaux administratifs se heurte à toutes les mesures d'ordre intérieur (exclusion temporaire par exemple) ; par contre, celles qui affectent le statut de l'élève relèvent pleinement de leur autorité ; le tribunal apprécie également à cette occasion la légalité du règlement intérieur ayant entraîné la sanction contestée.

Notons que dans de nombreux cas, suite à la plainte justifiée de la famille, le Recteur ou le Juge du tribunal administratif a imposé la réintégration de l'élève dans son établissement d'origine.

Obéissance ou soumission ? les jeunes peuvent donc rarement s'opposer à une décision grave les concernant sans prendre de risques à court terme, d'une manière générale les espaces dans lesquels leur parole compte véritablement sont peu nombreux.

Par exemple, les conseils de délégués des élèves, institués par la loi d'orientation de juillet 1989- article 10, sont essentiellement des organismes consultatifs, servant le plus souvent de chambres d'enregistrement des doléances concernant les conditions de la vie scolaire.

→ Quelle que soit l'origine des tensions, les jeunes devraient *in fine* accepter de se soumettre à l'autorité statutaire, en particulier dans le cas de conflits entre adultes et jeunes. En milieu éducatif, le recours au **tiers** demeure le privilège des adultes et renforce leur pouvoir sur les jeunes.

La régulation des conflits est régie par des articles spécifiques des règlements intérieurs caractérisés par une approche de type binaire : *ce qui est permis et ce qui ne l'est pas...*

Rappelons qu'en matière de sanction, les principes suivants devraient toujours être respectés :

Principe de légalité : toutes les mesures prises à l'encontre d'un élève doivent s'inscrire dans le cadre légal du respect de ses droits.

Principe du contradictoire : chaque jeune a le droit de produire des témoignages ou des preuves pour faire valoir sa défense et son point de vue.

Principe de proportionnalité : toute sanction doit correspondre à la gravité des faits reprochés (aucune vexation ou humiliation).

Principe de l'individualisation : prise en compte du parcours familial et scolaire des élèves.

2. Exercice de l'autorité et régulation des conflits

Les instances	Les lieux	Les Tiers (les personnes)	Les textes de références	La logique et la procédure
Conseil de discipline	Bureau de la vie scolaire ou bureau du directeur	Conseiller Principal d'Éducation Chef d'Établissement	Le Règlement Intérieur . (Les devoirs et obligations priment souvent sur les droits)	Intervention du tiers « recadrant » en cas de conflit non résolu. ↓ Convocation obligatoire et absence sanctionnée.
----- Conseil de « recadrage » après plusieurs avertissements, sanctions allant de 8 jours à l'exclusion définitive	----- Salle administrative, connotée symboliquement comme lieu de décision ou de pouvoir des adultes	----- Les garants du maintien de l'ordre scolaire, et les personnes prévues par les textes (professeurs, parents, délégués élèves, etc..)	----- Les Bulletins officiels de l'Éducation Nationale. ----- La loi du 2 janvier 2002 relative aux Maisons d'enfants à caractère social	----- Jugement puis décision. ↓ Application des sanctions. ↓ <u>Logique coercitive</u> :

L'équité à l'école

Bien souvent dans les établissements d'éducation, « la vérité de l'intention est seulement le fait même » pour reprendre, de manière caricaturale, la formule hégélienne. L'acte violent se retrouvant, le plus souvent, isolé du contexte spécifique et des circonstances *singulières* qui ont amené l'individu à transgresser la Règle *générale* ; seul les faits comptent et la personne semble se réduire à son acte.

« *Cet élève a levé la main sur son professeur ? Il n'y a pas à discuter, il suffit d'appliquer le règlement intérieur !* » entend-on souvent dire, suite à des rumeurs de faits violents ; l'équité exigerait cependant que l'on prenne davantage en compte, avant de se prononcer, l'éventualité que des paroles ou des attitudes humiliantes aient pu provoquer des gestes regrettables.

« Nul ne peut être juge et partie », ce vieil adage ne semble pas s'appliquer à l'école puisque les mêmes personnes forment, évaluent, et parfois appliquent les sanctions qu'elles ont décidées. Justes et proportionnées aux torts causés, les sanctions réussissent toutefois à prévenir tout désir de vengeance. Mais si, à tort ou à raison, les jeunes éprouvent un sentiment d'injustice, ils auront vraisemblablement tendance à se venger, soit en commettant des actes de vandalisme, soit en ayant des comportements très agressifs envers les adultes et les jeunes les plus faibles. A l'inverse, si la colère ne peut s'exprimer en actes ou en paroles, ils auront tendance se replier sur eux-mêmes en développant des attitudes d'évitement ou de violence tournée contre eux-mêmes.

« La violence inassouvie cherche et finit toujours par trouver une victime de rechange » René Girard, *La violence et le sacré*, Hachette Pluriel p. 11

Par ailleurs, le professionnel qui fait trop souvent appel à un tiers pour se faire obéir, verra son autorité diminuer inexorablement. Dans certains cas, il sera considéré par certains comme 'un lâche qui n'a pu régler ses comptes lui-même'.

Pour résumer ce propos, il semble évident que dans contexte éducatif rigide, le tiers (homme ou texte de loi) sert davantage de relais de pouvoir que de relais de communication, accentuant ainsi l'incompréhension mutuelle et, en fin de compte, le fossé intergénérationnel.

3. Contexte d'émergence et expériences de médiation scolaire

Depuis le début des années 1990, suite à la médiatisation intense des moindres incidents violents en milieu scolaire, la médiation a été l'objet d'un engouement spectaculaire. Cette notion apparaît notamment dans le Nouveau Contrat pour l'École¹, impulsé par François Bayrou. Hélas, cette idée n'a pas été suivie d'effet notable car aucun moyen spécifique n'a depuis été expressément consacré à ce type d'action éducative ; plus tard dans le cadre des Emplois Jeunes, ont été créés des postes de 'médiateurs éducatifs. Lancés sur le terrain sans formation spécifique commune, le contenu de ces postes varie en fonction des besoins des quartiers, l'intérêt majeur de ces diverses formes de médiation étant le lien développé entre école et familles.

Les cadres conceptuels des expériences de médiation scolaire visant la résolution pacifique des conflits ont été principalement influencés par des approches psychologiques issues de thérapies comportementales - Ecole dite de Palo Alto (Mental Research Institute) et humanisme psychosociologique de Carl Rogers. En Europe, ces dispositifs apparaissent comme des avatars d'expériences menées à grande échelle au Québec.

Cette forme de médiation vise à prévenir la violence entre jeunes et à garantir le droit de l'enfant à être instruit et éduqué dans un cadre moralement et physiquement sécurisé.

Le recours à des *médiateurs jeunes* repose sur l'idée que la proximité générationnelle et culturelle entre médiateurs et médiés facilitera la communication et l'apaisement du conflit ; il s'agit ici du même principe qui a présidé à la présence des « grands frères » dans les cités autour des grandes agglomérations.

Les objectifs généralement visés explicitement ou implicitement

- Mettre en place un dispositif de médiation visant à prévenir la violence à l'école..
- Initier des jeunes à des techniques de médiation afin qu'ils puissent, avec ou sans l'aide des adultes, résoudre pacifiquement leurs propres conflits avec d'autres jeunes.
- Former des médiateurs jeunes qui interviendront dans les conflits entre leurs camarades principalement sur les cours de récréation.

Un constat :

Il n'est pas aisé de mesurer les impacts directs de ces dispositifs sur la violence individuelle, collective ou institutionnelle; par contre, il apparaît évident que, poursuivies sur une longue durée, ces actions contribuent à un changement des mentalités et des attitudes au sein de la communauté éducative.

¹ *Nouveau contrat pour l'école*, Point 124 (BO n° 25 du 23 juin 1994).

→ Pour une meilleure lisibilité nous reprendrons les éléments de grille d'observation suggérés par Annie Cardinet dans son ouvrage intitulé *École et Médiations* paru chez Eres, collection Trajets, 2000.

4. Exemples de médiation scolaire à l'étranger

4.1. La médiation scolaire au Québec

Le contexte d'émergence	Lancé officiellement en 1998 en lien avec le Centre International de Résolution de Conflits et de Médiation (C.I.R.C.M.) le programme « <i>vers le pacifique</i> » ou « <i>la gestion pacifique des conflits à l'école primaire</i> » a touché plus de 500 écoles au Québec.
Les attentes les objectifs	Ce dispositif représente une réponse concrète au besoin d'agir, afin de contrer la violence en milieu scolaire.
Définition de la médiation	Mode de résolution pacifique des conflits entre jeunes par des jeunes. La médiation contribue à l'éducation des élèves ayant des difficultés de comportements.
Les médiateurs jeunes	Il s'agit d'élèves âgés entre 8 et 13 ans qui présentent des problèmes de comportement à l'école (agressivité, retrait social, impulsivité).
Les programmes de formation de médiateurs	<p>Série d'ateliers animés en classe par les enseignants, ateliers visant le développement de compétences permettant de résoudre les conflits pacifiquement.</p> <p>Thèmes abordés avec les jeunes en fonction des cycles et des niveaux : l'écoute, la communication, la gestion de la colère, l'empathie.</p> <p>Exemple de contenu : la Communication Non-Violente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Observation</u> : Qu'est-ce qui, dans les paroles ou les actes d'autrui, contribue ou non à notre bien-être ? 2. <u>Sentiments</u> : ce que nous ressentons en présence de ces faits 3. <u>Besoins</u> : Précisons les besoins à l'origine de ces sentiments. 4. <u>Demandes concrètes</u> : ce que l'on désire maintenant de la part de l'autre pour que la relation soit plus agréable.

4.2. La médiation scolaire dans le canton de Berne, Suisse

<p>Le contexte d'émergence</p>	<p>En 1995, la Direction de l'Instruction Publique du canton de Berne a reconnu la nécessité d'intégrer des médiateurs adultes dans les écoles et a mandaté le Centre de Formation continue des enseignants pour mettre sur pied une formation adéquate.</p>
<p>Définition de la médiation dans ce cadre</p>	<p>La médiation est une opération par laquelle une personne offre son aide aux protagonistes d'un conflit dans l'impasse afin que la communication puisse se rétablir et que les relations entre les personnes redeviennent satisfaisantes.</p>
<p>Les attentes et les enjeux</p>	<p>La présence d'un médiateur à l'Ecole secondaire du Bas-Vallon ne représente qu'une partie d'un projet global qui vise à développer des relations entre tous les membres de la communauté éducative (élèves, enseignants, commission scolaire, parents, concierges).</p>
<p>Le médiateur</p>	<p><u>Un enseignant</u> reconnu par ses collègues, la direction, la commission scolaire, les élèves et les parents, comme une personne qui possède une connaissance spécifique des réseaux d'aides qui peuvent contribuer à améliorer une situation de mal-être et qui possède une certaine aptitude à l'écoute des autres.</p>
<p>Caractéristiques des situations de médiation proposées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Querelles entre deux camarades de classe ✓ Mal-être d'un membre de la communauté ✓ Situation tendue au sein d'une classe ✓ situation conflictuelle entre un élève et ses parents

5. Exemples de médiation scolaire en France

5.1. Expériences menées par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, chercheur au CNRS.

Le contexte d'émergence	<p>L'implantation de la médiation scolaire intervient en complémentarité d'un premier dispositif de médiation de quartier lancé en 1993 à Vénissieux, suite à des tensions urbaines.</p>
Les attentes et les enjeux, Les objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Répondre aux problèmes de violence des établissements ✓ Accroître la responsabilité des élèves pour améliorer le climat scolaire. ✓ Former des médiateurs-élèves qui deviendront plus tard des médiateurs adultes, dans leur quartier ou leur entreprise.
Définition de la médiation dans ce cadre	<p>« <i>C'est un processus le plus souvent formel par lequel un tiers neutre tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties, de permettre à celles-ci de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose</i> ». Jean-Pierre Bonafé-Schmitt.</p>
Caractéristiques des situations de médiation proposées	<p>Résolution de différends entre jeunes dans la discussion plutôt que la violence en cas de querelles diverses sur la cour ou en classe. Des élèves de collège et de lycée sensibilisés en une dizaine d'heures à l'écoute, la communication, la gestion non-violente des conflits,, simulations de médiation etc. ...</p>
Les médiateurs jeunes	<p>Elèves reconnus et légitimés par les adultes dans le cadre du projet d'établissement.</p> <p>Le recours à des <i>médiateurs jeunes</i> repose sur l'idée que la proximité générationnelle et culturelle entre médiateurs et médiés facilitera la communication et l'apaisement du conflit ; l'on retrouve ici le même principe qui a présidé à la présence des « grands frères » dans les cités autour des grandes agglomérations.</p>
Formation	<p>Série d'ateliers animés en classe par les enseignants et visant à développer chez les jeunes des compétences à résoudre les conflits pacifiquement.</p>

5.2. Génération médiateurs

Association de formation de médiateurs-élèves fondée par Brigitte Liatard et Babeth Diaz, professeurs de collège dans l'Enseignement Catholique

Le contexte d'émergence	Largement inspiré du programme québécois de gestion pacifique des conflits à l'école primaire qui a touché plus de 500 écoles au Québec en 1998.
Les médiateurs	Principalement des <u>élèves de primaire et de collège</u> âgé entre 8 et 13 ans ne présentant de problèmes particuliers de comportement à l'école.
Définition de la médiation dans ce cadre	« <i>Le processus qui permet lors d'un conflit l'intervention de personnes extérieures et formées pour dépasser le rapport de force et trouver une solution sans gagnant ni perdant</i> » p 11 Liatard B.- Diaz B, <i>Contre violence et mal-être</i> . Nathan. Pédagogie, 1998.
Les attentes et les enjeux les objectifs	Rendre les jeunes plus responsables de leurs conflits Leur montrer que l'établissement se soucie de leur bien-être et de leur sécurité physique et morale.
Caractéristiques des situations de médiation proposées	A partir de situations de querelles constatées entre jeunes sur la cour, les médiateurs élèves interviennent spontanément et invitent les protagonistes à venir dans une salle de classe afin de les aider à résoudre leurs différends de manière non-violente.
Analyse des modalités et contenus des formations	<u>Premier temps</u> : Former des enseignants afin qu'ils forment eux-mêmes leurs élèves. <u>Deuxième temps</u> : Série d'ateliers animés en classe par les enseignants et visant à développer chez les jeunes des compétences à résoudre les conflits pacifiquement. Exercices à thèmes.

