

Institut universitaire  
de médecine sociale et préventive  
Lausanne

**ETUDE SUR LES ATTENTES DES  
ELEVES PAR RAPPORT  
AU MEDIATEUR SCOLAIRE**

*FRANÇOISE NARRING, PIERRE-ANDRE MICHAUD*

**Etude financée par :** L'Office Fédéral de la Santé Publique.

**Citation suggérée :** Narring F, Michaud PA. Etude sur les attentes des élèves par rapport au médiateur scolaire. Lausanne : Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 1998 (Raisons de santé, 24).

**Remerciements :** Cette étude a pu être réalisée grâce à la collaboration des médiateurs et des directeurs des établissements qui ont permis l'organisation des groupes de discussions. Cette enquête ne serait pas ce qu'elle est sans la coopération des jeunes qui ont accepté avec enthousiasme d'y participer.

Qu'ils soient tous très vivement remerciés.

Bulletin de commande en dernière page

## TABLE DES MATIERES

Synthèse et propositions .....	4
Contexte, objectifs et méthodes .....	4
Résumé des principaux résultats .....	6
Commentaires et propositions des auteurs .....	8
1 Introduction .....	11
2 Objectifs et méthodes de recherche .....	14
3 Participants et description des séances .....	15
4 Résultats des groupes de discussion .....	17
4.1 Le rôle et les fonctions du médiateur selon les élèves .....	17
4.2 Les problèmes que peuvent rencontrer les élèves et les personnes ressources auxquelles ils peuvent s'adresser .....	22
4.3 La rencontre avec le médiateur : obstacles, facteurs facilitants .....	27
4.4 Le profil du médiateur idéal .....	31
4.5 Evolution du rôle de la médiation scolaire .....	34
4.6 La formation du médiateur .....	36
5 Références bibliographiques .....	38

# SYNTHESE ET PROPOSITIONS

## CONTEXTE, OBJECTIFS ET METHODES

Cette partie du rapport présente succinctement le contexte de l'étude, ses objectifs et les méthodes utilisées, ainsi qu'une synthèse des résultats; il propose également des commentaires et une réflexion des auteurs, largement inspirés de la réflexion menée à l'Université d'été 1998 de Jongny qui a réuni pendant une semaine des intervenants de terrain et des spécialistes autour de la notion de médiation.

Depuis une vingtaine d'années, différents cantons de Suisse romande ont introduit dans les écoles un programme de prévention de la toxicomanie par les médiateurs qui s'est rapidement élargi à la prise en charge des conduites déviantes et des problématiques psychosociales des élèves. Il s'agissait, initialement, de mobiliser le milieu scolaire autour du problème de la consommation de drogues et de favoriser le dialogue avec les élèves dans le cadre de l'école, en aidant les enseignants dans leur rôle de soutien et d'information auprès des élèves. A l'heure actuelle, à part Genève, tous les cantons romands ont adopté ce programme de médiation.

Dans la perspective, évoquée plus haut, du bilan de l'Université d'été, l'Office fédéral de la santé publique a mandaté l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive de Lausanne pour effectuer une étude auprès des élèves dans quelques établissements des cantons concernés.

Cette étude avait pour but de recueillir le point de vue des élèves sur la médiation, en s'intéressant :

- aux attentes et aux besoins des élèves par rapport à une fonction de soutien dans le cadre scolaire, en cas de difficultés personnelles, relationnelles, familiales ou autres.
- au rôle du médiateur dans la constellation des professionnels appelés à oeuvrer auprès des élèves (direction, doyen, enseignant, maître de classe, infirmière scolaire, service médico-pédagogiques, aumônier..) tel qu'il est *perçu* par les élèves eux-mêmes.
- aux attentes des jeunes par rapport à d'autres fonctions possibles des médiateurs.
- les auteurs avaient aussi pour mandat d'intégrer dans la lecture des résultats de la recherche, les principales tendances dégagées par la session d'Université d'été de Jongny consacrée à la médiation.

Des groupes de discussion ont été mis sur pied dans les cantons romands concernés entre les mois d'avril et de juin 1998. Dans chaque canton, trois établissements étaient proposés par le groupe de pilotage de la formation des médiateurs, et la direction acceptait d'y réunir un groupe d'une quinzaine d'élèves pendant une heure trente. Le choix des participants était effectué par la direction selon des

critères pratiques d'horaire et de façon à obtenir finalement un nombre égal de garçons et de filles et une bonne représentation des filières professionnelles. Le fait que les jeunes pouvaient ou non avoir eu affaire au médiateur n'était *pas* pris en considération. Les techniques d'animation relatives aux groupes de discussion (focus group (4)) ont été utilisées pour aborder les différents thèmes prévus. Les jeunes participant aux groupes de discussion recevaient une information sur le but de l'étude et sur les conditions de leur participation confirmant le respect de l'anonymat et l'absence de référence à leur histoire personnelle.

L'analyse des résultats a été faite à l'aide d'une grille de lecture commune (4) à tous les groupes de discussion. Les résultats ne peuvent pas se lire sous forme statistique puisqu'il s'agit d'une étude qualitative qui réunit donc les opinions des élèves qui étaient suffisamment nombreux et assez divers pour donner une image, la plus complète possible, de ce que pensent les élèves dans les établissements concernés par le programme de médiation scolaire.

## RESUME DES PRINCIPAUX RESULTATS

Cette recherche a bien sûr des limites, inhérentes à la méthode utilisée. Il ne s'agit en aucun cas d'une enquête statistique et les groupes de jeunes participants n'ont pas été sollicités pour donner des informations quantitatives (des proportions de jeunes connaissant ou ayant consulté le médiateur, par exemple). Nous avons recueilli les perceptions et les opinions des élèves qui ont participé à l'étude. On peut penser que l'ensemble de ces opinions couvre une bonne partie de l'avis des élèves qui fréquentent les différents types d'établissements, tous concernés par l'enquête, mais nous avons aussi constaté *l'absence d'homogénéité* des perceptions en fonction du sexe, du milieu familial, du mode de vie, du niveau d'autonomie ou de l'expérience de chacun. Dans cette perspective, cette étude **ne saurait constituer une évaluation du travail des médiateurs**, en raison notamment de l'absence de données chiffrées et de l'arbitraire qu'entraîne inévitablement le choix non aléatoire de groupes d'élèves dans l'ensemble de la population scolaire. En revanche, ces données permettant de se faire une idée des représentations et des attentes des élèves, premiers concernés par la médiation, et représentent à ce titre une source féconde de réflexion. Par ailleurs, il importe dans l'interprétation de cette recherche de se souvenir de deux points :

- d'une part, les conditions d'exercice de la médiation varient d'un canton à l'autre, et certains des commentaires ou certaines des propositions qui sont faites peuvent s'appliquer ou non selon le contexte dans lequel elles s'inscrivent
- d'autre part, les élèves qui se sont exprimés n'ont jamais fait référence à un contact personnel avec le médiateur ; ceux qui l'auraient vécu n'en ont pas fait état pour des raisons fort compréhensibles ; la recherche porte donc bien sur les représentations et attentes des élèves et n'exclut pas que, dans la pratique, face à certaines situations, les médiateurs puissent mettre plus d'accent sur telle ou telle part de leur travail moins directement mentionnée par les élèves, car relativement méconnue.

Les résultats apportent cependant des informations sur ce que pensent des élèves qui n'ont pas été sélectionnés sur leur intérêt ou sur leur expérience, mais représentent une certaine diversité. Il nous

donnent une idée des représentations sociales et des croyances qui circulent parmi les élèves et nous renseignent sur leurs perceptions de la médiation et leurs propositions concernant son évolution.

Les élèves mettent l'accent sur l'aide que peut apporter le médiateur pour résoudre des difficultés dans le domaine scolaire ou professionnel. Dans ce domaine de compétence, les élèves reconnaissent au médiateur un rôle de conseiller et d'intermédiaire. Ils attendent de la part du médiateur une écoute bienveillante et une aide pour les orienter vers d'autres spécialistes. Le soutien du médiateur leur permet de mieux cerner leurs besoins et de se prendre en charge pour demander l'aide dont ils ont besoin et prendre des décisions dans leur vie personnelle. Dans ce sens la proximité du médiateur et la confidentialité qui entoure l'entretien donne une place particulière au médiateur dans la constellation des personnes à qui le jeune peut s'adresser. Le médiateur ne supplante pas les proches, parents, famille ou amis, mais peut occuper la place d'un confident, pour les jeunes qui se sentent seuls, ou d'un recours ultime. Ce rôle rapproche beaucoup le médiateur des professionnels existant dans les écoles secondaires anglaises et françaises sous les noms de « guidance teacher » et de « conseiller d'éducation » (5,6).

Le médiateur est un enseignant ; cela a des avantages mais comporte aussi des limites. Les élèves voient surtout son rôle comme intermédiaire et conciliateur entre les élèves et leurs camarades, entre les élèves et les autres professeurs ou entre les élèves et leur parents ou d'autres adultes à l'extérieur de l'école comme les patrons pour les apprentis, par exemple. Ce rôle de médiation (1) à proprement parler prend une dimension particulière au moment où la violence dans les écoles, au même titre que dans la société, devient préoccupante. Les techniques et la fonction de médiateur se développent que ce soit dans le domaine de la famille, dans le domaine judiciaire ou dans les quartiers, confirmant la légitimité et l'utilité de cet outil de régulation sociale qu'est la médiation. Ils occupent à l'heure actuelle une place privilégiée à l'école, mais celle-ci paraît dépendre plus de leur charisme, de leurs qualités personnelles, de leur statut et réputation au sein de l'école que de leur fonction de médiateur à proprement parler. Le fait d'être un professeur appartenant à une école donnée impose des limites liées aux représentations que les élèves - et les collègues - ont de cet enseignant, de sa réputation comme pédagogue. Le choix des médiateurs est donc un processus délicat, dans lequel devrait pouvoir entrer en ligne de compte différents facteurs comme les qualités personnelles, la personnalité et le rayonnement du candidat auprès des élèves, son statut dans l'école et son prestige auprès de ses collègues, enfin ses aptitudes à travailler en réseau, à résoudre des conflits, à rassembler.

L'importance du contact du médiateur avec les autres intervenants dans l'école et hors de l'école pose d'ailleurs la question du travail en réseau et des moyens mis à disposition du médiateur pour construire et animer un véritable travail de collaboration. Les enseignants, le doyen ou le titulaire de classe, le directeur ou l'infirmière scolaire constituent des modes d'accès différents aux services par le biais des difficultés scolaires, des problèmes disciplinaires (comportements déviants) ou des plaintes somatiques. Ces dysfonctionnements sont des révélateurs qui permettent de poser des questions et de chercher à comprendre ce qui se passe alors pour l'élève (7). Il peut s'agir de demande d'aide spontanée ou de l'expression de difficultés qui peuvent entraver gravement le processus d'apprentissage ou les acquisitions scolaires de l'élève et perturber le fonctionnement de l'école et l'ambiance dans laquelle vivent les adolescents qui y sont accueillis. C'est donc le rôle de l'école de dépister et de soutenir les élèves en difficulté. Si le médiateur peut jouer un rôle spécifique dans ce processus, il ne peut le jouer seul en tentant de répondre ponctuellement et isolément aux demandes des élèves qui lui seraient

transmises, dans le but de soulager les autres enseignants. Par contre, il est bien placé comme membre de l'équipe pédagogique et comme responsable de la médiation dans l'école pour faire fonctionner la collaboration entre les intervenants dans l'école et organiser les échanges avec les professionnels et les services hors de l'école.

Outre les caractéristiques personnelles du médiateur, qui ne correspondent pas toujours aux attentes de l'élève, et sa fonction d'enseignant, qui peut empêcher l'élève de se confier, le statut peu clair et les limites floues des compétences du médiateur constituent des obstacles pour les élèves en difficultés. Certains élèves sont mal informés sur sa fonction dans l'école. Ils ne savent pas ce qu'il fait, à quel type de problème il peut répondre, ni quelle est sa formation. C'est la reconnaissance et la clarification de la fonction de médiation auprès des enseignants, de l'équipe pédagogique et des autres intervenants dans l'école qui pourrait renforcer l'information donnée aux élèves. Les médiateurs eux-mêmes se plaignent d'ailleurs parfois du statut équivoque qui est le leur (2,3).

En définitive, il ressort de ces rencontres avec les élèves qu'il existe un décalage entre leurs perceptions et attentes d'une part et la manière de travailler des médiateurs d'autre part (2,3). Les élèves en effet insistent, au delà de leur tâche dans la résolution de problèmes individuels, sur le rôle institutionnel des médiateurs, sur les besoins de la collectivité scolaire, évoquant les conflits entre groupes d'élèves, la communication dans la classe, l'ambiance et le règlement de l'établissement, la communication entre professeurs et élèves, les comportements de la communauté enseignante dans l'établissement et le rôle des autres adultes, les phénomènes de violence ou de déviance. Dans cette *perspective communautaire*, ils ont identifié différentes situations dans lesquelles le médiateur pourrait apporter des réponses utiles :

- d'abord, le médiateur pourrait travailler avec les autres enseignants pour aider ceux qui ont des difficultés dans certaines classes, non pas tant du point de vue strictement pédagogique que de celui de la maîtrise du cadre, du maintien d'une ambiance propice à l'apprentissage
- le médiateur pourrait, lors de certains drames (décès d'un élève, tentative de suicide, accident grave, incendie, etc.) mettre sur pied, avec d'autres, des sessions de discussion (de débriefing, au sens où l'entendent les psychologues) destinées à permettre aux participants d'un événement traumatisant, d'échanger leurs sentiments et de se libérer de leur tension.
- il pourrait, en collaboration, avec le service de santé, organiser des visites de structures pour adolescents (planning familial par exemple)
- il serait aussi en mesure de mettre sur pied des conférences, des débats, des journées spéciales sur des thèmes importants pour la communauté scolaire : votation, application des lois, notamment lois relatives aux droits des enfants, lutte contre la violence ou le racisme.
- il pourrait également proposer des rencontres hors de l'école à des groupes d'élèves pour des discussions plus informelles autour d'un problème ou à la demande.
- enfin, cela a été évoqué une ou deux fois, il pourrait déléguer une partie de son travail à des élèves motivés, sur le modèle de l'entraide par les pairs, déjà mis sur pied dans divers pays et dans certains établissements pilotes de Suisse Romande (7).

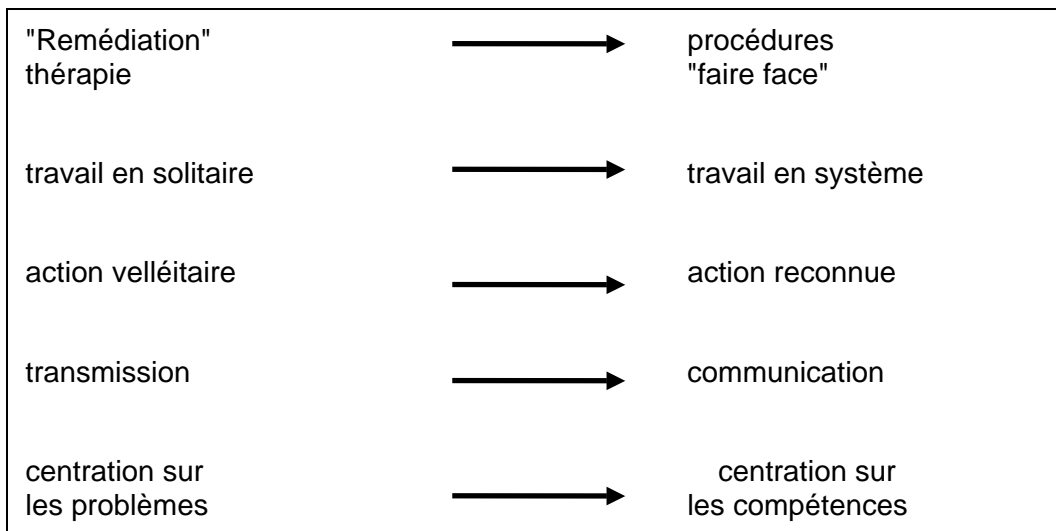
## COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS DES AUTEURS

Ces différents constats, tirés avant tout des discussions menées avec les élèves, nous amènent à quelques réflexions plus générales sur l'avenir de la médiation, des réflexions largement inspirées des échanges qui ont eu lieu pendant la semaine d'Université de Jongny et réunissant à la fois des formateurs, des médiateurs et d'autres acteurs du champ de l'éducation, du champ social ou sanitaire.

Il y a 25 ans, le programme mis en place prévoyait que le médiateur remplisse une double fonction centrée à la fois sur l'aide individuelle et sur l'information et la sensibilisation de ses collègues, dans le domaine de la drogue, un fléau nouveau à cette époque. Les besoins d'appui individuel grandissant, le gros de l'activité de la majorité des médiateurs a été consacrée à une aide portée principalement à des élèves en difficultés, repérés par les enseignants. Il s'est assez rapidement avéré que les questions liées à la drogue n'étaient pas nécessairement à l'avant plan et que beaucoup de jeunes rencontraient le médiateur pour des problèmes personnels et familiaux. Cette activité de conseil comblait un certain manque à une époque où les infirmières scolaires ne disposaient pas de beaucoup de temps et n'avaient pas acquis de compétences spécifiques pour mener un tel travail, à une époque aussi où les services médico-pédagogiques n'étaient pas non plus nécessairement bien dotés. La situation actuelle est marquée par deux changements importants: d'une part, les services d'aide aux jeunes en difficulté se sont étoffés et d'autre part, c'est l'institution scolaire toute entière qui est interrogée face à des phénomènes comme celui de la drogue - qui a pris une certaine ampleur depuis 20 ans - et celui, plus récent, de certaines formes de violence. A l'instar d'autres régions et pays (5-7), de plus, plusieurs cantons (y compris d'ailleurs le canton de Genève, même s'il ne dispose pas de médiateurs) ont mis en chantier d'autres formes de réponse aux problèmes pédagogiques et institutionnels posés par l'évolution de la société: la création de cellules de réflexion autour de la promotion de la santé ou les programmes pédagogiques centrés sur les relations humaines témoignent du soucis des autorités scolaires de faire de l'école un instrument non seulement de transmission des connaissances mais un lieu d'éducation, pour compléter le rôle du milieu familial (ou parfois y suppléer). Est-il utile de rappeler ici que les élèves passent à l'école presque la moitié de leur temps durant la semaine !

Cette évolution nécessite un recentrage de la fonction du médiateur, une meilleure définition du rôle des uns et des autres, et sans doute, conformément à l'attente de beaucoup d'élèves interrogés, une mission plus large au sein de l'institution que celle d'un conseiller individuel, même si celle-ci pourrait subsister, en complétant l'offre d'autres professionnels impliqués. De fait, un enseignant dûment formé et motivé est probablement particulièrement bien placé pour jouer ce rôle institutionnel du fait même de son appartenance au milieu scolaire. Le tableau suivant, élaboré durant l'université, synthétise divers aspects de cette possible transition :





De façon concrète, une telle évolution implique une redéfinition du statut du médiateur au sein de l'école, une réflexion sur la manière dont il est choisi ou élu et dont il est formé :

- le médiateur doit non seulement faire preuve d'un certain charisme auprès des élèves, il doit être reconnu et accepté par ses pairs pour des qualités d'ouverture, une capacité de négociation, une aptitude à gérer des conflits
- il doit pouvoir bénéficier pour cela d'outils spécifiques et de compétences particulières, acquis au cours d'une formation renouvelée, enrichie d'une supervision régulière
- il doit être légitimé dans son action par un soutien actif de la part de la direction
- son travail doit s'inscrire dans une démarche consensuelle, menée avec tous les acteurs de l'institution scolaire, notamment les services psychopédagogiques et les équipes de santé scolaire

Cette tâche doit s'inscrire dans une définition également consensuelle des objectifs poursuivis et des valeurs qui sous-tendent l'activité des divers intervenants: quel est le rôle de l'école dans la société actuelle ? jusqu'où aller dans l'aide individuelle ? comment faire de l'élève un sujet, un individu responsable de ses actes et de sa destinée, mais comment aussi garantir un cadre qui permette une telle vision ? comment intégrer la notion du droit des enfants et des adolescents dans le travail quotidien tout en communiquant à l'élève le souci d'une responsabilité collective, dans la perspective de ce que nos voisins français appellent la citoyenneté ? Autant de questions qui inévitablement doivent faire l'objet d'un débat mobilisant l'entier de la communauté scolaire, en y incluant dans toute la mesure du possible les parents.

Pour ce nouveau rôle, les élèves comme les participants à la réunion de juillet 1998 ont évoqués divers lieux et modes d'action :

- l'élaboration d'une *charte d'établissement*, qui tout à la fois officialise un cadre éthique de travail, un fonctionnement communautaire, mais aussi des limites à ce qui est tolérable, toléré
- des conseils de classe, des conseils d'élèves, des forum, des lieux dans lesquels ces questions peuvent être débattues en public
- un travail de médiation avec les élèves eux-mêmes, dans la perspective de ce que l'on regroupe actuellement sous le vocable d'approche par les pairs (8).