5.3. La médiation « familiale et scolaire » à la DDEC² des Pays de Loire

<p>Le contexte d'émergence</p>	<p>Action innovante correspondant aux objectifs de l'Enseignement Catholique suite aux conclusions des Assises de 2001 Monté en avril 2003 sur l'initiative du Directeur Diocésain suite à la proposition d'une enseignante . Unique dans l'enseignement privé, ce service de médiation est issu du constat suivant : les tensions au sein des équipes éducatives ou entre les familles et les établissements ont une influence néfaste sur les conditions d'apprentissage des élèves. Par ailleurs, il existe peu de lieux de parole réunissant enseignants, chefs d'établissement, et parents. Ce service institutionnel n'a pas été monté en réponse à des incivilités, phénomène relativement faible dans l'Enseignement privé « classique ».</p>
<p>La médiatrice Institutionnelle</p>	<p>La médiatrice est une enseignante, Véronique G., professeur des Ecoles en maternelle et primaire, qui a suivi la formation de médiatrice familiale à l'Institut de Formation à la Médiation Familiale, avec Annie Babu.³ <u>Personne-ressource au niveau du diocèse</u>, sollicitée directement par les parents, les enseignants, et les chefs d'établissements du secteur. Son rôle essentiel est de faciliter la relation établissement/famille et enfant/famille.</p>
<p>La médiation dans ce cadre</p>	<p>Les conflits entre élèves ou entre élèves et enseignants n'entrent pas dans ce dispositif ; par contre, la médiatrice peut intervenir sur demande dans un conflit entre parents d'élèves. Méthodologie de la médiation : il s'agit d'une approche non-directive centrée sur le rétablissement du lien.</p>
<p>Les attentes et les enjeux, les objectifs</p>	<p>Action visant à améliorer le climat relationnel dans les établissements et avec les familles. La médiatrice propose aux personnes en conflit un espace de résolution pacifique des conflits, dans un espace dédié, dans les locaux de Direction Diocésaine d'Indre et Loire.</p>

² Direction Diocésaine de l'Enseignement Catholique

³ Médiatrice familiale, Regards croisés et perspectives, Guide du médiateur familial, Eres, 1997.

5.4. La médiation à l'Education Nationale

<p>Le contexte d'émergence</p>	<p>La fonction de <u>Médiateur de l'Education Nationale</u>, créée par le ministre de l'Education nationale, existe depuis le décret 98-1082 du 1er décembre 1998.</p> <p>La médiation⁴ à l'Education Nationale présente deux aspects : d'une part, des <u>médiateurs institutionnels</u> qui, à l'image des conciliateurs de grandes entreprises, proposent leur aide en cas de réclamations légitimes des usagers et d'autre part, <u>des équipes de médiation</u> qui interviennent sur site pour accompagner les Chefs d'Etablissements et les équipes éducatives.</p>
<p>Caractéristiques des situations de médiation</p>	<p>Médiation axée sur la résolution de conflits entre adultes (une médiation est réussie si elle aboutit à un accord écrit).</p> <p>Actions de médiation n'incluant pas la présence physique des protagonistes en un lieu .</p>
<p>Les médiateurs</p>	<p>Les médiateurs académiques, fonctionnaires à la retraite et bénévoles, ne reçoivent pas d'instruction d'une autorité hiérarchique. Ils sont chargés d'aider à résoudre les différends ou les conflits entre l'Éducation nationale et les usagers (parents d'élèves, lycéens, étudiants), ou bien entre les fonctionnaires et leur administration.</p> <p>Les médiateurs n'interviennent pas dans un litige entre personnes privées ou dans une procédure engagée devant un tribunal, pour remettre en cause le bien-fondé d'une décision de justice.</p> <p>Recevabilité des réclamations individuelles :</p> <p>une demande d'explication ou une contestation de la décision aura, au préalable, été effectuée sans succès auprès de l'administration concernée.</p>
<p>Les attentes et les enjeux, les objectifs</p>	<p><i>Eviter la saisine du juge administratif, dans le cadre d'un recours contentieux, par l'usager du service public ainsi que par l'agent qui y exerce sa mission lorsque <u>seule une incompréhension semble à l'origine du différend.</u></i></p>

Le contexte d'émergence	<p>Actions innovantes correspondant aux objectifs des divers plans académiques de l'Education Nationale en réponse aux incivilités et à la délinquance.</p> <p>Plan d'action national de prévention de la violence et d'éducation à la citoyenneté.</p>
Les attentes et les objectifs	<p>Leur rôle essentiel est de faciliter la relation établissement / famille dans tous les cas où des difficultés interviennent.</p> <p>Formations généralistes des jeunes sur la non-violence et la gestion des conflits. Débats et interventions thématiques auprès des élèves et des parents.</p> <p><i>Rattachés au Rectorat, des groupes d'appui aux établissements en situation de crise proposent une aide aux équipes de direction et aux équipes éducatives dans trois types de situation :</i></p> <p><i>1- Crises consécutives à des événements violents où à des situations conflictuelles qui perdurent</i></p> <p><i>2- Dégradations du climat scolaire risquant de conduire à une crise</i></p> <p><i>3- L' établissement désire entrer dans une démarche de projet suite à un diagnostic partagé par les équipes.</i></p> <p><i>Le chef d'établissement effectue la démarche d'intervention. Les objectifs dépendent de la situation locale : ils vont de l'appui ponctuel à l'équipe de direction afin d'affiner un diagnostic, à l'accompagnement de longue durée après définition commune d'objectifs et construction d'un calendrier de formations.</i></p>
Les médiateurs	<p>Enseignants fonctionnaires pouvant intervenir sur toute une Académie.</p> <p>Groupes d'appui composés d'enseignants, de Conseillers Principaux d'Education, de Conseillers d'Orientation Psychologues.</p> <p>Sollicités directement par chacun des établissements de leur secteur pour intervenir dans des situations difficiles, leur action ne peut se concevoir qu'en étroite collaboration avec les chefs d'établissements, et en intervention avec les équipes pédagogiques et éducatives.</p>
Formations des médiateurs	<p><i>Aucune formation spécifique (fonctionnaires connaissant bien le fonctionnement institutionnel et les métiers de l'éducation)</i></p>

5.5. La médiation à la Fondation des Orphelins d’Auteuil : une médiation en tandem adulte-jeune

Le contexte

C’est pour pallier les risques d’exclusions suite à des violences agies sous l’emprise de la colère qu’un groupe de professionnels de l’éducation du Lycée technologique Sainte Thérèse, à Paris, imagina un dispositif de médiation incluant les adultes au même titre que les jeunes.

Cette proposition fut vivement encouragée par le Chef d’Etablissement qui missionna aussitôt un responsable de projet pour conduire la mise en œuvre, avec l’aide d’une éducatrice.

Menée de 1997 à 2001, l’expérience initiale mit en évidence l’intérêt d’un tel dispositif. La prise de conscience collective des dysfonctionnements inhérents à toute organisation éducative s’est rapidement traduite, par une refonte du Règlement Intérieur de l’établissement.

Une spécificité : la co-médiation en tandem

Né d’une réflexion collective à laquelle des jeunes furent associés, cette alternative à la sanction et à la violence est proposée à tous les membres de la communauté éducative dans de nombreux établissements de la Fondation. Sans se substituer à la logique disciplinaire, elle permet aux acteurs d’exprimer leurs points de vue respectifs dans un cadre confidentiel, et répond à un besoin de dialogue concernant aussi bien les jeunes que les adultes.

Ce type de médiation interne en milieu éducatif se caractérise par la collaboration de ‘médiateurs’ adultes¹ et de ‘médiateurs’ jeunes (au départ du projet, il n’existait aucune formation spécifique en interne).

Dans un espace non connoté sur un plan administratif et dans un esprit de coopération, les médiateurs adultes et jeunes contribuent ensemble à rétablir une communication défailante entre deux jeunes, entre un jeune et un adulte, ou encore entre un groupe de jeunes et un adulte.

En participant à des rencontres de médiation, les jeunes - médiateurs et médiés - acquièrent une meilleure compréhension des mécanismes du conflit et développent des compétences relationnelles contribuant à leur future insertion sociale. Quant aux professionnels, ils prennent du recul sur leurs pratiques éducatives et, pour certains, modifient progressivement leur approche éducative.

¹Principalement des enseignants et des éducateurs mais notons que le personnel non-enseignant s’est également impliqué progressivement dans le projet.

Chacun prenant une place « plus juste » dans la relation instaurée par le cadre et la compétence des médiateurs. Dans de nombreux cas, ce ré-ajustement volontaire s'est poursuivi en dehors du temps de la rencontre.

Concrètement, les dizaines de médiations réalisées à ce jour ont permis le « déblocage » de situations conflictuelles qui risquaient d'aboutir à des violences avec un risque d'exclusion des jeunes impliqués. Il est important de mentionner, au passage, la satisfaction des adultes ayant pu renouer des relations leur permettant de mieux assumer leur mission d'éducation.

La promotion d'une culture institutionnelle non-violente se trouve renforcée par l'existence d'espaces de médiation inter-générationnelle permettant de lever les incompréhensions mutuelles.

Introduire la médiation dans l'école traduit, non seulement la volonté de l'institution de reconnaître l'existence de conflits internes, mais aussi la capacité des acteurs, adultes et jeunes, à les surmonter pacifiquement.

Opérationnel dans une douzaine d'établissements de la Fondation d'Auteuil, le projet prend actuellement une ampleur inespérée grâce à un travail en réseau sur le plan régional et national.



Chapitre II

Problématique et hypothèses

Introduction

Prévention de la violence ou prévention des conflits ?

Implanter la médiation en milieu éducatif ne vise pas l'absence de tout conflit entre les acteurs au sein des établissements. Bien au contraire, le moment du conflit permet à l'enfant de mieux connaître ses limites et celles des autres ; une socialisation réussie suppose qu'il ait appris à l'école à aborder des situations conflictuelles sans angoisse et à en sortir sans violence.

La médiation vient briser le cycle stérile de violences réciproques ; sur un plan symbolique, le médiateur représente la collectivité mais il ne prononce aucune « sentence » et ne pose aucun acte susceptible d'éveiller un sentiment de frustration ou un désir de vengeance.

De nombreux conflits trouvent une issue violente en raison des représentations mentales erronées des acteurs, principalement sur la place que chacun devrait occuper dans l'espace éducatif.

L'analyse des conflits entre adultes et jeunes met en évidence les difficultés des adultes à s'adapter à des comportements nouveaux relatifs au savoir et à l'autorité traditionnelle. Il est permis de penser que certains professionnels en difficulté ont eu des expériences relationnelles douloureuses au cours leur propre enfance.

Quant aux conflits entre jeunes, ils interviennent également pour des questions de territoires et de rivalités au sein des groupes d'appartenance.

Le travail d'évaluation sur la nature des conflits montre qu'avec des adolescents avides de reconnaissance, la relation s'envenime rapidement à la suite d'un **malentendu verbal ou comportemental**. Au sein de groupes de jeunes en difficulté familiale et/ou sociale, l'angoisse générée par les tensions inhérentes à la vie en collectivité, se transforme souvent en violence verbale ou physique, quels que soient les risques de sanctions.

Dans ce cas de figure, le travail des médiateurs consiste à aider les médiés à retrouver ensemble ce qui a été mis en commun de manière abusive. La découverte de ce qui a causé le malentendu permet à chacun de mieux comprendre son fonctionnement émotionnel et favorise la prise de conscience d'une confusion possible entre les faits et leur interprétation.

Au regard des quelques expériences décrites, et étant donné les enjeux psychoaffectifs et professionnels inhérents à toute activité de médiation interne, un certain nombre de questions éthiques et méthodologiques non élucidées mériteraient un examen plus approfondi notamment

- Le positionnement des médiateurs jeunes vis à vis de leurs camarades et des intervenants.
- La possibilité ou non pour un jeune de demander une médiation avec un adulte
- L'articulation harmonieuse d'un dispositif de médiation avec la logique disciplinaire.
- La prise en compte des réticences des acteurs, et le degré d'adhésion et d'appropriation des chefs d'établissements et des équipes éducatives.
- La durabilité du projet de médiation dans un milieu où les projets éducatifs ont une durée de vie moyenne de deux ans.
- La communication interne et externe autour du projet.

1. Les problèmes éthiques posés par la médiation entre jeunes

Est-il équitable de donner à un jeune la possibilité d'exprimer une difficulté relationnelle avec un autre jeune et de lui refuser cette même possibilité lorsqu'il s'agit d'un adulte ? Tout projet éducatif se doit de rechercher en permanence une équité de droit entre tous les acteurs au sein de la communauté scolaire.

Or, dans certaines situations déjà - retards, usage du tabac, circulation dans des certains espaces injustement réservés aux adultes etc. - les adultes apparaissent aux yeux des jeunes comme étant au-dessus des règles qu'ils prônent. Par conséquent, si les adultes s'excluent eux-mêmes en tant que sujets pouvant faire l'objet d'une médiation², le choix de cette forme de médiation peut apparaître de fait comme un abus de pouvoir.

² « On caractérisera la médiation scolaire par les pairs comme une médiation par les jeunes, avec les jeunes et entre les jeunes. Telle que nous la concevons et que nous la pratiquons actuellement les adultes ne peuvent pas être mis en cause ni faire l'objet de médiations puisqu'ils n'ont pas le même statut. » ² Diaz B., *Contre violence et mal-être*, Nathan pédagogie, 1998. P. 11.

En effet, de quel recours véritable dispose l'enfant qui s'estime, à tort ou à raison, victime d'une injustice quand il a un conflit relationnel avec un enseignant.³ ? Notons que le sentiment d'humiliation, fondé ou non, se trouve très répandu chez les élèves ; dans le numéro 495 de La Lettre de l'Education de septembre 2005, Pierre Merle, professeur d'université à l'IUFM de Bretagne, déclare que « l'humiliation décourage le travail des élèves et favorise la révolte » et il mentionne également une étude de l'Education Nationale de 1992, selon laquelle la moitié des élèves s'estiment humiliés.

1.1. Demande de médiation avec un adulte

Un dispositif qui ne permet pas de demander une médiation avec un adulte, dispense l'ensemble de la communauté éducative de s'interroger sur d'éventuelles situations de souffrances psychologiques ou de violences institutionnelles.