Dans bien des cantons, ce travail de réflexion a déjà débuté. Ainsi, le canton du Valais a élaboré un document préliminaire qui fixe les objectifs de la médiation scolaire. Ce texte, adopté par le Département de l'Instruction Publique du canton du Valais, s'inscrit en droite ligne dans les réflexions qui précèdent :

#### **Objectifs de la médiation scolaire dans le canton du Valais**

- 1. En accord avec son directeur, contribuer à la responsabilisation de tous les acteurs de l'école en ce qui concerne les problèmes de détresse, de solitude, de violence, etc. qui surviennent dans l'établissement, notamment en favorisant un climat de solidarité et de convivialité.**
- 2. Constituer pour toutes les personnes de l'école une ressource en réserve pour les situations où la communication est dans l'impasse (écoute, conseil, mise en relation, etc.)**
- 3. Etre la personne de contact pour les professionnels de la santé extérieurs à l'école.**

A l'aube du deuxième millénaire et après un développement encourageant, la médiation scolaire peut trouver un nouvel essor en renforçant sa crédibilité au sein de la communauté scolaire tout en démontrant l'efficacité de son activité auprès des jeunes en difficultés. Il faut pour cela développer les compétences des médiateurs et, mieux encore, de *tous les enseignants* dans le sens de la collaboration et du travail en équipe en faveur du bien-être des élèves. Il importe enfin de réfléchir à des méthodes qui permettront d'évaluer plus finement les processus mis en jeu dans cette activité et son impact sur la vie de l'établissement et sur le devenir des certains élèves en difficulté. Puisse ce rapport contribuer au succès de cette entreprise difficile !

# 1 INTRODUCTION

Depuis une vingtaine d'années, différents cantons de Suisse romande ont introduit dans les écoles un programme de prévention de la toxicomanie qui s'est rapidement élargi à la prise en charge des conduites déviantes et des problématiques psychosociales des élèves. Il s'agissait, initialement, de mobiliser le milieu scolaire autour du problème de la consommation de drogues et de favoriser le dialogue avec les élèves dans le cadre de l'école, en aidant les enseignants dans leur rôle de soutien et d'information auprès des élèves. L'Office fédéral de la santé publique a largement soutenu ces programmes en favorisant la formation des enseignants médiateurs et en appuyant diverses démarches évaluatives. A l'heure actuelle, à part Genève, tous les cantons romands ont adopté ce programme de médiation.

A l'origine, dans le canton de Vaud, le terme de médiateur ou de médiation scolaire faisait plus référence à un espace intermédiaire d'écoute des élèves et à un rôle de relais des enseignants hors de leur rôle de professeur dans une classe. Ce terme a une signification intéressante dans la mesure où la *médiation* s'inscrit dans une perspective de communication en utilisant un conciliateur qui va impliquer les parties en présence dans le règlement d'une dissension et les amener à une compréhension mutuelle de leurs besoins et de leurs intérêts pour surmonter leurs désaccords, au lieu de régler les conflits en utilisant la loi ou une autorité extérieure (1).

Les changements de l'école, l'évolution des besoins des élèves et du contexte socio-économique dans lequel ils vivent nourrissent le débat sur les objectifs de la médiation scolaire et sur son avenir dans les différents cantons (Vaud, Valais, Fribourg, Neuchâtel, Jura et Jura bernois). Le rôle des enseignants médiateurs ne peut se préciser qu'en accord avec les directions, les autres enseignants et les intervenants plus spécialisés dans et autour de l'école. En fonction des cantons, on compte parmi ces intervenants des infirmières scolaires, des médecins scolaires, des psychologues ou des orienteurs professionnels ; ces personnes assument des moments de permanence dans les établissements et rencontrent des élèves en consultation individuelle tout en effectuant des interventions dans les classes. Les missions de la médiation scolaire ne peuvent évoluer sans tenir compte des tentatives d'adaptation de la structure scolaire aux besoins des élèves: évolution des programmes pédagogiques et de la gestion de la discipline et des règles de fonctionnement de l'école (réformes scolaire dans le canton de Genève, Vaud et Valais par exemple), programmes de promotion et d'éducation à la santé (Jura, Neuchâtel ou Vaud par exemple), projet concernant la qualité de vie dans l'école (Réseau Ecole en Santé par exemple), projets d'établissement plus thématiques (violence par exemple), etc.

Plusieurs études se sont intéressées au rôle des médiateurs et au développement de la médiation dans les différents cantons (2-3). Dans le canton de Vaud en 1991, tous les directeurs d'établissements secondaires et les médiateurs ont été interrogés par questionnaire, alors que des élèves et des groupes d'élèves étaient interviewés soit individuellement, soit en groupe à cette occasion. L'enquête sur la médiation scolaire en Valais a été effectuée en 1997 à l'aide d'un questionnaire adressé aux médiateurs scolaires, aux enseignants concernés et aux directeurs de tous les établissements du secondaire. Une enquête, non encore publiée, auprès des apprentis a eu lieu au Tessin en 1998 (9).

En l'absence de statistiques sur l'activité des médiateurs dans les différents cantons, il est difficile de se faire une idée du nombre d'élèves concernés, des problèmes posés et des réponses apportées. Selon les études déjà citées, les **médiateurs eux-mêmes** décrivent quatre axes de travail : **l'aide individuelle** aux élèves pour des problèmes souvent complexes (développement individuel, problèmes scolaires, violences,...) ; **l'orientation** de ces élèves dans le réseau; un rôle de **médiation entre différents partis** impliqués dans l'école (élèves, groupes d'élèves ou classes, enseignants, parents) ; un rôle de **promotion de la santé ou de la qualité de vie** dans l'école (information, sensibilisation, prévention, maintien ou création d'un milieu de vie scolaire favorable). Ils mettent l'accent, dans les deux études citées plus haut, sur **l'accueil individuel** d'élèves en difficulté. Ils discutent cependant aussi leur statut et s'interrogent sur leur position par rapport aux acteurs de l'école et aux parents. Les deux études concluent à la nécessité d'un travail de médiation intégré à la communauté scolaire et agissant sur le climat de l'établissement.

De leur côté, les élèves impliqués dans l'étude vaudoise soulignent, pour certains d'entre eux du moins, l'absence de clarté dans la répartition des compétences entre médiateurs, enseignants, infirmières scolaires et autres spécialistes et disent leurs incertitudes quant au rôle des différents intervenants. Ils évoquent leur conception de la médiation dans l'école, se révélant très conscients des difficultés de collaboration entre les intervenants : enseignants, enseignants médiateurs, équipe de direction, infirmières scolaires, psychologues, etc. Ils exposent aussi leurs attentes et les obstacles qu'ils peuvent rencontrer pour trouver de l'aide quand ils sont en difficulté, apportant des éléments de réflexion intéressants sur le fonctionnement et les développements possibles de la médiation scolaire. Comme le montre l'étude vaudoise, les opinions des élèves sur le fonctionnement de la médiation scolaire apportent un complément indispensable au tableau des perceptions des différents acteurs. Comme principaux bénéficiaires des actions de la médiation scolaire, les élèves font des commentaires, des critiques et des propositions qui permettent d'évaluer et de réorienter le programme au stade actuel de son développement.

Le groupe de pilotage de la médiation scolaire, mis en place par l'Office fédéral de la santé publique, après avoir travaillé plusieurs années sur le thème de la formation, s'est proposé en 1998 de faire le bilan de cette action et de réfléchir à sa réorientation dans un système scolaire qui a passablement changé depuis l'introduction de la fonction de médiateur il y a plus de 20 ans. La session d'université d'été 1998, mise sur pied à Jongny par l'Institut systémique de Fribourg, a été l'occasion de rassembler pendant une semaine divers spécialistes et des intervenants de terrain et de tracer ainsi un bilan de la situation et des perspectives pour faire évoluer la médiation scolaire dans les différents cantons. C'est dans cette perspective que l'Office fédéral de la santé publique a mandaté l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive de Lausanne pour effectuer une étude auprès des élèves dans quelques établissements des cantons concernés. Il s'agissait de consulter les élèves sur le rôle du médiateur dans leur établissement et les problèmes pour lesquels ils iraient le voir, en les interrogeant sur leurs perceptions ; de connaître la place que les élèves accordent au médiateur dans la constellation des personnes ressources ; de savoir ce qui les empêcherait d'aller le consulter en cas de besoin ; et de recueillir les idées des élèves concernant l'amélioration de la médiation scolaire dans leur établissement.

De ce point de vue, il est important de souligner d'emblée qu'**une telle approche ne saurait constituer une évaluation du travail des médiateurs**, en raison notamment de l'absence de données chiffrées et de l'arbitraire qu'entraîne inévitablement le choix non aléatoire de groupes d'élèves dans

l'ensemble de la population scolaire. En revanche, ces données permettent de se faire une idée des représentations et des attentes des élèves, premiers concernés par la médiation, et représentent à ce titre une source féconde de réflexion.

Au fil du texte, le nom de médiateur comme celui d'élève doit s'entendre au féminin comme au masculin.

## 2 OBJECTIFS ET METHODES DE RECHERCHE

Cette étude avait pour but de **recueillir le point de vue des élèves sur la médiation, en s'intéressant :**

- **aux attentes et aux besoins des élèves par rapport à une fonction de soutien dans le cadre scolaire, en cas de difficultés personnelles, relationnelles, familiales ou autres.**
- **au rôle du médiateur dans la constellation des professionnels appelés à oeuvrer auprès des élèves (direction, doyen, enseignant, maître de classe, infirmière scolaire, service médico-pédagogiques, aumônier..) tel qu'il est *perçu* par les élèves eux-mêmes.**
- **aux attentes des jeunes par rapport à d'autres fonctions possibles des médiateurs.**

Des groupes de discussion ont été mis sur pied dans les cantons romands concernés entre les mois d'avril et de juin 1998. Dans chaque canton, trois établissements étaient proposés par le groupe de pilotage de la formation des médiateurs, et la direction acceptait d'y réunir un groupe d'une quinzaine d'élèves pendant une heure trente. Le choix des participants était effectué par la direction selon des critères définis par le protocole : ne pas tenir compte de leur expérience de la médiation (leur expérience de la médiation n'était en aucun cas un critère) ; réunir un nombre égal de filles et de garçons ; interroger des élèves de filières scolaires ou professionnelles différentes ; respecter l'anonymat et la vie privée des élèves.

Les techniques d'animation relatives aux groupes de discussion (focus group (4) ont été utilisées pour aborder quatre thèmes principaux avec les élèves: leur définition du rôle de médiateur; les problèmes que les jeunes de leur âge peuvent rencontrer et les personnes à qui ils peuvent alors avoir recours; les obstacles qui peuvent exister pour s'adresser au médiateur; leur vision de la médiation dans le futur (caractéristiques souhaitées et formation du médiateur).

Les jeunes participant aux groupes de discussion recevaient une information sur le but de l'étude et sur les conditions de leur participation confirmant le respect de l'anonymat et l'absence de référence à leur histoire personnelle.

L'analyse des résultats a été faite à l'aide d'une grille de lecture commune à tous les groupes de discussion. Les résultats ne peuvent pas se lire sous forme statistique puisqu'il s'agit d'une étude qualitative qui réunit donc les opinions des élèves qui étaient suffisamment nombreux et assez divers pour donner une image, la plus complète possible, de ce que pensent les élèves dans les établissements concernés par le programme de médiation scolaire.

### 3 PARTICIPANTS ET DESCRIPTION DES SEANCES

Treize établissements ont été concernés par l'étude dans les cantons de Fribourg, du Jura, du Jura Bernois, de Neuchâtel, du Valais et de Vaud: 3 centres professionnels, 3 lycées ou gymnases, 8 collèges, cycles d'orientation ou écoles secondaires. Quatorze groupes de 12 à 18 élèves ont été réunis, comprenant 99 filles et 95 garçons de 13 à 19 ans.

Certains participants aux discussions avaient déjà eu à faire au médiateur ou avaient des amis qui l'avaient consulté, mais la majorité d'entre eux ne s'était apparemment jamais adressés au médiateur de leur établissement et ne connaissait sa fonction que de loin. La plupart des élèves interrogés avait déjà passé deux années scolaires dans le même établissement et pouvait donc se prévaloir d'une bonne connaissance de la vie de l'école.

Les séances de discussion ont duré 1h30 à 2h, le groupe étant installé dans une salle (bibliothèque ou salle de réunion) ou dans une classe. Un tableau permettait de prendre des notes pour synthétiser et préciser ce qui était dit par les jeunes sur les quatre thèmes abordés. Après les présentations, une information sur l'enquête permettait de préciser le but de la séance et d'en fixer les règles du jeu (confidentialité, éviter de rapporter des expériences personnelles, donner librement son avis). Les élèves étaient chargés d'écrire leur définition de la médiation sur des cartes, puis à tour de rôle ils donnaient les éléments de leur réflexion pour concevoir une définition commune et faire la liste des missions du médiateur. Les élèves avaient alors l'occasion de s'exprimer sur la médiation dans leur école, de dire s'ils connaissaient le médiateur et s'ils savaient comment s'adresser à lui dans l'école. Le groupe faisait ensuite une liste des problèmes que peuvent rencontrer les jeunes, chacun donnant son avis sur la personne à qui on peut avoir recours pour en parler ou pour se faire aider. Au cours de la discussion, on évoquait les obstacles et les difficultés rencontrés pour consulter le médiateur dans les différentes situations. On proposait, enfin, aux élèves de faire le portrait du « médiateur idéal », d'aborder la formation des médiateurs et de donner leurs idées sur les perspectives d'avenir de cette fonction.

La participation des élèves a été très variable selon les groupes et selon les âges. Certaines classes, en général les plus jeunes, avaient peu de chose à dire, d'autres au contraire avaient beaucoup de critiques et d'idées. Les séances se sont toujours déroulées dans un climat détendu et serein. Les échanges se faisaient dans le respect mutuel et l'écoute était souvent très attentive, surtout quand il s'agissait de sujets délicats touchant à la vie personnelle de chacun. Les confrontations entre filles et garçons ont donné lieu à des explications sur les divergences et les perceptions de chacun.

Dans l'ensemble, les élèves semblent avoir apprécié les discussions en groupe. Toujours contents qu'on les consulte, ils étaient soucieux de connaître l'utilité de la démarche et l'impact de leur avis sur l'évolution de la médiation dans les écoles. Certains élèves étaient surpris d'être associés à cette réflexion. Ils ont souvent regretté de n'être pas consultés sur l'organisation de l'école, certains disant qu'ils n'ont l'occasion de s'exprimer que dans des discussions informelles avec le professeur le plus ouvert et le plus sympathique, souvent le seul à faire preuve vis-à-vis d'eux d'un certain intérêt à aborder ce domaine.

L'attitude par rapport à la médiation était très diverse selon les établissements, l'âge et le sexe des élèves. Parmi les plus jeunes, certains n'avaient jamais entendu parler de la médiation par quelqu'un qui l'aurait utilisé, mais tous ont eu une information en début d'année sur l'existence d'un enseignant médiateur. Les plus jeunes avaient beaucoup de remarques à faire sur le mode de relation avec les enseignants, sur l'image qu'ils se font de leurs professeurs et sur la gestion des conflits dans l'école. Pour évoquer le rôle du médiateur, ils donnaient des exemples souvent tirés de situations vécues dans la classe ou relatifs à la discipline et à l'autorité. Les plus âgés (16-19 ans) se sont montrés assez positifs par rapport au rôle du médiateur dans la gestion de la communication entre jeunes et adultes au sein de l'école et étaient prêts à en parler. À l'inverse, les discussions sur les relations au travail pour les apprentis, dans la famille ou avec les proches ont fait l'objet de controverses. Ces thèmes concernent la sphère personnelle et l'intimité de la vie de chacun et ne pouvaient être abordés en groupe que difficilement, en raison de la diversité des situations et de la variabilité du degré d'autonomie à cet âge. À la différence des 13-15 ans, ces jeunes ont du recul par rapport aux difficultés et même si pour beaucoup les parents restent des interlocuteurs privilégiés, les relations amicales prennent de plus en plus d'importance. C'est à cet âge, aussi, que les jeunes prennent des décisions eux-mêmes pour ce qui concerne leurs difficultés, leur santé et leur bien-être. Dans ces domaines, il y a des différences entre filles et garçons qui se sont fait sentir dans les groupes de discussion : les filles semblaient mieux connaître le réseau des services et des professionnels et se sont exprimées plus volontiers sur leurs besoins et sur leurs attentes par rapport au rôle du médiateur, que les garçons.



## 4 RESULTATS DES GROUPES DE DISCUSSION

Les résultats des discussions avec les élèves réunissent les perceptions et les opinions qui ont été exprimées dans les différents groupes en faisant une synthèse additive de l'ensemble des représentations évoquées par les jeunes. L'analyse qualitative du matériel recueilli ne permet pas de quantifier les thèses comme on le ferait pour les réponses recueillies par questionnaire. Il faut donc lire cette synthèse comme un exposé explicatif des idées des élèves et en aucun cas comme une description ou un profil des déclarations d'une population représentative. **Les jeunes participants ne représentent leurs camarades que parce qu'ils traduisent une opinion commune ou qu'ils évoquent une représentation sociale partagée par un certain nombre d'élèves.** Pour des raisons de commodité, la forme masculine est utilisée la plupart du temps alors même que les filles ont participé à la discussion tout autant que leurs camarades garçons. Cette présentation est illustrée de citations saisies au cours des différents groupes de discussion et qui jalonnent ainsi l'exposé des résultats.

Le lecteur doit pouvoir distinguer ce qui est rapporté du discours des élèves et ce qui tient de l'analyse que les chercheurs en font : les commentaires des auteurs de la recherche sont donc rassemblés à la fin de chaque chapitre sous une partie séparée appelée "commentaires et discussion".

### 4.1 LE ROLE ET LES FONCTIONS DU MEDIATEUR SELON LES ELEVES

**Dans la première question posée au groupe d'élèves il s'agissait de définir les rôles et la fonction du médiateur.** Les écoles où nous nous sommes rendus ont toutes développé, plus ou moins récemment un service de médiation. Un médiateur, ou une médiatrice et un médiateur, quand deux enseignants occupent ces fonctions, sont à la disposition des élèves soit sur rendez-vous soit lors d'une permanence hebdomadaire de durée variable. Les élèves participant aux groupes de discussion ont évoqué le fonctionnement de la médiation en se référant à l'expérience de leurs camarades où à leur propre expérience (non dite dans le groupe) et en exprimant aussi leurs attentes par rapport au rôle du médiateur dans leur établissement.

## Rôle et fonctions du médiateur

- o rôle principal : l'écoute
- o aide pour résoudre des problèmes
- o essentiellement dans le domaine scolaire ou professionnel
- o *confidentialité*
- o *proximité*

### L'écoute

Quand un jeune va chez le médiateur, cela peut être seulement pour parler à quelqu'un en qui il a confiance et qui joue le rôle de confident. Parler de ses problèmes permet d'essayer de comprendre ce qui se passe. C'est parfois un grand pas et le fait de s'ouvrir à un adulte attentif peut être suffisant pour qu'il y ait une prise de conscience ou une analyse de la situation par l'adolescent qui ne sait plus très bien « où il en est ».

Se pose alors la question de savoir jusqu'où doit aller le médiateur. Doit-il se limiter à une écoute active permettant à l'élève de réfléchir à ses propres difficultés et d'y voir plus clair? Ou doit-il aller plus loin dans la relation d'aide? Certains élèves ont évoqué l'action thérapeutique d'un psychologue ou bien le travail social d'un éducateur spécialisé en parlant du travail du médiateur. Mais la plupart des élèves, tout en reconnaissant l'aide morale que peut apporter le médiateur, disent que son rôle doit se limiter à une écoute attentive et à des réponses concrètes en évitant de passer à une action thérapeutique pour laquelle il n'a pas de formation.

*« Chez le médiateur, on peut aller déposer son fardeau »*

*« Il peut nous aider à comprendre ce qui se passe quand on ne sait plus où on en est »*

*« Quelquefois le médiateur va trop loin, il joue le rôle du psy mais sans la formation des psychologues, cela peut être dangereux ! »*

### L'accompagnement

Les élèves pensent que le médiateur est là pour les aider à trouver leurs propres solutions ou pour leur donner des conseils et non pas pour résoudre leurs problèmes à leur place. Revenant au sens

étymologique de médiation, la plupart des élèves soulignent le rôle d'intermédiaire et de trait d'union que peut jouer le médiateur: intermédiaire entre élèves, conciliateur ou arbitre entre élèves et enseignants, messenger entre élèves et parents, etc.