L'approche québécoise visant à former uniquement des médiateurs-jeunes peut en effet avoir des effets pervers : ne risque-t-on pas que des médiateurs soient considérés par leurs camarades comme « inféodés » à leurs professeurs ? ou à l'inverse, certains d'entre eux ne profitent-ils pas de cette légitimité institutionnelle facilement acquise pour jouer aux petits « caïds » sur la cour ? Laisser des jeunes intervenir « à chaud » dans un conflit violent entre deux camarades peut générer des conflits supplémentaires.

La proximité langagière ou culturelle des médiateurs ne constitue pas systématiquement un atout en médiation scolaire; en particulier lorsqu'il s'agit d'enfants - médiateurs et médiés - au parcours scolaire chaotique et/ou ayant une histoire familiale tourmentée. Quid des risques physiques et affectifs ? Qui rectifie les dérives relationnelles possibles dans le cas de médiations « à chaud » sur la cour ou dans une salle de classe tout de suite après un incident ?

- *Ce type d'approche ne pose pas le cadre formel sécurisant dans lequel un processus de retissage de liens peut amener médiateurs et médiés à prendre une place plus juste.*

En outre, il est indéniable que tous les conflits en milieu scolaire ne peuvent faire l'objet d'une médiation ; le flou autour de la recevabilité des demandes de médiation sème la confusion dans les esprits, risquant ainsi de nuire aux personnes et aux buts visés par la médiation.

³ Des enfants mineurs ou de leurs représentants légaux peuvent émettre des réclamations individuelles auprès du **Défenseur des enfants**, autorité indépendante, s'ils estiment qu'une personne publique ou privée n'a pas respecté les droits de l'enfant. Le Défenseur est chargé de défendre et de promouvoir les droits de l'enfant, mais combien d'enfants connaissent leurs droits et l'existence du Défenseur ?

Dans un but éducatif, le premier appel au tiers concernera d'abord un adulte garant de la loi dans l'établissement non pas un médiateur. Cet adulte rappellera les limites nécessaires à la liberté de chacun au profit d'un fonctionnement social harmonieux.

1.2. Médiation entre jeunes sur la cour

« Vous préférez le surveillant ou vous voulez venir discuter ? » demande le médiateur élève à deux camarades qui se battent devant lui. Cette situation suite à une querelle sur la cour de récréation d'un collège est citée par Liatard-Diaz .

Les jeunes interpellés en ces termes par le(s) médiateur(s)-élève(s) ont le choix entre risquer une sanction ou aller en médiation... Ne risquent-ils pas d'entendre cette proposition comme une injonction à laquelle ils ne peuvent se soustraire impunément ?

Nous doutons fort de l'idée que seuls des médiateurs-jeunes seraient à même d'aider à régler des conflits entre jeunes. La réussite de la médiation repose sur le désir des personnes d'y participer et sur leur liberté de refuser toute implication sans risque de sanctions ou de reproches.

« On ne peut laisser des enfants vivre selon leurs lois propres comme s'ils étaient autonomes » Hanna Arendt, la Crise de la culture, Folio, Essais p250 .

Certes la grande proximité langagière entre médiateurs et médiés favorise le sentiment de compréhension mutuelle mais, dans le même temps, elle permet également les interprétations abusives et les projections ; les tentatives « bienveillantes » de réconcilier à tout prix les antagonistes peuvent provoquer des conflits supplémentaires entre médiés et « médiateurs ».

Par ailleurs, un coin de table dans une classe, à la récréation, constitue-t-il un véritable espace de confidentialité propice aux échanges et à la réflexion ?

Si l'on admet que le travail de médiation se caractérise par le déclenchement d'un processus non-maîtrisable supposant un cadre spécifique et un savoir-faire particulier, il semble préjudiciable d'appeler « médiation » la formalisation d'échanges verbaux visant uniquement la réconciliation et qui, par ailleurs, se font spontanément et en toute liberté.

1.3. Les formations de médiateurs-jeunes

Ces formations, axées sur le ressenti et l'expression des émotions, favorisent le développement personnel. Constatons toutefois le manque de réflexion approfondie sur le positionnement et la légitimité du jeune médiateur intervenant dans un conflit entre deux camarades.

- Développer des attitudes d'écoute bienveillante chez des jeunes n'en fait pas pour autant des médiateurs stricto sensu..

Sur un plan pédagogique, quelques intervenants ont du mal à sortir de leur « kit médiation », alors même que le sens des consignes données lors des exercices de communication pose problème à des élèves en difficulté d'apprentissage.

D'autres questions éthiques restent éludées : Qui garantit la qualité des pratiques des « médiateurs jeunes » à moyen et à long terme ? Qui garantit le droit des jeunes médiés en cas de litige avec les médiateurs ? Selon quels critères les adultes décident-ils qui sera médiateur ?

Les formations de médiateurs-élèves, telles qu'elles seront brièvement décrites plus loin, posent question car elles ne conviennent pas toujours aux élèves en grandes difficultés familiales et/ou sociales.

Naturellement ces réflexions ne visent pas la qualité des intervenants eux-mêmes mais, pour faire bref, disons que la qualité de leurs interventions dépend essentiellement de leur personnalité et de leur habileté à prendre de la distance avec un « kit pédagogique » lorsque le profil des jeunes formés l'impose.

Il semblerait souhaitable que, parallèlement à la batterie d'exercices proposée par telle ou telle méthode, les intervenants construisent *avec les jeunes* leurs propres supports de formation (théâtre-forum, débats, vidéos, concours d'affiches, BD etc.)

2. Les problèmes méthodologiques

2.1. La méthodologie de mise en œuvre de la médiation

Dans les expériences décrites, les points suivants méritent d'être relevés :

- ✓ Occultation des difficultés structurelles et organisationnelles inhérentes à la conduite d'une action innovante dans une organisation fortement hiérarchisée : légitimité, temps, moyens, financement, pérennité etc...
- ✓ Difficulté à articuler harmonieusement la médiation avec d'autres dispositifs de régulation des conflits, bien implantés depuis des décennies et cadrés par des textes de loi.
- ✓ Manque de lisibilité sur la conduite à long terme du projet ainsi que sur les critères de recevabilité ou de rejet des demandes de médiation .

Par exemple, le champ d'action de la médiatrice familiale en milieu scolaire, à Tours semble se définir au fur et à mesure des demandes. Il semble que tous les conflits non-résolus dans les établissements scolaires, quelle que soit leur nature, puissent faire l'objet d'une médiation. Ne serait-il pas plus prudent de bien identifier et nommer les limites de la médiation afin de ne pas s'engager sur des accords susceptibles de léser l'une ou l'autre partie ? En particulier, le risque de confusion est amplifié si un contrat de travail lie les personnes concernées.

Enfin, il semble que le fait de placer les enseignants « à l'abri » de toute demande de médiation ait pour effet majeur de renforcer le caractère inégalitaire et parfois très injuste du système éducatif.

2.2. Le flou des dispositifs mis en place

La médiation « *pour les jeunes, par les jeunes et entre les jeunes* » sonne comme un véritable slogan de défense des droits de l'enfant, mais cette approche de la non-violence centrée uniquement sur les jeunes peut aussi laisser croire que la violence n'émanerait que d'eux et ne toucherait qu'eux.

Par ailleurs, le flou des dispositifs mis en place à la suite de ces formations laisse penser que tout élève ayant suivi une quinzaine d'heures de sensibilisation occupera sans risque la place de médiateur auprès de ses camarades en conflit .Une relative souplesse d'action au quotidien ne doit pas mener à un positionnement ambigu susceptible de nuire aux usagers de la médiation , aux médiateurs et à l'idée même de médiation.

3. Hypothèses positionnement de la co-médiation adulte-jeune

Au regard des dispositifs existants, nous posons l'hypothèse qu'une démarche mettant en œuvre une activité de médiation conduite, conjointement et en collaboration étroite, par un médiateur adulte et un médiateur jeune peut contribuer à :

- **Instaurer une plus grande équité** dans les relations adultes-jeunes au sein d'une communauté éducative. *La présence de médiateurs jeunes permet aux jeunes médiés de se sentir en confiance et leur offre la garantie d'être compris au niveau du langage.*

- **Restaurer la confiance entre les générations** en brisant pendant un temps le cadre formel de la relation professeur-élève. *La médiation permet aux jeunes, médiés et médiateurs, de constater par eux-mêmes que des adultes habituellement « sanctionneurs » peuvent devenir des adultes médiateurs.*

- **Initier un travail de différenciation des places et des registres relationnels.** *Dans ce cadre, les professionnels adoptent une position différente de celle d'enseignant, d'éducateur ou de secrétaire, cuisinière etc.,*

- **Développer une compétence sociale** en apprenant au travers des médiations menées, à aborder des situations conflictuelles sans angoisse et en sortir sans violence physique ou verbale. *Les médiateurs-jeunes tirent d'autant plus d'enseignement sur les mécanismes du conflit que la situation traitée ne les concerne pas directement.*⁴

- Améliorer la qualité des pratiques pédagogiques et éducatives en introduisant une plus grande souplesse dans la gestion de groupes de jeunes ayant des comportements difficiles - agressivité, retrait social, impulsivité. Améliorer l'ambiance relationnelle dans l'établissement afin que tous les acteurs puissent travailler sereinement, dans un climat de confiance.

Chapitre III

Présentation de l'expérimentation

Contexte : le terrain

Au travers d'une expérience personnelle de médiateur puis de formateur, nous décrirons le contexte d'émergence du projet de médiation en milieu éducatif mené de 1997 à 2001 et la méthodologie adoptée puis nous analyserons la mise en œuvre du, puis nous présenterons la démarche actuelle de transfert à une trentaine de sites ainsi que les perspectives de développement de ce projet.

Dans le chapitre suivant, nous tenterons de mesurer les impacts escomptés et non escomptés en mettant en exergue les éléments facilitateurs et les obstacles rencontrés.

La spécificité de ce dispositif de co-médiation est d'une part, de faire intervenir en interne des médiateurs-adultes -tous métiers confondus- en collaboration avec des médiateurs-jeunes, et d'autre part, de donner aux jeunes la possibilité de demander des médiations avec des adultes.

1. Présentation de la fondation dite : « les Orphelins d'Auteuil »

La Fondation dite : « LES ORPHELINS D'AUTEUIL », reconnue d'utilité publique par décret du 19 juin 1929 a été créée en 1866 par l'abbé Roussel. D'inspiration chrétienne, elle répond à une mission de service public social et scolaire en préparant des jeunes à la vie active par l'apprentissage et la formation professionnelle. La majorité des jeunes accueillis et formés sont internes et ont été confiés par l'Aide Sociale à l'Enfance, le Juge des Enfants dans le cadre de la protection de l'enfance ou par des familles en difficulté sociale.

Les ressources de la Fondation proviennent pour moitié des prix de journée, subventions et autres contributions externes et pour une autre moitié, des dons et legs des particuliers ainsi que de la taxe d'apprentissage.

La Fondation d'Auteuil conduisant depuis plusieurs années une réforme en profondeur de son organisation, sa volonté d'adaptation s'exprime au travers de la recherche de nouvelles formes de réponses éducatives et scolaires (dont la médiation) et du renforcement de l'accompagnement et de la spécialisation de ses équipes éducatives et pédagogiques.

Données octobre 2004

69 structures d'accueil :

- 26 Maisons d'Enfants à Caractère Social habilitées par l'Aide Sociale à l'Enfance
- 25 Internats éducatifs et scolaires
- 14 maisons d'accueil
- 1 Internat scolaire

→ 4100 jeunes au total dont 3128 internes soit 2112 jeunes placés par l'ASE et ou directement par un Juge pour enfant et 1016 jeunes confiés par les familles

42 ETABLISSEMENTS SCOLAIRES ET PROFESSIONNELS 3434 ELEVES

13 lycées professionnels, 6 lycées professionnels agricoles et 2 lycées technologiques
1572 jeunes en LP ; 541 jeunes en LPA ; 64 jeunes en LT ; 9 collèges + classes collège de LP : 854 élèves, 5 écoles primaires: 255 élèves
4 UFA-CFA (Unité et Centre de formation par alternance): 148 élèves

Répartition des types d'accueil

71% des jeunes confiés par l'ASE ou un juge ont entre 13 et 17 ans avec la tranche d'âge des 16 ans la plus représentée.

-une hausse de 70% du nombre de filles accueillies depuis 2000 (14% de l'effectif total)

Age et répartition géographique des jeunes places en établissements d'accueil

Origine géographique des 2112 jeunes placés par les services sociaux (59 départements) :

51% des jeunes placés par les départements d'Ile de France

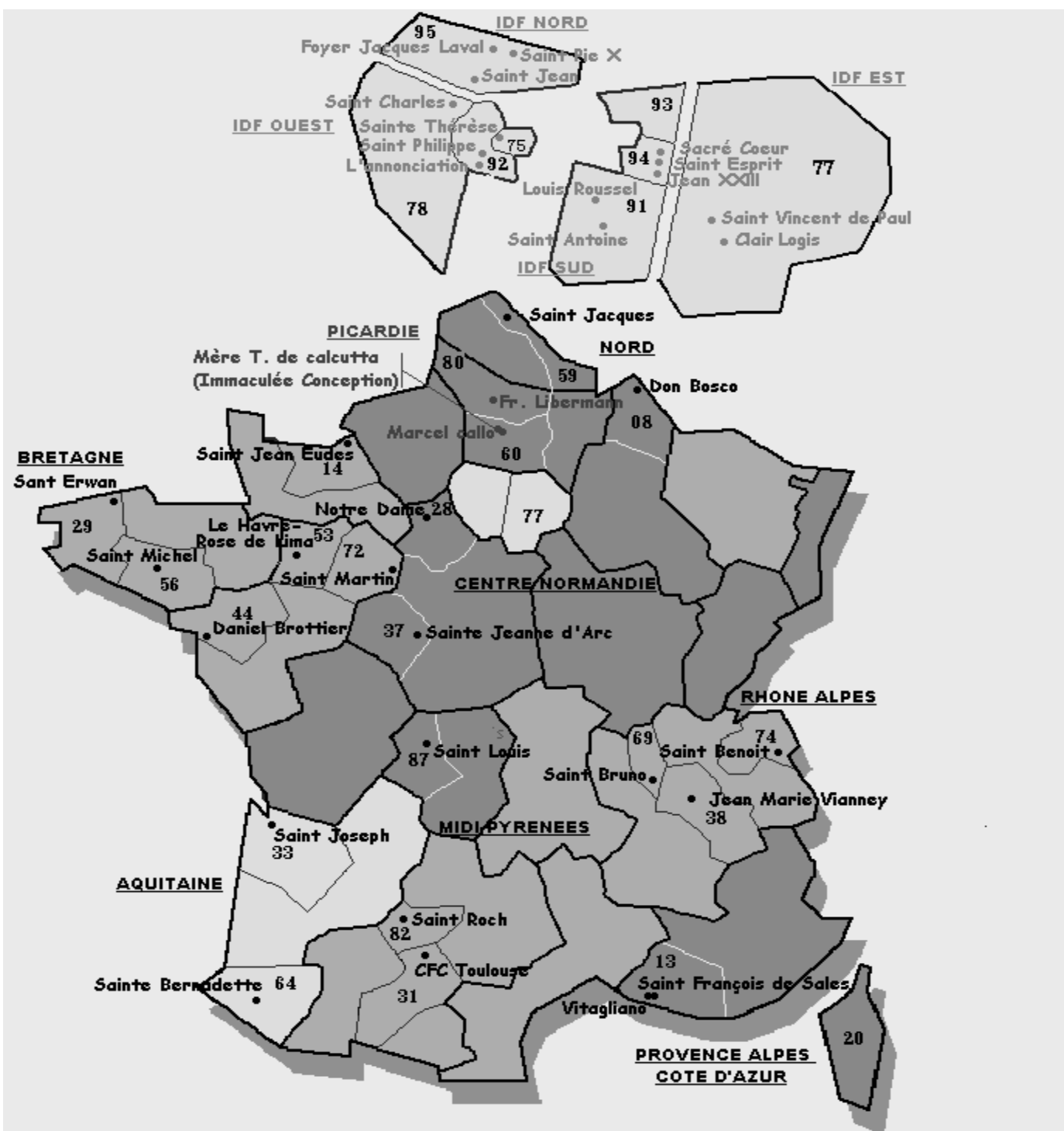
3 premiers départements qui placent des jeunes à la Fondation : -Hauts de Seine, Essonne, Paris