*« C'est lui qui peut réunir les parents, les enseignants et l'élève autour d'une même table »*

*« Il peut parler à chacun et jouer le rôle d'intermédiaire entre un professeur et moi, parce que moi tout seul, je ne peux pas parler d'égal à égal avec lui »*

Le médiateur devrait orienter l'élève vers une personne qui peut l'aider, dans un service hors de l'école. Il peut diriger l'élève dans ses démarches grâce à sa bonne connaissance du réseau médico-psycho-social. Les élèves parlent des connaissances particulières du médiateur qui pourraient l'aider à adresser les élèves non pas à un service, ce qui est très anonyme et difficile, mais à une personne qui les accueille dans ce service.

*« Il peut téléphoner à quelqu'un qu'il connaît et même quelquefois il nous accompagne chez la personne »*

## La confidentialité

Les élèves parlent systématiquement dans tous les groupes de la confidentialité. Le médiateur devrait être quelqu'un à qui on peut faire confiance, à qui on peut confier quelque chose en étant sûr qu'il garde le secret. Beaucoup d'élèves pensent que le statut de professeur ne permet pas d'assumer ce secret de fonction, les enseignants se parlant entre eux et partageant des informations sur les élèves.

*« C'est difficile de faire confiance à un professeur que l'on ne connaît pas : on sait que les professeurs parlent beaucoup des élèves et qu'il n'y a pas de secret entre eux »*

Le médiateur devrait agir avec discrétion et impartialité, mais les élèves se demandent si un enseignant peut rester neutre dans un conflit entre un élève et un enseignant. Quand le médiateur est un enseignant qu'on ne connaît pas, on peut se poser ces questions et ne pas lui faire confiance ni pour la confidentialité, ni pour la neutralité. On peut aussi se demander si le médiateur ne va pas juger l'élève en tant qu'enseignant au lieu de le considérer avec respect et bienveillance.

## La proximité

La présence du médiateur au sein même de l'école est aussi un privilège : Il connaît les autres enseignants et les élèves soulignent que ce devrait être facile pour lui de les aider, eux aussi, dans leurs difficultés relationnelles avec les élèves. Dans ce sens-là le médiateur peut contribuer à améliorer l'ambiance de l'établissement, car comme enseignant, il est membre de l'équipe enseignante et proche des élèves aussi.

Quelquefois le médiateur est ressenti également comme quelqu'un de proche des élèves, il les connaît bien, avantage qui s'ajoute à son appartenance au milieu scolaire. Il appartient à une sphère bien séparée du milieu familial, où l'élève vit une certaine autonomie. Il peut, dans ce contexte, confier au médiateur des choses dont il n'ose pas parler à ses parents.

On peut rencontrer facilement le médiateur, son bureau n'est pas loin et on sait où et comment l'aborder pour prendre un rendez-vous. Le service est gratuit et on est pas obligé, pour cette raison, d'en parler aux parents.

*« La médiatrice est un professeur que je connais parce que je l'ai eu l'année dernière et comme elle est sympa on peut lui parler facilement si on a des difficultés avec un autre professeur. Son bureau est dans le couloir et c'est souvent ouvert »*

## Commentaires et discussion

En résumé, les élèves disent que le rôle du médiateur est d'écouter les élèves et de les aider à résoudre les problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans l'école ou sur leur lieu de travail, pour les apprentis. Ils évoquent tous la proximité du médiateur et la confidentialité qu'ils attendent de lui.

### **Ambiguïté du statut de médiateur**

- il est essentiellement là pour résoudre des problèmes dans l'école
- ces problèmes peuvent
  - se manifester sous différentes formes et
  - être liés à d'autres problèmes plus personnels
- mais le médiateur **n'est pas un psychologue**
- il devrait pouvoir aussi aider les enseignants

Ces discussions avec les jeunes sur le rôle du médiateur mettent en évidence l'ambiguïté du statut du médiateur scolaire. Sa fonction lui octroie un rôle spécifique dans l'école et **les élèves soulignent** l'importance de la mission de la **médiation dans le milieu scolaire et avec tous les partenaires** de l'école. Idéalement, le médiateur devrait ainsi pouvoir intervenir auprès des autres enseignants et de l'équipe de direction quand il y a des problèmes dans l'école. Mais son statut dans l'école ne rend pas cette tâche facile ni avec ses collègues, ni par rapport au directeur adjoint, vice-recteur ou doyen dont il n'a pas le statut.

A la suite de la rencontre de ces groupes d'élèves, on peut se poser la question de l'information des élèves sur la médiation scolaire. Si tous les élèves reçoivent une information en début d'année sur la présence d'un enseignant médiateur dans l'établissement, il n'est pas sûr que tous sachent qu'ils peuvent se tourner vers lui en cas de difficulté. Les échanges avec les élèves, en général dans les collèges, montrent que certains élèves ne sont pas bien informés et ne peuvent donc ni utiliser le service pour eux-mêmes ni conseiller utilement leurs camarades. Les médiateurs devraient **réfléchir à une stratégie de communication** qui pourrait être commune aux différents services offerts à l'école (service de santé, d'orientation scolaire et professionnelle par exemple), surtout s'ils souhaitent faire évoluer le rôle de la médiation.

Le médiateur peut se sentir mal à l'aise pour respecter le secret de fonction vis-à-vis de ses collègues ou de la direction. **Le respect de la confidentialité pourrait être discuté** entre les partenaires de l'école, y compris les autres spécialistes intervenant dans le milieu scolaire, pour dissiper les malentendus sur ce sujet. Par ailleurs, son rôle de relais vis-à-vis des autres services sociaux ou médicaux lui donne une position clé qui le laisse seul juge de ses limites dans les prises en charge qui dépassent ses compétences. Il doit à la fois accompagner et savoir souvent passer la main, en particulier pour tout ce qui est du travail avec les familles et de la prise en charge des problèmes personnels de l'élève. L'action sociale et thérapeutique auprès des jeunes et de leur famille reste l'apanage et le rôle de spécialistes qui peuvent assurer des permanences dans l'école mais qui n'appartiennent pas à l'équipe pédagogique.

## 4.2 LES PROBLEMES QUE PEUVENT RENCONTRER LES ELEVES ET LES PERSONNES RESSOURCES AUXQUELLES ILS PEUVENT S'ADRESSER

Dans la deuxième partie de la discussion avec les élèves, on demandait au groupe de faire une liste des problèmes que peuvent rencontrer les adolescents et de dire, pour chaque situation, à qui ils peuvent s'adresser pour en parler et obtenir de l'aide.

### Les problèmes à l'école

Les problèmes pour lesquels les élèves consulteraient le médiateur sont principalement les problèmes qui surviennent dans l'école. Ils disent que ce sont les problèmes pour lesquels il est disponible et compétent. Certains élèves signalent à nouveau en abordant ce sujet qu'ils ne consulteraient le médiateur que s'ils ont confiance en lui, personnellement. Quelques rares élèves ont évoqué la situation où l'élève est obligé d'aller voir le médiateur envoyé par un professeur.

#### **Problèmes pour lesquels on irait voir le médiateur**

- o problèmes dans l'école ou difficultés avec les enseignants
  - pédagogie, orientation
  - brimades, notes
- o apprentis : problèmes sur le lieu de travail et à l'école
- o problèmes avec les autres élèves : conflits, menaces, racket, problèmes d'un ami

## Problèmes avec les enseignants

Les difficultés relationnelles avec les enseignants touchent à la relation pédagogique ou au travail scolaire, et comprennent des questions sur le passage à la classe supérieure et sur l'orientation scolaire. Il peut aussi s'agir d'injustices ou de brimades concernant un ou plusieurs élèves, y compris la contestation sur les notes. Le médiateur devrait pouvoir intervenir dans ces cas, mais il n'en a parfois pas la légitimité auprès de ses collègues. Les élèves soulignent que le responsable de classe, le sous-directeur ou le pro-recteur (doyen) ont parfois plus de pouvoir et d'autorité - naturellement ou statutairement - sur les autres enseignants et dans l'école, que le médiateur.

Pour les apprentis, ce sont plutôt des problèmes liés au travail qui peuvent se poser et même s'il s'agit de difficultés à traiter avec le patron directement, ils soulignent le rôle que peut jouer le médiateur scolaire en apportant son soutien à l'élève et sa médiation dans les relations conflictuelles. Le médiateur en tant qu'enseignant de l'élève paraît plus enclin à être de son côté que le commissaire d'apprentissage quand il s'agit de comprendre ses difficultés et de le soutenir face aux reproches du patron.

*« Gérald, c'est le médiateur qui l'a soutenu et je pense que si j'avais un problème grave avec mon patron, c'est plutôt à lui que je m'adresserais parce que le commissaire d'apprentissage il est du côté du patron et il ne cherche pas à comprendre »*

## Problèmes avec les autres élèves

On peut recourir au médiateur en cas de conflit avec les autres, si un élève est le bouc émissaire de la classe ou s'il est victime de brimades, de menaces ou de racket. Un élève peut aussi aller voir le médiateur pour lui parler des soucis que lui cause un copain qui se drogue ou qui ne va pas bien.

Tous ces problèmes sont, de l'avis des élèves, du ressort de la médiation scolaire et s'ils parlent des autres interlocuteurs possibles, c'est plus en raison de sympathies personnelles ou du charisme des uns ou des autres (la directrice adjointe ou le professeur de français, par exemple). Le statut ne permet pas de distinguer le médiateur d'un professeur titulaire de classe ou du recteur ou de la sous-directrice. Et le choix de la personne à qui on ira se confier se fera plutôt sur des critères subjectifs: s'il y a vraiment un professeur sympathique avec qui on a un bon contact, on se confiera à lui; pour des problèmes dans la classe, c'est plus naturel de s'adresser au professeur titulaire (doyen) ou au chef de section pour les apprentis parce qu'il connaît mieux la situation.

*« Le médiateur est un professeur qui est extérieur à la classe et qui peut donc intervenir comme personne neutre, sans prendre parti dans les conflits mais avec une attitude bienveillante en essayant de nous comprendre plutôt qu'en punissant »*

Les parents et les amis sont aussi des personnes à qui on parle de ses problèmes et qui peuvent aider à surmonter les difficultés, donner des conseils et participer éventuellement aux négociations. En dernier

recours, on peut s'adresser au directeur ou à la commission scolaire s'il s'agit de problèmes graves ou de difficultés qui engagent l'avenir de l'élève.

Pour les problèmes professionnels, les apprentis pensent qu'ils devraient se régler avec le patron et les parents, mais le médiateur peut donner des conseils. Il peut en outre communiquer assez facilement avec le patron ou la commission d'apprentissage, soutenir l'apprenti ou dans certains cas jouer un véritable rôle de médiation entre les différentes parties.

## Problèmes personnels

En ce qui concerne les problèmes plus personnels, le médiateur ne se trouve pas en première ligne. C'est en général après en avoir parlé à quelqu'un d'autre, amis ou parents par exemple, que l'élève pourra choisir d'aller voir le médiateur.

### **Problèmes plus rarement cités et pour lesquels le médiateur n'est pas considéré comme personne ressource**

- o problèmes avec les parents
  - violences, fugues, avouer quelque chose (vol, grossesse, ...)
- o problèmes personnels et affectifs
  - mal dans sa peau, déprime, complexes, ...
- o problèmes de santé
  - anorexie, drogue, grossesse
- o drame dans l'école

Les problèmes personnels cités dans les groupes sont les problèmes avec les parents (violence familiale, fugues ou problèmes que l'on voudrait dévoiler aux parents), les problèmes personnels et affectifs (quand on se sent mal dans sa peau, déprimé, quand on ne sait pas où on en est, quand on a un chagrin d'amour ou une déception) et les problèmes de santé (anorexie, problème de drogue ou grossesse non planifiée).

Les personnes qui occupent la première place parmi les interlocuteurs possibles sont les pairs et les parents. Le rôle des copains comme confidents est très important et les jeunes qui disent qu'ils essaieraient de résoudre cela avec leurs amis sont nombreux. Un certain nombre de garçons qui



prétendent n'avoir besoin de personne pour régler leurs problèmes admettent avoir un ami à qui ils se confient quand ils sont préoccupés. En cas de conflit avec les parents, c'est aussi vers les amis que se tournent les jeunes. Plus ils sont âgés, plus la solidarité avec leurs pairs est forte ; c'est avec eux qu'ils partagent leurs préoccupations et leur condition, qu'ils vont trouver le réconfort et la confiance qu'ils recherchent. Bien sûr, certains ont peu d'amis et ce sont vraiment les amis proches qui jouent ce rôle de confident (le ou la meilleure amie, par exemple).

*« Si j'ai un problème, c'est à ma meilleure amie que je vais en parler, tout le monde a un ami ou une amie à qui on peut confier quelque chose de difficile, éventuellement on peut avoir besoin du conseil d'un adulte. »*

Les problèmes de drogues ont été peu évoqués au cours des discussions, probablement parce que la drogue n'est pas considérée comme un sujet qu'il est facile d'aborder à l'école. Comme le soulignent les plus âgés et les apprentis, **la « consommation récréative» ne peut pas être discutée avec les enseignants et les consommations problématiques sont des conséquences d'autres problèmes.** Certains élèves ont évoqué les préoccupations que l'on peut avoir au sujet d'un copain qui se drogue, mais en relevant leur réticences à aller en parler à un adulte de l'école de peur de desservir cet élève ayant l'impression de le trahir.

Pour les conflits avec les parents ou des problèmes personnels qui sont difficiles à aborder, les frères et sœurs ou une tante ou des grands-parents peuvent jouer un rôle de premier plan. En raison de leur proximité et du fait qu'ils connaissent l'adolescent depuis longtemps, ils sont à même de comprendre sa situation. Les liens affectifs que l'adolescent entretient avec eux facilitent les confidences et leur confèrent un rôle particulier et une crédibilité importante. Certains adultes proches, quelquefois un ancien professeur peuvent également occuper une place privilégiée.

Ce n'est qu'en cas de graves difficultés (deuil, déprime ou idées suicidaires) que les élèves ont évoqué l'idée de consulter un spécialiste : infirmière scolaire, psychologue, professionnel du planning familial, médecin de famille ou éventuellement psychiatre. Ce sont surtout les filles et les plus âgés qui évoquent cette possibilité. L'infirmière scolaire et le médecin de famille sont surtout identifiés quand il y a des problèmes somatiques, alors que pour aller au planning familial il faut avoir des soupçons de grossesse ou besoin de contraception. La démarche chez un psychologue demande une prise de conscience au cours d'un travail préalable et une orientation. On n'y va pas spontanément mais seulement si on y est adressé par quelqu'un. Mais c'est la personne qui est clairement identifiée par les plus âgés en cas de problèmes personnels ou quand on est perdu et qu'on ne sait plus où on en est. En cas de violence familiale, l'intérêt des lignes téléphoniques anonymes a été souligné.

*« Moi, si j'avais un problème dans ma famille, je ne crois pas que j'aimerais en parler à l'école, cela ne regarde pas les professeurs, c'est ma vie à moi »*

## *Commentaires et discussion*

En conclusion, **les problèmes identifiés par les jeunes pour lesquels le médiateur peut être consulté sont surtout les problèmes rencontrés dans le cadre de l'école, dans les relations avec les enseignants et les autres élèves.** On peut se demander si ce constat n'est pas en contradiction avec la pratique des médiateurs qui, eux, rapportent avant tout une activité centrée sur des situations où les élèves viennent leur parler de problèmes personnels, notamment familiaux. On peut imaginer que ces problèmes personnels ont des conséquences au niveau scolaire et que les élèves sont adressés au médiateur par d'autres enseignants. Les élèves n'ont pas parlé de cette éventualité qui, au dire des médiateurs, n'est pas rare. Les professeurs, soupçonnant que quelque chose ne va pas, peuvent en parler avec l'élève et lui conseiller d'aller voir le médiateur ou l'infirmière scolaire ; des difficultés scolaires étant parfois révélatrices de problèmes de famille, de problèmes de santé mentale ou somatique.

Les élèves n'ont pas directement évoqué le décrochage scolaire ou la rupture d'apprentissage, situations dans lesquelles le médiateur a un rôle de prévention à jouer en lien avec les autres partenaires : enseignants, direction, service de santé en particulier. Le médiateur peut tenter de mieux définir ce qui se passe et rassembler les informations tant scolaires que personnelles. Il peut aussi soutenir l'élève, l'orienter vers les aides ou les spécialistes nécessaires et l'aider à rétablir la situation ; il peut aussi en cas de conflit et de difficultés relationnelles remplir son rôle de médiation. Cette démarche de dépistage et d'accompagnement est un travail de réseau à l'intérieur et hors de l'école. Pour les apprentis prêts à rompre leur apprentissage, une collaboration avec les maîtres d'apprentissage et les patrons est indispensable ; le médiateur au sein de l'école est souvent suffisamment proche de l'élève et conscient de ses besoins pour l'appuyer.

Le médiateur peut, de l'avis des élèves, jouer un rôle quand l'élève n'a pas de soutien proche. Il peut alors assumer une écoute active et proposer une orientation vers un service spécialisé. Les discussions avec des groupes d'élèves montrent, s'il en est encore besoin, le manque de connaissance des jeunes sur les ressources à leur disposition et les difficultés qu'ils ont à y recourir et à s'orienter dans le réseau des services médico-psycho-sociaux. Les personnes proches des jeunes, et en particulier le médiateur, sont bien placées pour sensibiliser et orienter les élèves vers les services les plus appropriés à leurs besoins. L'élève peut ainsi avoir accès à un service du réseau grâce à l'information et à l'accompagnement que lui propose le médiateur. Cet accompagnement permet à l'élève de prendre lui-même la décision d'aller consulter un spécialiste et d'en faire la démarche. Mais il faut peut-être réaliser que d'autres personnes dans l'école peuvent être amenées à jouer ce même rôle d'orientation : l'infirmière scolaire, le doyen, un maître. Tout dépend encore une fois de la personnalité des uns et des autres et de la manière dont ils sont ressentis par les élèves.

### 4.3 LA RENCONTRE AVEC LE MEDIATEUR : OBSTACLES, FACTEURS FACILITANTS

**Au cours du groupe de discussion les élèves ont évoqué des obstacles et des représentations qui peuvent empêcher d'aller voir le médiateur en cas de besoin.**

Selon beaucoup d'élèves, si on n'a personne à qui parler ou si on n'a pas beaucoup d'amis, on peut aller consulter le médiateur. Ce recours est aussi envisageable après avoir partagé ses difficultés avec les proches, amis ou famille. Mais il est souvent difficile d'aller consulter un médiateur qui est enseignant dans l'école, pour différentes raisons qui ont été évoquées au cours des discussions. Ces obstacles concernent la personne qui assume ce rôle, le statut de l'enseignant médiateur, ses compétences propres et l'organisation de la médiation dans l'école.

#### **Principaux obstacles pour consulter le médiateur**

- o la personne
  - c'est un homme
  - on ne lui fait pas confiance
  - on n'est pas sûr qu'il garde le secret
- o le statut : c'est un professeur
  - on le connaît trop
  - il est dans la relation maître-élève
  - on le revoit tous les jours ou en cours
  - il a une certaine réputation
  - les copains peuvent le savoir
- o les compétences : il n'a pas de formation autre que celle d'enseignant

⇒ **une information parfois déficiente**

#### **La personne**

La réputation du professeur qui est médiateur peut apparaître comme un obstacle important. Les élèves font confiance à un professeur avec qui ils ont eu un bon contact et qui a une image positive. Quelqu'un qui est réputé peu tolérant ou injuste ou encore peu compréhensif n'a pas la confiance des élèves.

*« On ira plutôt voir un prof sympa que le médiateur, car comme prof il est injuste et trop exigeant »*  
*« Elle ne nous écoute pas en classe, alors c'est sûr qu'elle ne va pas m'écouter comme médiatrice »*  
*« Le médiateur c'était mon prof il y a deux ans et il a toujours été très ouvert : on peut aller lui parler, il nous accueille toujours bien et les élèves savent qu'on peut lui faire confiance. »*

La personnalité du médiateur joue un rôle important : vu comme un professeur ouvert et souriant qui a un bon contact avec les jeunes, c'est une personne que l'on peut aller voir pour ses problèmes ; perçu comme quelqu'un qui n'a jamais de temps pour ses élèves ou qui a des parti pris ou des boucs émissaires, ce n'est pas la personne qu'on ira voir si on a des problèmes.

Il est important de pouvoir choisir d'aller voir un homme ou une femme : Les filles comme les garçons, peuvent se sentir plus à l'aise pour aborder des sujets intimes soit avec quelqu'un du même sexe, soit avec quelqu'un du sexe opposé, pour mieux comprendre certaines situations (par exemple, avec une femme s'il s'agit de grossesse ou de problèmes touchant au corps).

### Le statut de l'enseignant médiateur

Un obstacle majeur pour aller voir le médiateur est le rôle d'enseignant qu'il continue à assumer. Un élève de sa classe le connaît trop bien. Quand on le croise tous les jours ou qu'on est confronté à lui comme professeur, on a pas envie de lui confier ses difficultés personnelles. Et si on l'a fait, on peut éprouver beaucoup de gêne à le retrouver dans une relation de maître à élève. Dans certains cas, le médiateur est un inconnu, et il a alors l'avantage d'être neutre aux yeux de l'élève.