Origine géographique des 1016 jeunes confiés par leurs familles :

55 départements différents 44% de ces jeunes viennent de 5 départements les plus représentés dans les accueils famille: Eure et Loir, Morbihan, Hauts de Seine, Val d'Oise, Gironde .

Répartition des jeunes par origine de placement dans les différents cycles de formation

CYCLE	Effectif global	dont placés par Aide Sociale à l'Enfance
Primaire	255	178
Collège	854	417
LPA	541	166
LP	1572	736
LT	64	5
UFA / CFA	148	18
<i>TOTAL</i>	<i>3434</i>	<i>1520</i>



Répartition géographique des Etablissements d'accueil et de formation de la Fondation des Orphelins d'Auteuil

2. Caractéristiques principales du projet de médiation quant à ses objectifs initiaux et à sa mise en œuvre actuelle

- ✓ **Prévention des exclusions de jeunes** pour faits violents « non-intentionnels » résultant de comportements impulsifs, dans un contexte relationnel tendu.
- ✓ **Approche non-directive**⁵, non centrée sur les conflits mais sur le lien relationnel et l'exercice du droit de l'enfant à exprimer ses difficultés aussi bien *avec autre jeune* qu'*avec un adulte*.
- ✓ **Dispositif de médiation interne** faisant intervenir conjointement des médiateurs adultes (enseignants et non-enseignants) et des médiateurs jeunes.
- ✓ **Intervention sur demande de médiateurs adultes conjointement à des médiateurs jeunes formés** en interne et/ou en partenariat avec des organismes de formation externes selon un cahier des charges spécifique au projet (Association Nationale des Médiateurs et Génération Médiateurs).
- ✓ **Espaces conviviaux** dédiés aux rencontres de médiation

Fonctionnement de l'activité :

- ✓ Développement au niveau local et national grâce à **un travail d'équipe en réseau**⁶. *L'activité de médiation et sa promotion en interne étant assurées par des personnes-relais (éducateurs, professeurs, AES..) dans une trentaine de sites répartis sur tout le territoire national.*
- ✓ Temps réguliers (trimestriels) de **formation continue et de supervision** des **médiateurs** par le responsable national du projet et avec l'aide ponctuelle d'intervenants extérieurs spécialistes de certains sujets (l'écoute, le cadre, l'entretien, la psychologie etc.).
- ✓ **Sessions de formation à la médiation** au Siège ou dans les établissements.
- ✓ **Evaluation annuelle de l'activité** selon des critères quantitatifs et qualitatif

⁵ Profil des deux modèles de médiation de Jordi Giro Paris, Université de Barcelone, dans Bulletin de Psychologie/tome 55(4)/460 page 386/juillet-août 2002

⁶ cf. Charte de la Médiation en Annexes, rôle des personnes-relais et du responsable national, P. 57.

<p>Les attentes les enjeux, les objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place un dispositif d’anticipation des situations d’exclusion et l’examen des possibilités de résolution des tensions par le dialogue dans un lieu confidentiel (en dehors de la relation d’autorité hiérarchique traditionnelle) Articuler le dispositif avec la logique disciplinaire sans jamais s’y substituer ▪ Articuler le dispositif avec la logique disciplinaire sans jamais s’y substituer (Expliquer à l’ensemble de la communauté éducative les objectifs de la médiation et <i>son caractère volontaire</i>) ▪ Impliquer les jeunes et les adultes (tous métiers confondus) dans une activité leur permettant de se percevoir différemment ▪ Mener des rencontres de médiation de qualité <p>Objectif : développer chez les jeunes une manière responsable de résoudre des difficultés relationnelles ou des conflits sans violence, lorsque tous les moyens habituels ont échoué.</p>
<p>Définition de la médiation dans ce cadre</p>	<p>Selon la terminologie utilisée par Jean- François Six dans le <i>Temps des médiateurs</i>, il s’agit d’une médiation créatrice et préventive ⁷.</p> <p>Selon la distinction proposée par Jordi Giro, dans le Bulletin de Psychologie, <i>Les modèles de médiation et leurs relations avec la psychologie</i> P. 386, il est question ici d’un modèle centré sur la communication (médiation non-directive) plutôt que d’un modèle centré sur l’intérêt et la résolution de conflits (médiation directive).</p> <p>La médiation ne permet pas d’échapper à des sanctions prévues dans le Règlement Intérieur, elle ne favorise aucun traitement de faveur pour quiconque dans l’établissement.</p>
<p>Difficultés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réticences de quelques adultes (la question d’autorité, crainte de perdre du pouvoir, de « perdre la face »). ✓ Demande d’évaluation prématurée d’un dispositif se construisant par tâtonnement suivant un processus de recherche-action. Exigence de rentabilité en termes de prévention de la violence :

⁷Médiation créatrice : suscite entre des personnes ou des groupes des liens nouveaux
Médiation rénovatrice : réactive des liens distendus

<p>Les médiateurs : statut, formation, validation, reconnaissance, profil et compétences.</p>	<p>Rappelons qu’au départ, il s’agit d’une approche intuitive et empirique ; aussi la nécessité de conceptualiser l’approche et de former les médiateurs n’est-elle apparue qu’avec le début de la formation du responsable de projet au CNAM.</p> <p>De 1998 à 2001, la pratique de médiation mise en œuvre émane directement des propositions du groupe de travail pluriprofessionnel.</p> <p>Une sensibilisation des médiateurs au thème de la non-violence et de l’exclusion a lieu mais aucune formation spécifique n’est dispensée.</p> <p>Les médiateurs jeunes et adultes sont des volontaires, reconnus au niveau de l’établissement pour leur désir de pacifier les conflits et leur capacité à dialoguer aussi bien avec les jeunes qu’avec les adultes</p> <p>Leur reconnaissance et leur légitimité demeurent très informelles, excepté pour le responsable de projet expressément missionné pour la mise en place de projets innovants.</p> <p>Pour pouvoir être médiateur interne, il faut montrer une habileté : à se défaire de ses réflexes professionnels habituels, à garder une distance à l’égard de l’objet du conflit, à ne pas juger les comportements ou les opinions des médiés et à accompagner la formulation de solutions adaptées et acceptées par les deux parties.</p> <p><i>Il ne s’agit pas former des médiateurs adultes et des médiateurs jeunes en quelques journées mais de développer chez les participants des compétences relationnelles fondamentales. Il s’agit de membres de la communauté scolaire qui, ayant acquis les fondamentaux théoriques et pratiques de la médiation, sont désireux de rendre un service à d’autres membres de cette communauté.</i></p>
--	---

<p>Les médiateurs-jeunes</p>	<p>Volontaires ayant manifesté un intérêt pour la médiation et des aptitudes naturelles à apaiser les conflits.</p> <p>Les jeunes comme sujets médiateurs acquièrent des compétences relationnelles transférables dans leur vie dans l'établissement et dans leur vie familiale.</p> <p>Analogie avec l'approche scientifique expérimentale : le jeune, en retrait, observe ce qui se produit et intervient pour faire respecter le cadre.</p> <p>Les jeunes, comme sujets médiateurs, acquièrent des compétences relationnelles transférables dans leur vie dans l'établissement et dans leur vie familiale. Approche scientifique expérimentale : le jeune, en retrait, observe ce qui se produit et intervient pour faire respecter le cadre.</p>
<p>Bilan de l'Activité de médiation de 1997 à 2001.</p>	<p>Ce dispositif, après corrections et réajustements multiples sur le fond et sur la forme, se révèle globalement pertinent et efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ « Retissage » de liens entre les personnes ayant fait l'objet de médiation ✓ Apaisement des conflits violents au sein de la communauté éducative (constaté sur la durée) ✓ Baisse du nombre de sanctions graves <p>Quantitativement : une moyenne d'une médiation par semaine de septembre à juin de 1998 à 2001.</p>
<p>Difficultés constatées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un élève qui « menace » son professeur d'histoire-géographie de demander une médiation si sa note trimestrielle n'est pas rehaussée ✓ Un responsable de la vie scolaire qui envoie systématiquement des élèves en médiation dès qu'il y a un problème de comportement ✓ Un éducateur qui craint que ce dispositif n'empiète sur « son » travail éducatif en invitant un jeune en médiation (espace de parole reconnu comme concurrentiel). ✓ Une formation rendue obligatoire pour les délégués de classe n'a pas donné les résultats escomptés

4. Historique de la démarche de transfert au niveau national 2001-2005

<p>Le contexte d'émergence</p>	<p><u>Opportunité du projet de développement :</u></p> <p>Contexte favorable suite à un rapport de l'Inspection Générale de l'Aide Sociale à l'Enfance soulignant la nécessité d'une plus grande professionnalisation des personnels ainsi que le développement du lien entre les éducateurs et les professeurs.</p> <p>Renforcement du contexte favorable avec la promulgation de la Loi du 2 janvier 2002 rénovant le champ médico-social ; cette loi mentionne la médiation comme recours possible pour les usagers.</p>
<p>Méthodologie du transfert</p>	<p>Depuis juin 2001, initiation d'une démarche de transfert de l'expérience au niveau national ; actuellement 15 sites sur 32 disposent d'un espace de médiation et huit sont prévus en 2006.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création d'un comité de pilotage national composé de représentants de la Direction des Ressources Humaines, du service Relations Entreprises, de la Communication, et de la Pastorale. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitution et animation d'un réseau d'une trentaine de personnes- relais en médiation, de métiers différents au sein de la communauté éducative . ▪ Élaboration de la Charte de la médiation (document conçu et réalisé avec les personnes-relais). ▪ Création d'équipes de médiation locales constituant un vivier potentiel de médiateurs internes adultes et jeunes.
<p>Les attentes et les enjeux, les objectifs au niveau national</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer des attitudes de médiation dans les établissements d'accueil et de formation de la Fondation. ▪ Améliorer la qualité des relations entre adultes et jeunes ou entre jeunes, au sein de la communauté éducative. ▪ Accompagner les jeunes en leur proposant des espaces d'écoute tels que la médiation

<p>Les attentes et les enjeux, les objectifs au niveau national</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limiter les exclusions des jeunes liés à une application trop rigide de la logique disciplinaire. ▪ Diminuer la violence verbale et/ou physique et les actes de vandalisme. ▪ Réduire l'absentéisme dû à la fatigue professionnelle et le turnover des éducateurs et des professeurs . ▪ Impliquer les adultes (tous métiers confondus) et les jeunes dans une activité de médiation leur permettant de se percevoir différemment. ▪ Développer l'apprentissage de la citoyenneté et de la responsabilité sous toutes les formes possibles.
<p>Rôle des personnes-relais en médiation désignation, formation, supervision et reconnaissance</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Animer localement une équipe de médiation . ▪ Promouvoir un esprit et des attitudes de médiation auprès des jeunes et des adultes. ▪ Organiser et éventuellement mener des rencontres de médiation. ▪ Accompagner les médiateurs adultes et jeunes. ▪ Participer aux regroupements régionaux ou nationaux ▪ Approfondir la formation initiale dans tous les domaines concernant la médiation (sciences humaines, gestion des conflits, écoute...). ▪ Rédiger un rapport annuel d'activité, avec des recommandations d'ordre général sur d'éventuels dysfonctionnements constatés (par exemple, modification du règlement intérieur ou d'un fonctionnement générateur de conflits (horaires de cantine, cours en fin de journée etc.).
<p>Formation des médiateurs internes adultes</p> <p>Données partielles</p>	<p>Sensibilisation et formation initiale aux pratiques de médiation assurée en interne (six journées au minimum et un jour par trimestre scolaire par la suite.</p> <p>Programme de formation des adultes médiateurs potentiels (voir en Annexes P.69).</p> <p><i>Environ 350 adultes tous métiers confondus (durée initiale des sessions 42h) et 250 jeunes (15h au minimum)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Médiateurs potentiels : 30 adultes, en collaboration avec une quinzaine de médiateurs jeunes ✓ En moyenne une médiation par semaine par établissement impliqué. <p><i>Le choix d'assurer la formation initiale de préférence en interne s'explique par le souci de garantir une cohérence dans la méthodologie et les pratiques. Toutefois les personnels qui le souhaitent peuvent demander à approfondir la sensibilisation aux fondamentaux en suivant des formations adaptées à l'Université ou dans des</i></p>

Chapitre IV

Analyse



Il apparaît clairement aujourd'hui que les effets escomptés au départ du projet ont été amplifiés par le degré d'implication des professionnels, tous métiers confondus, et des jeunes; les adultes ont perçu, dans ce type d'action éducative, la cohérence entre leur mission telle qu'ils désirent l'assumer et la réalité quotidienne telle qu'ils la perçoivent. D'autre part, sur un plan concret, le recours à des tiers médiateurs médiation représente un moyen efficace d'apaiser durablement les tensions au sein de la communauté éducative, ce qui naturellement améliore globalement la qualité des conditions de travail.