*« Le médiateur, c'est mon professeur de biologie, alors pour lui parler c'est très facile, mais je n'irais pas lui confier quelque chose d'important, car après ce serait difficile de faire comme avant »*

Comme enseignant, le médiateur est dans une position dominante : certains élèves disent qu'ils ont peur qu'il leur fasse la leçon et qu'il leur demande, avec son autorité de professeur, de modifier leur conduite. Les élèves peuvent craindre que le médiateur ne les prenne pas au sérieux en les considérant comme des enfants plutôt que comme des personnes responsables. Ils soulignent que c'est plus difficile de parler dans le bureau du médiateur que en dehors de l'école. Le médiateur peut plus facilement sortir de son rôle d'enseignant si l'entretien a lieu dans un endroit neutre comme un café ou un centre de loisir, qu'à l'école.

Le médiateur, comme enseignant, est parfois mal placé, selon les élèves, pour garder le secret ou être discret. Certains élèves pensent que les professeurs parlent entre eux des élèves ou peuvent échanger des informations sur les élèves avec les doyens, le recteur ou le directeur. Donc ils mettent en doute la discrétion ou la confidentialité d'un entretien avec l'un d'entre eux, même s'il est médiateur.

Certains élèves doutent également de l'impartialité d'un professeur : celui-ci peut être considéré comme étant plutôt du côté des enseignants, des patrons pour les apprentis, voire des adultes (parents ou responsables). Cette impression entrave la confiance de l'élève qui est en conflit avec un enseignant ou avec ses parents et qui cherche une personne neutre ou un soutien vis-à-vis d'un patron ou d'une autorité extérieure.

**Le statut du médiateur dans l'école ne permet parfois pas à celui-ci d'agir face aux autres enseignants ou sur l'ambiance de l'établissement. C'est notamment le cas lorsqu'il occupe dans la hiérarchie une position marginale, on qu'il enseigne des branches considérées par certains comme moins prestigieuses.** L'élève préfère s'adresser à son maître de classe ou aller voir le directeur ou ses adjoints (vice-recteurs ou doyens) ou adjointes qui ont l'autorité sur leurs collègues et le pouvoir de faire changer quelque chose.

### Les compétences du médiateur

Comme professeur, les élèves reconnaissent au médiateur des compétences pour s'occuper des problèmes scolaires mais ils ne pensent pas qu'il doit s'occuper de leurs problèmes personnels. La plupart séparent leur sphère privée de leur vie scolaire considérant que ce n'est pas le rôle d'un enseignant de « se mêler de leurs affaires ».

*« Le médiateur ce n'est pas un psy, mais c'est un prof qui sait bien écouter et qui nous aide à voir plus clair quand on est un peu perdu »*

Ce n'est pas un spécialiste de la relation d'aide et surtout pas un thérapeute. Comme il n'a pas la formation spécialisée d'un psychologue ou d'un soignant, il peut parfois faire des erreurs en allant trop loin dans les conseils ou la prise en charge qu'il peut offrir. Il doit donc se fier à ses compétences d'enseignant qui connaît bien le réseau des personnes qui peuvent aider un élève dans ses difficultés. Il peut orienter l'élève tout en continuant à s'intéresser à lui une fois qu'il est allé consulter un spécialiste. Et comme ce n'est pas un psychologue ou psychiatre, il fait moins peur dans un premier temps.

### Le fonctionnement de la médiation dans l'école

Comme l'entretien avec le médiateur se passe dans l'école, certains élèves peuvent craindre que les autres élèves en soient informés, notamment lorsque le local est situé dans un endroit central, visible de chacun ou lorsque le médiateur rencontre l'élève dans le corridor pour lui demander des nouvelles. Ils n'ont pas toujours envie que des bruits commencent à circuler ou que des remarques leur soient faites parce qu'ils ont été voir le médiateur.

### **Principaux obstacles pour consulter le médiateur**

- fonctionnement : on est mal informé sur ce qu'il fait
- du côté des élèves :
  - on a honte (gêne)
  - on a peur
  - certains ne se confient pas facilement
  - c'est plus difficile de parler dans le bureau du médiateur que hors de l'école

La plupart du temps les élèves ont été informés de la présence du médiateur dans l'école mais sans savoir exactement à quoi il sert ou pour quoi il est là. L'absence d'information ou de statistiques sur la fonction de médiation ne permet pas aux élèves de se faire une idée de ce qu'a déjà fait le médiateur. Certains élèves ont suggéré que le médiateur raconte concrètement ce qu'il a fait l'année précédente pour montrer comment il joue son rôle et ce qu'il peut faire pour aider pratiquement certains élèves en difficulté. Parfois ils ont l'impression que le médiateur est peu disponible parce qu'il n'est pas là quand ils viennent le trouver. Cependant, il y a toujours un moyen pour contacter le médiateur même s'il s'agit de prendre un rendez-vous pour une rencontre ultérieure. Les élèves apprécient quand on peut le consulter dans le temps scolaire ou qu'on a un moyen de le contacter à n'importe quelle heure! Un autre avantage, c'est que c'est gratuit.

Le moment où le médiateur se présente, en début d'année en général, est un moment important. Les élèves peuvent retenir ou non ce qu'il va dire, mais aussi avoir une première impression de la personne qui se présente et de sa fonction dans l'établissement.

Certains élèves peuvent avoir des difficultés à parler de leurs problèmes et ne vont pas s'ouvrir facilement à quelqu'un. Selon le problème, la honte ou la peur peuvent représenter un obstacle majeur. Il peut être alors utile de se faire accompagner par un copain ou une copine. Ce sera plus facile si les élèves sont informés de l'ouverture du médiateur et de sa disponibilité à les écouter quel que soit le problème.

### *Commentaires et discussion*

Les croyances et les représentations des élèves concernant les enseignants jouent un rôle important dans l'idée qu'ils se font des obstacles pour consulter le médiateur. Dans certains cas, ces obstacles sont très subjectifs mais assez forts quand il s'agit de représentations sociales qui s'imposent rapidement dans le microcosme de la classe ou de l'école (la réputation de professeur sympathique pour l'un ou la sévérité d'un autre enseignant). Les images que se font les élèves des adultes de l'école sont parfois

caricaturales, mais ont une influence sur la confiance qu'il peuvent avoir dans la personne, influence qui joue un rôle important dépassant, comme dans toute relation d'aide, la fonction qu'elle représente. De ce point de vue, il peut être justifié et souhaitable que les établissements puissent mettre à disposition deux médiateurs, si possible un homme et une femme, les caractéristiques de l'un étant susceptible de convenir mieux à certains élèves, alors que celles du second rencontreront l'adhésion d'autres jeunes. Mais cette forme de doublet peut aussi être assumée conjointement par un médiateur et une infirmière, ou une médiatrice et un doyen.

Les limites que les élèves reconnaissent aux compétences des médiateurs montrent qu'ils ne sont pas prêts à confondre les rôles professionnels, mais qu'ils peuvent faire confiance au médiateur qui joue son rôle d'enseignant sensibilisé à l'écoute et à la relation. Certains jeunes font une distinction nette entre leur vie privée et l'école. Ceci correspond peut-être à la volonté de certains parents de limiter l'école à son rôle d'enseignement et d'empêcher les enseignants de s'immiscer dans leurs problèmes familiaux ou même d'intervenir dans les relations avec leurs enfants. Mais il semble que ce soit aussi un reflet du besoin d'autonomie et de responsabilisation des jeunes, un besoin de marquer leur indépendance par rapport à l'école et aux adultes que sont les enseignants. C'est sans doute aussi un besoin d'être respecté en tant qu'individu qui doit apprendre à se prendre en charge, vis-à-vis duquel le médiateur devrait être un conseiller qui peut accompagner cette démarche.

#### 4.4 LE PROFIL DU MEDIEUR IDEAL

**Pour discuter de l'évolution de la fonction et du choix du médiateur, les élèves devaient tracer un portrait de la personne qu'ils aimeraient aller voir : ce qui le caractériserait, ses qualités et son statut dans l'école.**

Le médiateur idéal serait ainsi avant tout quelqu'un qui sait écouter et qui prend le temps de le faire. Il a le sens du contact avec les jeunes : une attitude positive et le respect de la personne qui est en face de lui. Il est discret et garde le secret. Il ne juge pas l'élève et reste neutre et juste. Il cherche une solution avec l'élève qu'il reçoit et l'aide à trouver ses propres réponses. Par la suite, il s'intéresse au devenir du jeune et assure un suivi.

**Comme médiateur, on irait  
plutôt voir :**

- ⊖ un professeur populaire
- ⊖ qui n'a pas été notre professeur
- ⊖ le pro-recteur ou l'adjoint du directeur
- ⊖ quelqu'un de neutre hors de l'école
- ⊖ choix homme ou femme
- ⊖ quelqu'un de jeune, proche des élèves
- ⊖ quelqu'un d'accessible et de disponible
- ⊖ pas quelqu'un qui enseigne dans l'école

En raison de la diversité des personnalités et des affinités, il serait préférable d'avoir le choix entre plusieurs personnes, au minimum un homme et une femme. L'âge du médiateur a été discuté dans tous les groupes. Il s'agit plutôt d'état d'esprit que d'âge chronologique puisque les élèves insistent sur la proximité (quelqu'un de qui on se sente proche et qui soit accessible) mais aussi sur l'expérience de l'enseignant. La motivation du médiateur est importante : s'il s'intéresse à la vie des élèves et qu'il est prêt à s'investir dans son rôle d'écoute et de soutien, son action sera plus efficace et mieux perçue. De même, il est nécessaire que ce soit quelqu'un d'équilibré, de solide qui soit plutôt « clair dans sa tête » pour pouvoir écouter les problèmes des élèves.

*« Si j'ai des problèmes avec un professeur, j'irai plutôt en parler au doyen car lui peut dire quelque chose à un autre enseignant et a le pouvoir de faire changer les choses »*

Le statut du médiateur dans l'école a été beaucoup discuté, entre autre son rôle d'enseignant et sa position par rapport aux doyens, sous-directeurs ou pro-recteurs (doyens). On préférerait aller se confier à un professeur qu'on aime bien ou alors à quelqu'un de plus neutre qu'un enseignant. Le médiateur ne devrait pas enseigner dans l'école mais il devrait avoir le pouvoir d'un doyen ou d'un directeur adjoint pour que son autorité par rapport aux autres enseignants soit reconnu. Il pourrait ainsi être plus efficace dans la gestion des conflits et avoir une influence sur l'ambiance et les relations entre enseignants et élèves.