- *L'activité de médiation modifie le regard que l'institution et les acteurs portent sur le conflit et sur la violence.* Cette approche facilite les changements des pratiques et participe à la mise en œuvre d'un projet éducatif fondé sur la protection de l'enfance.

Dans un contexte éducatif dans lequel les professionnels adoptent en permanence des attitudes de médiation, les jeunes découvrent que dans une relation de confiance mutuelle, obéissance ne rime pas avec soumission .

1. l'autorité et le pouvoir

Nous avons émis l'hypothèse que la co-médiation, en instaurant une plus grande équité dans les relations entre adultes et jeunes, pouvait contribuer à éviter la confusion entre autorité et pouvoir au sein de l'organisation scolaire et éducative.

En effet, dans la relation asymétrique de type professeur-élève, chacun occupe une place déterminée hiérarchiquement, cependant même avec des enfants ayant un seuil de frustration extrêmement bas, il apparaît clairement que la confiance peut s'instaurer à partir de la compétence et de l'engagement de l'adulte. L'adulte qui *fait autorité* sécurise l'individu et le groupe en manque de repères stables. Bien que le pouvoir statutaire ne produise pas toujours les effets escomptés en termes d'obéissance, quelques-uns continuent de s'y référer et manifestent une réticence à l'égard de toute forme de médiation sans doute par crainte d'un changement de

positionnement, même temporaire.

« Je n'irai certainement pas en médiation, je n'ai pas à me justifier devant Lucas qui m'a manqué de respect ! Je ne veux pas perdre la face et perdre mon autorité ! » dit ce professeur en conflit avec un de ses élèves

Or, lorsque les sujets adultes modifient leur discours pour laisser paraître la personne derrière le professionnel, c'est précisément le contraire qui tend à se produire. Si l'adulte accepte de poser sa « casquette » habituelle, les jeunes parlent plus franchement de ce qui les préoccupe.

Le cadre sécurisant de la médiation favorise la libération des affects, permettant ainsi à chacun de reconsidérer ses représentations mentales des personnes et des situations vécues.

Au passage, les jeunes apprennent que personne ne se réduit jamais à sa fonction. De leur côté, les adultes apprennent également à être plus souples, à « lâcher prise », et oser se dévoiler pour parvenir à une meilleure compréhension mutuelle.

Le processus de médiation

Au travers de l'expression de leurs affects dans un cadre sécurisé, les médiés remontent, comme le dit Dominique Lecocq,¹ « la chaîne des signifiants », afin de retrouver ce qui faisait sens pour chacun dans une situation vécue sous un angle différent. Les anciens antagonistes réalisent ensemble un nouveau « film » dans lequel il n'y a plus ni bandit ni héros. Tous deux abandonnent volontairement les affirmations stériles du type « j'ai raison et il a tort ! ». A partir de la découverte des ravages que le malentendu a pu causer et en faisant l'expérience de la parole partagée, les jeunes (et les moins jeunes...) apprennent comment sortir d'un conflit sans violence et sans perdre la face.

Le cadre posé permet la production d'un discours commun fondé sur la sincérité et la loyauté. Comme le dit Claire Denis, si les médiés repartent avec ce nouveau cadre relationnel et qu'ils n'ont plus besoin d'un tiers médiateur pour dépasser leurs conflits, la partie est gagnée !

Dans de nombreux cas, il a été possible de restaurer une **confiance observable et durable entre adultes et jeunes** ; l'espace de co-médiation inter-générationnelle favorise notamment une sortie *volontaire* d'un cadre de relation autoritaire.

¹ Professeur au CNAM et psychanalyste

2. Les acteurs et l'occupation des places

Dans un cadre caractérisé par la non-violence – absence de jugement, écoute, respect, liberté de parole, confiance - les discours et les attitudes se modifient, favorisant un changement durable des représentations mentales.

Dans le champ social et éducatif, les lieux et les usages sociaux conditionnent fortement les discours des acteurs mais chacun a toujours la liberté de sortir des sentiers battus. En prenant un chemin de traverse pendant un temps, le professionnel qui ouvre la porte à l'imprévu, encourage la naissance d'une relation confiante fondée sur le respect mutuel. Son discours authentique prend davantage de sens pour le jeune avec lequel il a un différend ou un conflit. Chacun découvre qu'il peut détacher « l'étiquette collée » sur le front (le sien et celui de l'autre) ; cette prise de conscience favorise l'émergence d'un nouveau savoir-faire social transférable à d'autres situations personnelles et professionnelles.

Dans un cadre sécurisé, psychologiquement et affectivement, chacun peut donc prendre une place différente (ou occuper la sienne différemment) : celle qui lui sied le mieux pour exprimer sa colère, ses peurs et ses espoirs, celle d'où il sera éventuellement amené à modifier son point de vue initial.

Le principe de la co-médiation impliquant un brassage de générations contribue fortement à restaurer l'image de l'adulte aux yeux de l'enfant en difficulté. Ce cadre renvoie le professionnel à ses responsabilités de « passeur ».

La collaboration entre adultes et jeunes autour d'un projet de médiation démontre la capacité des professionnels à occuper, de manière responsable, une place d'adulte² soucieux de mettre en pratique des valeurs de justice et d'équité.

² Au cours d'une médiation, un jeune dit soudainement à son éducateur, visiblement sidéré : « mais tu n'es pas mon père pour agir comme ça !. Bousculé par cette réalité qu'il avait occultée pour des raisons personnelles lui appartenant, l'adulte s'est donc vu *explicitement* invité par l'enfant à reprendre une juste place. Cet exemple pose la question de la distance relationnelle entre accompagnateur et accompagné .

2.1. Impact sur les jeunes

La médiation permet essentiellement à l'enfant d'exprimer ses difficultés relationnelles avec un adulte ou un jeune, sans risques de reproches ou de sanctions .

Les jeunes impliqués dans le projet saisissent rapidement en quoi un tel dispositif peut éviter des situations pouvant mener à la violence ou à l'exclusion. L'existence d'un lieu de parole dans lequel personne ne juge leurs propos ou leurs actes, a pour effet de les surprendre favorablement. En qualité de médiateurs-jeunes, ils collaborent en toute confiance avec des médiateurs-adultes afin d'aider leurs camarades en conflit à trouver des solutions adaptées. *Connaissant par expérience les effets désastreux d'une colère non maîtrisée, ils contribuent à trouver une issue pacifique à une impasse relationnelle.* Ainsi au travers de cette participation active dans la médiation, ils se sentent valorisés et acquièrent, dans la foulée, une compétence relationnelle précieuse.

Collaborant à la résolution de conflits ne le touchant pas directement, le jeune médiateur découvre *en situation* la possibilité de sortir d'un conflit sans violence et sans perdre la face. *Responsable de la Règle qu'il a parfois tant de mal à respecter lui-même dans un autre cadre, il veille à l'équité du temps de parole, à la liberté d'expression des opinions et des affects .*

Le positionnement du médiateur-jeune présente une certaine analogie avec celui du sociologue observant des attitudes et engrangeant des informations sur le fonctionnement humain. Tirant profit de ses observations sur les mécanismes des conflits et sur la diversité des comportements en situation de crise, il acquiert indéniablement une connaissance précieuse sur le plan relationnel..

2.2 . Impact de la médiation sur les adultes comme sujets-médiateurs

Au fil des médiations menées et des sessions d'approfondissement, les adultes développent des compétences relationnelles transférables aussi bien dans leur vie professionnelle que dans leur vie personnelle. Au cours du processus général d'implantation de la médiation, les personnes impliquées dans le projet déclarent qu'elles ont constaté un changement notable de leurs représentations mentales du conflit et des places supposées de l'adulte et de l'enfant dans l'établissement.

Par conséquent, on peut espérer que, grâce à l'expérience acquise, certaines situations

conflictuelles ne déboucheront plus systématiquement sur des violences verbales ou physiques; les pratiques des professionnels se modifiant graduellement, elles influenceront positivement sur le comportement des enfants.

Selon une Directrice d'école primaire à Orly (cf. entretien en Annexes p.76.), depuis l'introduction de la médiation, les postures de travail des professionnels, *impliqués ou non* dans cette activité, ont positivement évolué. Les enfants se sentent mieux entendus et les adultes sont moins dans la toute-puissance.

Globalement, les formations de sensibilisation montées en interne, ont autant d'impact sur le réseau relationnel, la violence agie, et les pratiques professionnelles que l'activité de médiation à proprement parler.

Comme si le fait de proposer une aide à la résolution pacifique des conflits générait une *amélioration globale de la qualité* des services d'éducation rendus aux enfants et aux familles.

2.3. Réflexion sur la place du médiateur interne

L'institution peut assigner un membre de la communauté éducative à la place de médiateur interne mais il revient à chacun de la prendre avec prudence. En effet, être reconnu comme compétent et impartial par des usagers de la médiation, qui se trouvent parfois être des collègues proches, suppose beaucoup de confiance entre les personnes.

Prendre une telle place suppose de la part du médiateur interne une réelle capacité à rechercher au cours de la médiation une juste distance avec les médiés, adultes et jeunes que l'on va croiser le lendemain sur la cour avec une autre casquette.

Par ailleurs, prendre la place du Tiers médiateur, c'est accepter de changer soi-même pour assumer, dans un cadre spécifique, une charge singulière et des devoirs nouveaux. Sur un plan éthique, le médiateur doit s'interroger en permanence sur la nature des objectifs poursuivis et du service qu'il désire rendre en occupant cette place. En réalité, et contrairement à ce que l'on entend souvent, il importe peu que les médiateurs internes soient perçus ou non comme collègue de travail ou comme camarade de classe; ce qui compte pour les médiés, c'est de savoir si ces médiateurs internes peuvent ou non répondre à leur appel et s'ils vont les aider efficacement à rétablir un lien relationnel satisfaisant. Lorsque le processus de médiation est enclenché, les médiés accordent peu d'importance au statut des sujets médiateurs au sein de l'organisation scolaire. Par ailleurs, la connaissance du contexte scolaire représente un atout majeur pour

les médiateurs internes.

3. Impact de la formation à la médiation

3.1. Une aide au changement des pratiques professionnelles

Au cours des sessions de formation, les adultes impliqués dans le projet revisitent leurs représentations sur leur rôle et leur place dans le système éducatif. Par voie de conséquence des modifications de comportement à l'égard des jeunes ont été observées : notamment une écoute plus patiente, davantage de maîtrise de soi lors de situations conflictuelles.

Au travers des sessions de sensibilisation à la médiation et les échanges sur les missions institutionnelles, les participants expriment l'intérêt de pouvoir partager leurs difficultés dans un cadre bienveillant et entre pairs. *Il convient cependant de reconnaître que les salariés qui s'inscrivent volontairement à ces sessions ont déjà entamé, au moins de manière implicite, une démarche de questionnement sur leur métier et sur l'éducation.*

Il ne s'agit pas de former des médiateurs adultes et des médiateurs jeunes en l'espace de quelques journées mais de développer des compétences relationnelles fondamentales au sein de la communauté éducative ; Certaines participants ayant acquis les fondamentaux théoriques et pratiques de la médiation, se proposent ensuite de rendre gratuitement un service à d'autres membres de cette communauté en difficulté relationnelle.

3.2. Evaluation et impacts de la formation à la médiation menée en interne (à partir d'un questionnaire sur ce que les personnes retiennent sur le plan professionnel et personnel voir les témoignages en Annexes p.70)

- ✓ Développement de la confiance en soi et distance à l'autre ;
- ✓ Amélioration dans les relations entre collègues ;
- ✓ Compréhension des mécanismes du conflit ;
- ✓ Envie de commencer un travail sur son histoire personnelle hors du contexte professionnel ;
- ✓ Mesurer les enjeux de la médiation avant de prétendre jouer le rôle de médiateur ;
- ✓ Partage d'expériences professionnelles ;
- ✓ Ré-investissement dans une pratique éducative quotidienne.

4. Impact sur l'organisation et le fonctionnement institutionnel

L'introduction d'un dispositif de médiation dans une organisation éducative entraîne, à plus ou moins long terme, **un assouplissement des règles de fonctionnement dans le domaine disciplinaire**; en particulier, si le dispositif de régulation pacifique des conflits implique une collaboration étroite entre jeunes et adultes.

Le principe de la médiation en tandem adulte-jeune vient, en effet, interroger la cohérence et le sens des rapports sociaux dans la communauté éducative. *Cependant, comme toutes les autres formes de médiation, elle ne s'oppose jamais de manière binaire à la logique disciplinaire, indispensable à toute vie en collectivité.*

Lorsque tous les acteurs de la communauté scolaire comprennent les objectifs de la médiation, un tel dispositif peut se situer :

- Avant qu'une tension ne dégénère en conflit violent
- Après une sanction afin de négocier ce qui pourrait faire réparation et éviter tout sentiment de vengeance.

Une typologie des situations ayant fait l'objet de médiations pourra servir d'indicateur sur ce que les tensions et les conflits révèlent de la problématique trans-générationnelle et des dysfonctionnements institutionnels.

Inscription dans le projet d'établissement

« Mais pourquoi institutionnaliser la médiation ? Dit Monsieur Jourdain (éducateur), on en fait tous les jours ! On nous l'a appris durant nos études ! »

« Mais pourquoi institutionnaliser la médiation ? Dit Madame Jourdain (professeur), ne risquez-t-on pas de voir les élèves demander des médiations en cas de mauvaises notes ? »

Ces remarques révèlent les représentations mentales et le point de vue du professionnel de l'éducation qui se valorise en revendiquant une capacité naturelle à dialoguer avec les jeunes en cas de crise relationnelle. Cependant tous les adultes ne procèdent pas de manière bienveillante : selon une étude de 1992, la moitié des élèves interrogés se sentent humiliés à l'école.

En fait, l'adulte a souvent le choix entre le dialogue ou la sanction alors que l'enfant ne dispose pas du même pouvoir. Invité à dialoguer par l'adulte avec lequel il a un conflit, il ne se sent pas toujours libre de refuser mais si lui-même souhaite dialoguer avec l'adulte, ce dernier peut

refuser sans avoir à se justifier.

5. Impact sur le travail social :

Dans les établissements d'éducation qui jouent un rôle de suppléance familiale, la médiation constitue un outil de repérage de souffrances psychologiques éventuellement associées à des troubles d'apprentissage ou de comportement. L'étude des conflits accompagnés par les médiateurs révèle des problèmes d'intégration dans le groupe, dans l'école ou l'internat, la région ou voire même le pays (exemple des mineurs étrangers isolés de plus en plus nombreux). L'espace de médiation, vécu par l'enfant comme un lieu d'expression libératrice, devient un abri sûr pour apprendre à maîtriser ses pulsions et exprimer sereinement ses éventuelles difficultés relationnelles avec les adultes ou avec les jeunes.

Au-delà des objets apparents des conflits apparaissent, en filigrane, des problématiques familiales sociales ou personnelles. Dans certains cas, l'anxiété existentielle génère une agressivité soudaine et de la violence souvent plus verbale que physique. Les professionnels de l'éducation envisagent avec prudence ces manifestations car elles peuvent être des symptômes de souffrances affectives vécues au niveau familial.

► *Dans les structures accueillant des enfants en déficit d'expression émotionnelle et verbale, il devient indispensable de multiplier les espaces de parole et d'écoute dans des cadres sécurisants. Avec des personnels motivés et formés, le repérage de carences d'origine diverse nécessitant un accompagnement personnalisé sera rendu plus aisé.*

6. Mise en évidence des éléments facilitateurs et des obstacles à l'implantation en réseau d'un dispositif de médiation scolaire

L'introduction de la médiation dans un système aussi fortement hiérarchisé interpelle inéluctablement les pratiques des professionnels en matière d'autorité et de pouvoir. Cela explique les réticences, voire même les résistances, d'une partie des personnels. La logique disciplinaire ne va-t-elle pas voler en éclat ? Tous les conflits, quelle que soit leur nature, seront-ils « traités » en médiation ? et bien d'autres questions totalement légitimes.

► Il convient donc de poser clairement les objectifs visés par le projet et ses règles de fonctionnement, en particulier les critères de recevabilité des demandes de médiation.

Par ailleurs, rappelons que dans le champ éducatif et scolaire, les projets ne durent souvent que le temps d'une année scolaire et reposent sur une seule personne ou sur une petite équipe ; aussi n'est-il guère évident de conduire sur la durée un projet de médiation qui représente une petite révolution des mentalités et des pratiques professionnelles.

La pérennité d'une telle action suppose donc que la médiation figure officiellement dans les projets d'établissement, au même titre que tous les autres dispositifs traditionnels de régulation des conflits.

Eléments facilitateurs

→ **Au niveau national**

- Une transparence des intentions et des objectifs visés, dans le respect des options idéologiques et philosophiques .
- Une implication forte d'une Direction donnant une légitimité institutionnelle au projet d'implantation de la médiation.
- L'existence d'une Charte déontologique posant le cadre de l'activité de médiation ayant pour effet de rassurer les usagers potentiels de la médiation, les familles, et les partenaires internes et externes.
- Un pilotage centralisé permettant une visibilité globale, un soutien méthodologique, et une évaluation régulière des moyens humains, matériels et financiers nécessaires à l'avancement du projet.
- Un réseau de personnes-relais avec la possibilité de regroupements réguliers des médiateurs au niveau local et national (capitalisation des expériences, temps de supervision assurant une cohérence des pratiques de médiation).
- Une recherche de financement facilitée par le grand nombre d'établissements impliqués .

→ Au niveau local

- Une implication forte du chef d'établissement ainsi que des personnels enseignants et non-enseignants
- La désignation de « personne-relais » organisatrices de l'activité de médiation
- Une offre de formation cohérente pour les jeunes et les adultes (tous métiers confondus)
- La création d'un temps et d'un espace de médiation bien identifié et agréablement aménagé
- Le montage de campagnes de sensibilisation et d'animation éducative et pédagogique impliquant jeunes et adultes autour de la relation non-violente sous toutes ses formes.

Obstacles

- ✓ Clarification du positionnement des personnes-relais et déblocage de moyens organisationnels et financiers pour lancer et maintenir l'activité.
- ✓ Financements pour sensibiliser les jeunes à la médiation(création de supports pédagogiques)
- ✓ Création et aménagement d'un espace convivial, « neutre » (en évitant les bureaux administratifs, les classes etc.) afin de poser un cadre de confiance
- ✓ Temps pour mener réunions et rencontres de médiation
- ✓ Articuler harmonieusement la logique de médiation avec la logique disciplinaire

→ **Les risques**

a) Emploi inapproprié du dispositif

Dans un des établissements concernés, la personne-relais en médiation s'est vu prendre, de fait, la place de Conseiller Principal d'Education ; ses collègues lui envoyant des élèves au moindre problème de discipline.

Dans un autre établissement, la médiation avait été positionnée juste avant le conseil de discipline, c'est à dire que l'élève allait en conseil si la médiation n'aboutissait pas...

b) « Surinvestissement » personnel

Dans les risques encourus à vouloir institutionnaliser un dispositif de médiation interne, nous mentionnerons le risque de déception de porteurs de projets espérant de nouvelles perspectives professionnelles à partir d'une activité de médiation très ponctuelle.

En effet, passionnés par le projet et le menant avec efficacité et enthousiasme, quelques-uns souhaitent être médiateurs à plein temps dans l'institution. Or, la médiation éducative telle qu'elle a été conçue et mise en œuvre, exclut l'idée de créer des postes de médiateurs internes. La médiation ne doit pas être incarnée par des « super-médiateurs » : elle concerne potentiellement tous les membres de la communauté éducative.



Conclusion

Le pari de la médiation, un nouveau savoir-faire

Lors du colloque *Palabre et Médiation* organisé par le Conservatoire National des Arts et Métiers³, Etienne LEROY⁴ soulignait que la manière dont une société régule ses conflits internes reflète assez précisément son système de valeurs. Le mode de résolution choisi, explicitement ou implicitement, peut également révéler un net décalage entre les valeurs prônées officiellement et les pratiques individuelles et collectives des acteurs au quotidien.

A l'échelle d'un établissement d'éducation, la résolution de ce « conflit intérieur institutionnel » passe par une démarche permanente d'auto évaluation des pratiques professionnelles, et par un questionnement collégial d'ordre éthique en matière d'exercice de l'autorité et du pouvoir.

Cependant force est de constater que d'une part, pour des raisons organisationnelles et économiques les lieux d'analyse de pratiques demeurent peu nombreux et d'autre part, l'usure des personnels est amplifiée par le fait qu'ils ont été insuffisamment préparés à la gestion des conflits au sein de groupes de jeunes au parcours familial et/ou institutionnel chaotique.

Il ressort de la présente étude que l'autorité et l'exercice du pouvoir émanant systématiquement des adultes, le système éducatif demeurera *inégalitaire* à moins que les adultes n'exercent leur pouvoir uniquement à des fins éducatives.

L'une des hypothèses posées était qu'un dispositif de médiation équitable, amenant une collaboration inter-générationnelle, pouvait contribuer à réduire de manière significative le nombre des exclusions de jeunes en raison de comportements violents non-prémédités.

Il convient d'admettre qu'il n'a pas été possible à ce jour de donner des éléments quantifiables sur ce point car le responsable de projet s'est consacré à l'implantation de la médiation dans les établissements et à la formation des personnes. Par contre, les impacts qualitatifs concernant les valeurs transmises aux jeunes au travers de ces actions, les modifications de d'attitudes et de pratiques professionnelles, semblent évidentes pour les observateurs et les acteurs eux-mêmes.

La capacité des jeunes quant à leur pouvoir d'aider à résoudre des conflits a pu trouver un terrain d'action. Les co-médiateurs jeunes se sentent plus responsabilisés dans la gestion de leurs propres conflits familiaux ou amicaux.

³ Palabre et médiation : apports réciproques France Afrique-CNAM 16 novembre 2001

⁴ Anthropologue du droit et professeur à l'université de Paris I

Par ailleurs, l'apprentissage de la prise de distance à l'égard des objets de conflits et l'impartialité qui en découle à l'égard des personnes, favorisent l'émergence d'un nouveau savoir-faire ; une compétence relationnelle qui permet d'aborder les conflits inter-personnels sans crainte et sans violence. Cette compétence reconnue comme précieuse dans toute phase d'insertion socioprofessionnelle a d'ailleurs permis d'obtenir des subventions pour ce projet dans le cadre de mécénats d'entreprise.

Quant aux adultes, l'acquisition de nouvelles postures d'écoute représente en soi une aide aux changements de leurs pratiques professionnelles. En effet, au-delà d'une nouvelle tendance à l'écoute à l'égard de leurs élèves, les enseignants développent des « actes de médiation » dans leur pratique pédagogique – par exemple au travers d'un dispositif institué comme « l'heure de vie de classe », la parole circule plus librement pour exprimer les points de vues, les désirs et les frustrations de chacun sur le vécu collectif et les règles de vie. L'utilisation des nouvelles technologies et l'accès à Internet dans le cadre scolaire viennent également « briser » la relation maître-élève. « L'enseignant médiateur » devient l'adulte, passeur de relais inter-générationnel, qui facilite le lien entre le monde extérieur et l'enfant.

Toute action éducative proposant des lieux d'accompagnement des tensions et des conflits contribue également à la mise en œuvre d'une démarche d'éducation à la citoyenneté et à la responsabilité. La médiation correspond aux missions de l'école car elle s'avère particulièrement intéressante sur un plan social et humain, en particulier dans les établissements accueillant des enfants en grande difficulté familiale et sociale.

La possibilité de recourir à la médiation' dans un cadre rigoureux' correspond à l'exercice du droit de l'enfant à être entendu et respecté. *L'activité de co-médiation décrite dans le présent mémoire permet en particulier aux jeunes d'exercer leur droit d'expression en tant que membres à part entière de la communauté scolaire et futurs citoyens. L'apprentissage des relations humaines participe au développement physique, mental, spirituel, moral et social des jeunes*⁵.

⁵ Convention Internationale relative aux droits de l'Enfant 1989

On aura compris, au travers de ce mémoire, que la médiation visée dans toute la démarche décrite vise essentiellement à susciter davantage d'équité dans un milieu inégalitaire, milieu dans lequel *le déséquilibre des forces est fortement amplifié lors des tensions et des crises.*

✧ *En ce sens on pourrait dire que la médiation s'associe pleinement à la Loi pour protéger les faibles*

L'existence d'espace et de temps de médiation favorise le développement harmonieux de la personnalité de l'enfant. Le cadre posé par les médiateurs crée un ordre relationnel inattendu et ouvre ainsi un espace des « possibles » dans lequel chacun, adulte ou enfant, peut prendre une plus juste place et reconnaître celle de l'autre. Cette situation d'apprentissage *en situation* s'avère particulièrement précieuse lorsque l'enfant a été élevé dans une certaine confusion des places au sein de sa propre famille.

En ce qui concerne la Fondation d'Auteuil, le projet de médiation se développe relativement rapidement car il s'inscrit dans un projet éducatif visant la promotion et la protection de l'enfance. « Naturellement » sensibles aux valeurs véhiculées par la médiation (liberté, équité, respect, confiance, responsabilité, engagement...) les responsables institutionnels et les professionnels soutiennent majoritairement la démarche en cours. Enfin, il apparaît clairement que dans ce champ éducatif spécifique, la médiation répond au désir implicite des jeunes et des adultes de travailler ensemble dans un climat de confiance réciproque. La médiation s'inscrira durablement dans la vie quotidienne des établissements d'éducation si jeunes et adultes collaborent en toute confiance à une démarche de recherche-action, faite de tâtonnements et de réajustements.

Avril 2006



Bibliographie abrégée

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

Bonafé-Schmitt, J.-P. La médiation scolaire par les élèves, ESF, 2000.

Bonafé-Schmitt, Salzer, Dahan, Souquet, Vouche, *La médiation, les médiations*, Trajets Eres, 2003.

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

Liatard B, Diaz B., *Contre violence et mal-être*, Nathan pédagogie, 1998.

Prairat E., *La sanction*, l'Harmattan, 2001.

Defrance B., *Sanctions et discipline à l'école*, Syros, l'Harmattan, 1999.

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

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

Arendt H., *La crise de la culture*, folio essais, 2005.

Watzlawick P. et J. Weakland/R. Fisch, *Changements*, Point Essais n°130, 1981.

Kaës R., *La parole et le lien*, Dunod, 1994.

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

de Pury S., *Traité du malentendu*, les empêcheurs de penser en rond, Institut Synthélabo, 1998.

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

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

C. Lefebvre, *Concevoir et conduire un projet de changement*, Presses du Management, 1993.

L. Bellenger et M.-J. Couchaere, *Animer et gérer un projet*, Formation permanente, ESF, 1999.

Eugène Enriquez, *L'organisation en analyse*, PUF, 1997.

J.-R. Loubat, *Résoudre les conflits dans les établissements sanitaires et sociaux*, Dunod, 1999.

J.B. Rolland, Prévenir et repérer les violences à l'encontre des enfants dans les institutions sociales, Ecole des parents, numéro Hors série, septembre 2002

P. Merle, professeur d'université à l'IUFM de Bretagne « *l'humiliation décourage le travail des élèves et favorise la révolte* » Lettre de l'éducation n°495 septembre 2005.

Convention internationale relative au droit de l'enfant (20 novembre 1989)



La médiation à la *Fondation d'Auteuil*

- **Un projet éducatif institutionnel contribuant à l'apaisement des tensions, dans un espace de dialogue et d'écoute.**
- NB : Ce dispositif de médiation éducative et scolaire ne concerne que les différends entre adultes et jeunes ou les différends entre jeunes. Les tensions ou conflits entre adultes ne sont pas concernés par ce dispositif.

Annexes



i- Charte de la médiation éducative

La rencontre de médiation, c'est ...

- Un **temps de rencontre volontaire**, dans lequel chacun pourra s'exprimer librement, dans le respect mutuel
(Chacun pourra dire ce qu'il pense de la situation et ce qu'il souhaite...en acceptant d'essayer de comprendre le point de vue de l'autre).
- Un **lieu neutre**, dans lequel aucun jugement de valeur ne sera porté sur les personnes ou sur l'institution.
- La rencontre sera conduite par **deux co-médiateurs internes, un adulte et un jeune**, formés à la médiation. *(Ce qui est dit durant la médiation restera confidentiel)*

La médiation, c'est ...

- Une **manière responsable de tenter de résoudre** des difficultés relationnelles ou des conflits lorsque cela n'aura pas été possible autrement.

Mais la médiation, ce n'est pas ...

- Un moyen d'échapper aux sanctions prévues dans le Règlement Intérieur
- Un moyen d'obtenir un traitement de faveur



Règles déontologiques

Cadre général de la médiation à la Fondation

Le dispositif de médiation constitue un outil éducatif complémentaire mis à la disposition de tous les membres de la communauté éducative afin de favoriser le dialogue au sein de cette communauté.

La médiation est une **démarche volontaire** dans laquelle les personnes concernées, adultes et jeunes, acceptent de s'engager librement. Au cours de ce processus, elles rechercheront, **avec l'aide de médiateurs internes ou externes**, les solutions éventuelles à leurs difficultés relationnelles. Ces solutions devront naturellement s'inscrire dans le cadre institutionnel et légal.

Contrairement à d'autres types de médiation, la médiation éducative ne vise pas l'obtention d'un accord à tout prix, ce qui prime c'est d'améliorer la qualité de la relation entre les personnes.

N.B. : Dans le cas d'agissements volontaires portant atteinte à l'intégrité physique et morale des personnes, le recours à la médiation ne peut en aucun cas se substituer aux procédures disciplinaire et/ou judiciaire prévues par la Loi et le Règlement Intérieur de l'Etablissement

Exercice de la médiation

a) Les médiateurs

Selon les publics accueillis dans les établissements, la médiation pourra être menée par un médiateur ou, le plus souvent possible, par un binôme composé d'un jeune et d'un adulte formés à la médiation. Ce sont les personnes-relais qui proposent des médiateurs aux personnes qui souhaitent une médiation.

Les médiateurs participent obligatoirement à des réunions de supervision et font partie de l'Equipe de Médiation animée par les personnes-relais de l'établissement ou de la Région.

b) La demande de médiation

Le recours à la médiation n'est possible que si le ou les demandeurs ont épuisé toutes les démarches auprès des personnes ou instances habituellement chargées de gérer les tensions et différends dans l'établissement.

Le médiateur doit informer les personnes sur leurs droits et sur le cadre de médiation. Ces dernières peuvent refuser le(s) médiateur(s) proposé(s). Elles peuvent également interrompre la médiation à tout moment sans avoir à en subir un quelconque préjudice.

Lors d'une demande de médiation la personne-relais devra :

- Examiner la recevabilité de la demande
- Rencontrer les personnes pour les informer sur la médiation
- Proposer des médiateurs potentiels
- Organiser (et éventuellement mener) la médiation.

c) Les étapes de la médiation

1/ Entretien individuel de pré-médiation durant lequel les médiateurs examinent la situation présentée et entendent les besoins et attentes de chacune des personnes concernées.

2/ Déroulement d'une rencontre de médiation :

- Rappel des règles de fonctionnement.
- Narration des faits.
- Expression des points de vue, des attentes et des besoins.
- Recherche de solutions éventuelles.

d) Confidentialité

Les personnes concernées et les médiateurs s'engagent à respecter une stricte confidentialité sur ce qui est dit lors d'une médiation.

e) Indépendance

Les médiateurs conservent leur indépendance en ce qui concerne l'acceptation ou le refus d'une médiation.

La médiation est gratuite pour les demandeurs. La Direction de l'établissement autorise les médiateurs adultes internes à exercer cette fonction ponctuelle sur leur temps de travail. Cette autorisation pourra être renouvelée à chaque rentrée scolaire. Les médiateurs jeunes ne seront pas sollicités sur leur temps de formation.

f) Impartialité

Le médiateur ne doit avoir aucun intérêt ou aucun litige avec l'une ou l'autre des personnes faisant l'objet d'une médiation, ou avec leurs proches. Par ailleurs, il ne peut contester ou critiquer une décision prise par d'autres professionnels.

g) Obligation de compétence

Toutes les personnes, jeunes et adultes, qui se portent volontaires pour exercer une activité *ponctuelle* de médiation devront avoir suivi une formation d'au moins six journées comportant obligatoirement des simulations de situations de médiation (le programme complet est disponible sur demande écrite auprès de responsable du projet au Siège).

Les personnes-relais et les médiateurs jeunes et adultes s'engagent par ailleurs à poursuivre une formation aux pratiques de médiation assurée soit par la Fondation, soit par des organismes agréés par elle.

h) Devoirs des personnes concernées par la médiation

Les personnes concernées s'engagent à participer à la médiation dans le cadre fixé par la présente Charte. Si les règles de fonctionnement ne sont pas respectées, Il pourra être mis fin à la rencontre sans préjudice pour quiconque.

Article du Règlement Intérieur de l'établissement relatif à la médiation

Depuis juin 2001, la Fondation d'Auteuil a fait le choix de mettre en place au sein de ses établissements un dispositif de Médiation qui concerne les différends entre adultes et jeunes, ou les différends entre jeunes. Ce dispositif est régi par la Charte de la Médiation Éducative validée par la Direction Générale de la Fondation, remise aux personnes acceptant de participer *volontairement* à une rencontre de médiation.

L'objectif est de permettre aux jeunes et aux adultes de la communauté éducative de renouer le dialogue, avec l'aide de médiateurs internes à l'esprit neutre et indépendant. La médiation se déroulera dans un lieu neutre qui garantit la confidentialité des échanges et le respect des personnes.

La médiation peut intervenir lorsque le recours aux moyens habituels (dialogue, conciliation...) de règlement des tensions et litiges n'a pas produit les effets attendus.

La médiation n'a pas pour but de se substituer à une procédure, disciplinaire ou judiciaire, lorsque des agissements graves peuvent être reprochés. Une rencontre de médiation peut survenir avant ou après une procédure disciplinaire afin de faciliter la reconstruction du lien entre les personnes.

Modalités pratiques :

- La personne-relais sur le terrain est chargée d'organiser la rencontre de médiation et éventuellement de la conduire.
- Les médiateurs proposés sont des jeunes et des adultes ayant suivi une formation à la médiation organisée par la Fondation ou par des organismes agréés par elle.
- La liste des médiateurs en exercice est affichée (ou disponible) dans l'espace de médiation.

NB : Si les demandeurs le souhaitent la personne-relais peut proposer une médiation avec un médiateur extérieur à l'établissement (soit un médiateur d'un autre établissement OAA, soit un médiateur membre d'une association de médiation)

Rappel de la méthodologie adoptée par la Fondation

- >> Création d'un comité de pilotage national au Siège (juin 2001)
- >> Animation d'un réseau d'une trentaine de personnes-relais sur le terrain.
- >> Création d'équipes de médiation dans les établissements

→ un « vivier » interne de médiateurs locaux :

Ce sont des adultes (à l'exception des membres de l'équipe de Direction) et, dans certains établissements, des jeunes en fonction de leur âge.

Désignés par la (les) personne-relais de leur établissement, ces médiateurs ont suivi une formation de sensibilisation aux pratiques de médiation assurée en interne par la Fondation (six journées au minimum) ou par des organismes professionnels extérieurs agréés par la Fondation.

Rôle des personnes-relais en médiation :

- Promouvoir l'esprit de Médiation auprès des jeunes et des adultes
- Animer une équipe de Médiation en interne
- Accompagner les médiateurs adultes et jeunes formés
- Participer aux regroupements régionaux ou nationaux de toutes les personnes relais de la Fondation. (3 regroupements annuels.
- Rédiger un rapport annuel sur les activités de médiation
- Poursuivre, dans le cadre du plan de formation interne, une formation personnelle dans des domaines relevant du champ de la médiation (sciences humaines, gestion des conflits, écoute....

Suivi et évaluation du dispositif national :

Les personnes-relais sont accompagnées par le responsable du projet au Siège, garant des bonnes pratiques de médiation dans la Fondation.

Une évaluation annuelle du dispositif et de son fonctionnement s'appuiera sur des indicateurs significatifs (le nombre de demandes de médiation acceptées ou refusées, la nature des situations, le type de solutions trouvées, les catégories professionnelles concernées, les tranches d'âge des jeunes concernés...)



Personnes-relais dans les Etablissements de la Fondation

Établissement	Prénom NOM	Lieu	Fonction
Jean XXIII		94310 ORLY	Professeur de Lettres
Ste Thérèse		75765 PARIS	Responsable éducatif
Foyer		92100 BOULOGNE	Educateur
M.Kolbe			
Saint Jacques		59536 WAVRIN	Animateur Scolaire
Saint Michel		56320 PRIZIAC	Responsable insertion, Conseiller Principal d'Education
St Jean Eudes		14103 LISIEUX	Animatrice en pastorale
Notre Dame		28240 LA LOUPE	CPE - Educatrice
Saint Martin		72500 LA BRUERE S/ LOIR	Educateur
		72500 LA BRUERE S/ LOIR	Educatrice
Sainte Jeanne d'Arc		37600 VERNEUIL S/ INDRE	Auxiliaire Pédagogique
Ker Sant Erwan		29250 SANTEC	Educateur
Saint Pie X		95331 DOMONT	Professeur d'Anglais
Jacques Laval		95602 EAUBONNE	Educatrice et animatrice en pastorale
Marcel Callo		60210 CEMPUIS	Responsable éducative
Saint Antoine		91460 MARCOUSSIS	Responsable animation éducative
Sainte Bernadette		64190 AUDAUX	Educatrice Maîtresse de Maison
Saint Joseph		33291 BLANQUEFORT	Educatrice scolaire
Saint Roch		82390 DURFORT LACAPELETTE	psychologue
Daniel Brottier		44340 BOUGUENNAIS	Responsables éducatifs
St Esprit		94310 ORLY	Enseignante EPS
Sacré Cœur		94320 THIAIS	Chef des travaux
		94320 THIAIS	Educateur
St Philippe		92190 MEUDON	Responsables éducatifs, CPE
Jean-Marie Vianney		38260 LA COTE ST ANDRE	Professeur

Membres du Comité de Pilotage 2006

- ✓ Chantal Paisant, Responsable du Service de Formation, DRH
- ✓ Vanessa de Lauzainghein, Chargé de Mécénat , Service Relations Entreprises
- ✓ Sophie Levy chargée de formation, Service Formation
- ✓ Anne Fournier, Directrice de la Communication
- ✓ Roland Serry, Responsable du Pôle Scolaire, Direction Qualité et Recherche
- ✓ Sylvestre Wozniak, Directeur de la Pastorale
- ✓ Philippe Petry, responsable de projet, Direction Qualité et Recherche
- ✓ Albert Sabat, responsable de projet, Direction Qualité et Recherche

N.B. : A chaque réunion du Comité sont conviées une ou deux personnes-relais en médiation, ainsi qu'une personnalité extérieure (par exemple les membres du comité de mécénat social des entreprises qui subventionnent les formations des jeunes et les aménagements des espaces de médiation. .

Tous les participants au Projet Médiation Educative de la Fondation d'Auteuil s'engagent à respecter les règles déontologiques énoncées ci-dessus. Elles serviront de référence en cas de litige.

Région O.A.A. :

ÉTABLISSEMENT :

Le Chef d'Etablissement :

La (ou les) personne(s)-relais :

Le (ou les) médiateur(s) :

FONDATION D'AUTEUIL
40, rue La Fontaine -75781 Paris Cedex 16
Direction Qualité et Recherche
Contact :Albert SABAT
Tél. : 01 44 14 74 86
Fax : 01 44 14 74 16
albert.sabat@fondation-auteuil.org

ii-Questionnaires de recueils de données et de suivi de projet

Revue trimestrielle de projet de médiation :

Personne-relais - porteur du projet :

Fonction dans l'établissement :

Actions déjà effectuées

Info. auprès de la Direction :

Info. auprès du Personnel

Constitution de l'équipe médiation

Réunions de l'équipe médiation

Nombre de réunions : _____

Date(s) et durée moyenne _____

Participants / Fonctions :

Remarques

1 _____	_____
2 _____	_____
3 _____	_____
4 _____	_____
5 _____	_____
6 _____	_____
8 _____	_____

Points abordés / Obstacles rencontrés

Décisions /Eléments facilitateurs

Création de l'espace de co-médiation

oui

non

Médiateurs adultes et médiateurs jeunes

fréquence des réunions

Actions à venir

1^{er} trimestre scolaire

2^{ème}

trimestre

3^{ième}

trimestre

Aide attendue

Documentation :

Méthodologie:

Environnement du projet

Bibliographie – documents – sites Internet – organismes de formation – organismes de médiation

_____ Commentaires

libres

Visite éventuelle d'Albert SABAT: (préciser pour les dates possibles , et s'il s'agit d'une formation ou ou d'une information)

iii-Support de communication pour les jeunes

iv- Extrait du catalogue des formations nationales

Formation à la médiation – débutants.

PRATIQUES DE MEDIATION

Cycle sur deux années scolaires

Pilote du projet Médiation et responsable pédagogique au Siège : Albert Sabat

FINALITE

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

OBJECTIFS

Aider les professionnels de la communauté éducative à prévenir les situations conflictuelles ou à les aborder sans violence

Préparer des tiers à mener dans l'avenir des médiations éducatives

CONTENUS

Ce qu'est la médiation (au plan philosophique, spirituel, psychologique, social...)

Les différentes médiations : institutionnelle, familiale, pénale, d'entreprise, scolaire

Expériences de médiations menées en France et à l'étranger

La nature des conflits en milieu scolaire et éducatif. Articulation entre médiation et règlement intérieur.

Le processus de médiation (rôle et place du tiers médiateur, règles déontologiques, étapes de la rencontre de médiation, résultats attendus)

La co-médiation à Auteuil depuis 1997 : historique de la démarche, réussites et obstacles rencontrés

METHODES PEDAGOGIQUES

A partir d'expériences et de situations vécues (contexte professionnel) proposées par les participants ou par le formateur :

Exercices pratiques sur la connaissance de soi, le malentendu, l'écoute, la re-formulation, 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 : 3 jours la première année puis 1 à 2 jours par trimestre scolaire l'année suivante en fonction de la motivation des participants

DATES: Jeudi 26 et vendredi 27 janvier puis vendredi 17 mars 22 mars 2006

LIEU : Siège ou région selon le nombre des inscrits

INTERVENANT : Albert Sabat, Responsable du projet, et intervenants occasionnels

Privilégier l'amélioration des pratiques.

v- Témoignages sessions d'initiation à la médiation

Questions posées : *Ce que j'ai retenu sur le plan professionnel et ce que j'ai retenu sur le plan personnel (facultatif) :*

* Beaucoup de situations conflictuelles trouveront une réponse plus appropriée grâce à la médiation. A l'instar de toutes les mesures d'accompagnement des personnes en conflit, beaucoup d'humilité sera nécessaire dans la réussite d'une médiation. La part affective est très souvent prépondérante dans les conflits.

Ce type de session m'a permis de comprendre que la médiation n'apporte pas forcément une solution ou ne résout pas les problèmes. Je vois les situations d'un point de vue différent qu'avant la session. Cette session m'a permis de clarifier les étapes de la médiation et d'après les deux situations que nous avons vécues à la fin de la session ont montré que le rôle de médiateur n'est pas évident surtout de garder la neutralité. D'un point de vue personnel, j'ai pu percevoir que les situations ne peuvent pas se résoudre de façon directe toujours. à dire que comme j'ai reçu une formation scientifique, j'ai tendance à attendre que tout noir ou blanc et qu'à chaque problème il doit y avoir une solution.

* Ca m'a permis de connaître beaucoup de choses pour pouvoir communiquer avec un jeune s'il y a un souci sur le foyer par rapport à sa chambre ou autre sans pour autant rentrer en conflit. S'exprimer et s'expliquer si je le croise sur la cour ou alors s'ils sont encore sur le foyer le matin.

* Intérêt de pouvoir me servir de cela dans ma pratique éducative quotidienne, de peut-être être plus attentive aux situations de conflits et plus à l'écoute même dans le cadre de "médiation informelle" – difficulté de la neutralité du médiateur qui fait office de médiateur dans son propre établissement avec les personnes qu'il connaît déjà. – Importance et nécessité de pratiquer les jeux de rôles, "d'éprouver" concrètement le rôle de médiateur avant de se lancer.

* Contenus : nombreux apports théoriques et pratiques, je pense voir dans sa globalité le processus de médiation. Il nous fallait du concret –Différence entre écoute/accompagnement et médiation.

* Sur le plan professionnel : l'envie de poursuivre cette démarche et de pouvoir me l'approprier dans mon travail. Sur le plan personnel : lecture de mes attitudes et émotions et le questionnement à savoir si malgré tout, j'ai les compétences pour mener à bien cette formation.

* Sur le plan professionnel cette session me permet, en cas de conflit entre les jeunes, en l'absence des éducateurs sur le foyer, de gérer la situation (les calmer ou éviter, à la limite, la bagarre). Sur le plan personnel : un plus pour éviter un jugement ou une prise de position.

* Je ne pense pas être apte à mener une médiation car je n'arrive pas à être assez neutre. Cette session, cependant, me permettra de voir autrement les conflits, de plus réfléchir avant d'agir quand je suis avec les jeunes. Sur le plan personnel, je pense que j'essaierai d'être plus optimiste et de moins m'énerver lors d'un conflit. J'arriverai peut-être plus facilement à gérer un conflit entre les gens qui me sont proches et en restant impartiale. Mes attentes : avoir des outils pour pouvoir essayer de faire une médiation (des phrases "types").

* Cette session a clarifié encore plus ce qu'est la médiation. Les limites et le fonctionnement d'une médiation me sont maintenant familières. Les difficultés pour mener une médiation me sont maintenant plus précises et donc je pourrai essayer de les surmonter maintenant qu'elles sont cernées. Les bénéfices que pourrait en tirer mon établissement me sautent aux yeux et si chaque adulte (pour commencer) pouvait suivre cette formation, les relations s'amélioreraient.

* Très satisfait de ce moment de formation car j'ai découvert ce qu'est la médiation, je m'en faisais une toute autre idée ; j'avais l'impression d'en faire au quotidien. Je pense qu'il faut dans les séances futures pratiquer afin de se préparer du mieux possible.

* Bonne approche culturelle et technique. – mise en évidence des attentes et des conditions de réussite transposables à toutes situations relationnelles. – Mise en garde/se protéger. Déroulement qui s'inscrit dans un rituel. Ne pas s'attarder sur les faits qui cachent les vrais problèmes. – s'attarder sur la manière, les mots utilisés.

* "Bilan médiation" importance des exercices qui sont très parlant. On se rend compte que la
Sur le plan professionnel : j'aurai plus confiance en moi pour aller vers les autres collègues et les autres. D'ouvrir un dialogue de savoir écouter les personnes. Sur le plan personnel : j'aurai moins de problème à m'exprimer auprès des gens. Je me sentirai moins seul en moi-même et parlerai plus ouvertement.

* Sur le plan professionnel : Je savais déjà ce qu'était la médiation (1 UV au CNAM en 2001-2002), mais cette session m'a permis de voir le ressenti des autres et le mien à travers les exercices de jeux de rôle. Car connaître la médiation de façon théorique est différent de la "pratique". Je pense que cette expérience me permettra d'éviter certains écrits en tant qu'éventuelle future médiatrice. Sur le plan personnel : cette session m'a confortée quant à mes futurs choix professionnels, c'est à dire, que j'aimerais vraiment me diriger vers cette voie.

* Professionnellement, une nouvelle manière de percevoir la communication, car à travers les jeux de rôles, nous nous sommes aperçus que face à une situation, les gens pouvaient réagir de diverses façons. De même, la médiation rend compte de la difficulté de l'écoute de l'autre, avec "objectivité et neutralité". Tout ceci se rejoint à un niveau personnel et nous fait réfléchir sur notre façon d'être, tout en nous rendant compte de la difficulté de cette pratique. Le message que nous avons passé auprès de nos collègues est que chacun d'entre nous devrions bénéficier de cette formation car elle est plus qu'utile dans notre travail.

* En ce qui me concerne ce type de session m'a permis de comprendre que dans le métier du social ou dans la vie il faut être neutre dans son fonctionnement afin de pouvoir mieux porter un jugement sur des problèmes ou des situations. Et sur le plan personnel il me faut faire un travail sur moi.

* Cela m'a ouvert la porte sur différentes situations. Pour avoir plus de confiance vis à vis des autres, plus d'ouverture d'esprit. Répondre facilement à des gens différents, d'avoir plus de facilités d'approche avec les jeunes et les adultes. De pouvoir parler librement sur plusieurs situations professionnelles qui vont se présenter dans l'avenir. J'aurai plus d'assurance vers les autres.

* Cette formation m'a apporté une aide personnelle pour gérer des conflits dans le respect des uns et des autres. Pouvoir reconnaître dans un conflit s'il peut-être clarifié immédiatement donc négociation ou s'il faut passer forcément par une médiation. Actuellement j'ai besoin de décompresser pour faire le tri dans ma tête. Je suis séduit par cette session, mais j'attends la pratique pour me lancer.

* Plan professionnel : - Distance entre notre fonction d'éducateur et celle de médiateur. - Plus grande connaissance de ce qu'est la médiation. Mélanger les difficultés rencontrées sur le terrain et trouver parfois des idées de ce qui se fait ailleurs. – Évaluer notre capacité à faire, donc constater le chemin qu'il reste à parcourir dans la pratique de la médiation.

* Cela m'a permis de mieux comprendre ce qu'est la médiation et aussi quelles sont ses articulations avec les autres instances éducatives et quelles sont ses limites. Cela me confirme dans mon souhait d'approfondir mes connaissances dans cette matière, notamment dans la perspective de devenir médiateur familial. Les outils qui ont été proposés peuvent servir dans d'autres types de médiation. Sur le plan personnel, cela rafraîchit des notions importantes en matière de relations humaines : les attitudes, comment mieux gérer un conflit personnel en ayant plus de recul par rapport au problème, les réactions face à un conflit, etc.

* Ca m'a donné plus de confiance en moi. Ca m'a aidé à mettre les gens à l'aise. J'espère venir à la prochaine session.

* La médiation ne s'improvise pas, il faut respecter les règles du jeu. L'attente de la médiation m'a plus appris à maîtriser ses émotions, échanges dans un esprit de coopération. A travers les jeux, j'ai appris à comprendre et comment essayer de maîtriser "la médiation". Bonne expérience.

* Attention à notre écoute, à nos observations. Attention à notre attitude physique, cette formation éveille de nombreuses réflexions. Je suis heureuse de la remise en question qui émerge et je suis certaine qu'elle est utile dans la pratique professionnelle du quotidien. rencontres.

* Aïe ! Aïe! Aïe! N'ayant jamais entendu parler de médiation. Cette formation courte de deux jours me renvoie à de multiples questions...Croyant avoir une aptitude au départ je me demande si j'en ai les capacités. Bien que capacités ou non le sujet reste passionnant. Peut-être pouvoir aider d'autres nouveaux collègues arrivant dans la maison avec les éclairages donnés durant la formation..

vi-Questionnaires post-médiation niveau collège-lycée

Pourquoi ce questionnaire ?

Pour mieux te rendre service, l'équipe de médiation a besoin de connaître ton avis personnel sur la rencontre à laquelle tu as participé

Ton nom : Ton prénom :

Ton âge :

Avant cette rencontre, avais-tu déjà entendu parler de la médiation ? OUI NON
de quelle manière ?

La rencontre :

- a) As-tu été bien accueilli ? OUI NON
- b) Le lieu de médiation te plaît-il ? OUI NON
- c) La durée pour la rencontre de médiation t'a-t-elle paru
 correct trop long trop court

Le médiateur :

- a) A-t-il compris tes besoins ? OUI NON
- b) A-t-il été attentif à ce que tu as ressenti ? OUI NON
- c) T'a-t-il permis de t'exprimer ? OUI NON
- d) T'a-t-il permis de mieux comprendre ce que l'autre voulait te dire ? OUI NON
- e) S'est-il montré juste ? OUI NON
- f) Est-ce que tu aurais attendu quelque chose d'autre de la part du médiateur ? OUI NON
- g) Est-ce que tu te sens « mieux » après cette rencontre de médiation? OUI NON
Pourquoi ?.....
- h) Conseillerais-tu à un camarade d'aller en MEDIATION ? OUI NON
Pourquoi ?.....
- i) Accepterais-tu de témoigner de ton expérience afin que d'autres comprennent mieux ce qu'est la médiation ? OUI NON

Autres commentaires libres sur la médiation

merci de votre précieuse collaboration

Albert Sabat OAA /DQR

Vi (bis)-Questionnaires post-médiation niveau école primaire

Tu as participé à une rencontre de médiation et nous aimerions avoir ton avis !

Ton nom : Ton prénom :

Ta classe :

- Avais-tu déjà entendu parler de la médiation OUI NON
Avant cette rencontre ?
- Est-ce que tu t'es senti(e) bien accueilli(e) ? OUI NON
- As-tu aimé l'endroit où s'est passée la médiation ? OUI NON
- Est-ce que le temps de la rencontre t'a semblé
 correct trop long trop court
- Est-ce que le médiateur t'a bien écouté ? OUI NON
- Est-ce qu'il a fait attention à ce que tu as ressenti ? OUI NON
- A-t-il été juste ? OUI NON
- A-t-il fait respecter les règles ? OUI NON
- Cette rencontre t'a-t-elle permis
a) de mieux comprendre ce qui compte pour l'autre jeune ? OUI NON
b) d'améliorer la discussion entre vous ? OUI NON
- As-tu l'impression d'avoir dit tout ce que tu voulais dire ? OUI NON
- Après la médiation, est-ce que tu t'es senti(e) mieux ? OUI NON
 - a) Êtes-vous « tombés » d'accord ? OUI NON
 - b) Si oui, es-tu content de cet accord ? OUI NON
 - c) Conseillerais-tu à un camarade d'aller en médiation OUI NON

Merci d'avoir répondu à ce questionnaire !

Albert Sabat OAA /DQR

vii - Entretien avec Madame Pénélope, chef d'établissement

Directrice d'une école primaire à Orly, engagée depuis 3 ans dans la mise en place de la médiation dans son établissement.

À quel moment la médiation a-t-elle commencé à être reconnue ?

« Dans notre établissement, S.E., nous avons eu deux années durant lesquelles les choses ne semblaient pas avancer ; ce qui a lancé le projet, c'est l'implication personnelle de Mme S. qui porte avec passion ce projet en interne et qui en parle à tout le monde, aussi bien les adultes que les jeunes.

Ensuite, c'est la formation des personnels de tous métiers telle qu'elle est assurée par le Siège de la Fondation ; j'avoue enfin que le financement des formations pour les jeunes et de l'aménagement des espaces de médiation a contribué à pérenniser les affaires ; la médiation est devenue concrète et les personnes-relais bien identifiées par les jeunes et par les adultes.

Les personnels non-enseignants, comme par exemple les lingères, contribuent beaucoup à la promotion interne par le « bouche à oreille », encore mieux que ne le ferait n'importe quelle circulaire émanant de la Direction ! Dix pour cent des jeunes et des adultes ont suivi des sessions d'initiation ; cependant personne n'est forcé d'y participer ou de se former. En tant que Directrice, je pense qu'il faut être très attentif aux réticences des équipes. Par exemple, Mme H., professeur des écoles, non impliquée dans le projet, m'a déclaré un jour à propos de la médiation qu'on en parlait beaucoup dans l'établissement, à tel point qu'elle se sentait presque exclue de ne pas y participer ...elle a constaté avec plaisir que ses élèves interviennent de manière « médiatrice » pour séparer ceux de leurs camarades qui se querellent.

La médiation doit avancer lentement ; on doit accepter que tout le monde ne soit pas touché ; elle doit apparaître en complément et parallèlement à tous les autres projets pédagogiques de l'établissement qui *font lien*. Les processus d'approche relationnelle doivent rester pluriels ; la priorité demeure l'amélioration de la relation éducative par tous les moyens pertinents. »

Qu'est ce que la médiation a changé dans votre établissement ?

« J'ai constaté un impact très positif dans l'ambiance générale au sein de la communauté éducative (tous les métiers sont concernés) : implication des enseignants et des éducateurs et surtout des personnels non-enseignants. »

Dérive constatée par le Chef d'Etablissement : En plein conflit d'autorité avec un jeune refusant ses consignes, son instituteur, se voit proposer une médiation et réagit très mal, se sentant offensé dans sa compétence professionnelle. Il estime aussi que le jeune a besoin de l'intervention d'un tiers représentant la loi et qu'il craigne des sanctions possibles. Il y a un temps pour dialoguer et un temps pour marquer l'autorité des adultes en usant du pouvoir statutaire.