## Commentaires et discussion

L'image que les élèves ont des qualités du médiateur correspond à celle évoquée par les enseignants, les médiateurs et les directeurs des établissements du Valais qui ont été interrogés lors d'une enquête par questionnaire. Ils citaient la disponibilité, le sens de l'écoute et la discrétion ainsi que l'équilibre personnel, la formation, l'ouverture et la tolérance comme principales qualités.

<b>Le profil du médiateur idéal</b>	
<b>ELEVES</b>	<b>DIRECTEURS ET MEDIATEURS ENQUETE VALAIS</b>
<input type="checkbox"/> sait écouter	<input type="checkbox"/> disponible
<input type="checkbox"/> sens du contact avec les jeunes	<input type="checkbox"/> sait écouter
<input type="checkbox"/> discrétion, secret	<input type="checkbox"/> discrétion
<input type="checkbox"/> ne juge pas	<input type="checkbox"/> équilibre personnel
<input type="checkbox"/> cherche une solution <b>avec</b> l'élève	<input type="checkbox"/> formation
<input type="checkbox"/> se préoccupe du devenir de l'élève	<input type="checkbox"/> ouverture, tolérance

**Le statut du médiateur dans l'école paraît être un élément fondamental.** Le médiateur est avant tout un enseignant, dont le rôle spécifique vis-à-vis de ses collègues n'est pas toujours reconnu par eux et par la direction. Sa situation vis-à-vis des doyens ou des responsables de branche, n'est pas très claire. Dans certains cas, il est plutôt le professeur à qui on adresse les « cas difficiles » sans mener un travail commun avec lui ou sans utiliser des compétences qui lui seraient propres, selon ce que l'on pourrait appeler le syndrome de la patate chaude... On sait ce que des interventions ainsi déléguées, sans véritable participation des principaux acteurs en jeu ont d'inefficaces et parfois même de pervers, donnant bonne conscience aux uns ou aux autres sans entraîner de véritable questionnement ou de changement.. Un médiateur ne devrait-il pas pouvoir facilement proposer une réunion de synthèse autour d'un élève ou une réunion de médiation à ses collègues et à des membres de l'équipe de direction ? Est-il habilité à donner des conseils d'ordre pédagogique ou disciplinaire ou à organiser des actions dans et hors de l'école. Il conviendrait de réfléchir à cette reconnaissance et aux modalités d'organisation ou de choix de l'enseignant médiateur qui pourrait faire évoluer les choses.

## 4.5 EVOLUTION DU ROLE DE LA MEDIATION SCOLAIRE

Les élèves ont parlé à la fois de leurs besoins individuels et aussi des besoins de la collectivité scolaire, évoquant les conflits entre groupes d'élèves, la communication dans la classe, l'ambiance et le règlement de l'établissement, la communication entre professeurs et élèves, les comportements de la communauté enseignante dans l'établissement et le rôle des autres adultes, les phénomènes de violence ou de déviance. Dans cette **perspective communautaire**, ils ont identifié différentes situations dans lesquelles le médiateur pourrait apporter des réponses utiles :

- d'abord, le médiateur pourrait travailler avec les autres enseignants pour aider ceux qui ont des difficultés dans certaines classes, non pas tant du point de vue strictement pédagogique que de celui de la maîtrise du cadre, du maintien d'une ambiance propice à l'apprentissage
- le médiateur pourrait être un interlocuteur de référence lors de certains drames (décès d'un élève, tentative de suicide, accident grave, incendie, etc.) . Il pourrait dans ces circonstances mettre sur pied (avec d'autres) des sessions de discussion, voir de véritable debriefing ( au sens où l'entendent les psychologues, soit des sessions destinées à permettre aux participants d'un événement traumatisant, d'échanger leurs sentiments et de se libérer de leur tension).
- il pourrait, en collaboration, avec le service de santé, organiser des visites de structures pour adolescents (planning familial par exemple)
- il serait aussi en mesure de mettre sur pied des conférences, des débats, des journées spéciales sur des thèmes importants pour la communauté scolaire : votation, application des lois ou sur les droits des enfants, lutte contre la violence ou le racisme.
- il pourrait également proposer des rencontres hors de l'école à des groupes d'élèves pour des discussions plus informelles autour d'un problème ou à la demande.
- enfin, cela a été évoqué une ou deux fois, il pourrait déléguer une partie de son travail à des élèves motivés, sur le modèle de l'entraide par les pairs, déjà mis sur pied dans divers pays et dans certains établissements pilotes de Suisse Romande (7).

### **Autres missions du médiateur**

- o travailler avec les professeurs  
(difficultés, ambiance de l'école, projets d'établissement...)
- o proposer des rencontres en dehors de l'école individuellement ou en groupe
- o s'adresser à une classe (debriefing)
- o informer les adultes et les élèves sur les lois et les droits de l'enfant

### *Commentaires et discussion*

Face à ces propositions parfois franchement novatrices, il importe de se souvenir de deux points

- d'une part, les conditions d'exercice de la médiation varient d'un canton à l'autre, et certains des commentaires ou certaines des propositions qui sont faites peuvent s'appliquer ou non
- d'autre part, les élèves qui se sont exprimés n'ont jamais fait référence à un contact personnel avec le médiateur ; ceux qui l'auraient vécu n'en ont pas fait état pour des raisons fort compréhensibles ; la recherche porte donc bien sur les représentations et attentes des élèves et n'exclut pas que, dans la pratique, face à certaines situations, les médiateurs puissent mettre plus d'accent sur telle ou telle part de leur travail moins directement mentionnée par les élèves, car relativement méconnue.

Il reste que beaucoup d'élèves ont insisté sur l'action que pourrait avoir le médiateur dans la collectivité scolaire. Cette action suppose que le médiateur soit reconnu dans son rôle de médiation, de gestion des conflits ou de catalyseur de la communication **par les élèves, par les enseignants et par la direction**. Ceci signifie aussi que les tâches du médiateur ne sont pas celles d'un travailleur social (qu'il n'est pas), mais que sa tâche première est de promouvoir et de maintenir des relations satisfaisantes entre tous, dans l'école. Il devrait alors travailler avec les enseignants qui ont des responsabilités à assumer dans ce domaine.

Ceci implique que l'on évite d'utiliser le médiateur en lui déléguant les problèmes et les difficultés relationnelles pour qu'il les solutionne et que les différents partenaires de l'école acceptent d'être partie prenante d'un véritable projet d'établissement. Les différents acteurs travailleraient alors ensemble avec des objectifs communs et non pas chacun dans leur territoire propre : les enseignants, l'infirmière scolaire, le psychologue, le conseiller d'orientation, les élèves médiateurs, les délégués de classe, le personnel administratif, l'aumônier, etc. Les échanges, la formation ou le travail en commun pourraient constituer un véritable projet où les objectifs ne seraient pas seulement la réponse aux problèmes individuels, mais aussi l'action sur le milieu de vie qui peut constituer une action préventive des difficultés des élèves, permettant de dépister les problèmes et d'intervenir sur la qualité de vie à l'école.

Le médiateur se sortirait du rôle ingrat et marginalisé qui consiste à régler des problèmes difficiles que certains de leurs collègues refusent d'endosser, pour organiser et coordonner, assumant un lien entre les acteurs à l'intérieur de l'établissement et entre la communauté scolaire et le réseau de services extérieurs. Les élèves feraient ainsi l'apprentissage de la régulation des relations sociales dans le microcosme que représente l'école et plus globalement celui du fonctionnement communautaire, dans la perspective de ce que d'aucun appellent l'éducation à la citoyenneté.

### Propositions pour l'avenir

- ⊖ légitimité dans l'école : statut du médiateur vis-à-vis de ses collègues  
→ choix du médiateur et formation
- ⊖ travail sur l'établissement  
il ne doit pas jouer un rôle d'assistant social au rabais
- ⊖ complémentarité entre le médiateur et les autres intervenants
- ⊖ information sur le rôle du médiateur

Pour assumer ce rôle, le médiateur a besoin de l'engagement de l'établissement : décision du directeur et délégation au médiateur (reconnaissance par l'autorité) ; information et sensibilisation des partenaires de l'école que sont les parents, les élèves, les enseignants, le personnel administratif. Cette fonction suppose, pour le médiateur, des capacités et une formation pour travailler en équipe, en particulier avec les autres enseignants, et en réseau avec les partenaires de l'établissement.

## 4.6 LA FORMATION DU MEDIATEUR

Les élèves ayant été interrogés sur le rôle du médiateur, il était logique de s'enquérir de leurs représentations et leurs souhaits en matière de formation. **Force est de constater qu'ils connaissent mal les modalités de sélection et de formation des médiateurs et n'ont pas beaucoup d'idées à proposer dans ces domaines.**

Beaucoup disent qu'un bon enseignant doit pouvoir assurer un rôle de médiation, car cela fait partie de son rôle de professeur de s'occuper des problèmes des élèves dans l'école. Pour les autres problèmes le

médiateurs doit orienter les élèves vers des spécialistes qui viennent à l'école ou qui sont à l'extérieur. C'est donc la première formation citée par les élèves : connaissance du réseau des services médico-psycho-sociaux, de son fonctionnement et des personnes à qui adresser les élèves qui ont des difficultés.

Ils proposent que les médiateurs soient formés pour comprendre les jeunes et leurs problèmes (développement et besoins de l'adolescent, anorexie, consommation de produits,...) et connaissent les lois en vigueur et la charte sur les droits de l'enfant. **Ces connaissances, le médiateur devrait les partager avec les autres enseignants et être pour eux aussi une sorte de référence dans ces domaines.** Les élèves parlent aussi de l'expérience du médiateur qui est importante et de la façon dont on apprend à résoudre les problèmes des jeunes avec eux. Le médiateur devrait avoir un minimum de connaissance sur la psychologie de l'enfant et surtout sur son application concrète dans des situations difficiles.

### *Commentaires et discussion*

La formation du médiateur pourrait être améliorée en fonction de l'évolution de son rôle dans l'école. Elle pourrait, au lieu de se centrer sur la relation d'aide au niveau individuel, s'étendre au domaine de la médiation dans un groupe ou une communauté, au développement et à l'organisation sociale appliqués à l'école, et au travail en collaboration et en réseau qui demande des compétences spécifiques.

La formation à la médiation pourrait dans une certaine mesure être partagée par le plus grand nombre des enseignants sous forme à l'intérieur d'équipes d'établissement qui ont, chacune, un projet commun.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Bonafé-Schmitt J. Les médiations. In: Communication et organisation: négociation et médiation dans l'entreprise. Bordeaux: ISIC; Université Michel de Montaigne; 1997;p. 33-61.
2. Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies. L'expérience vaudoise des médiateurs scolaires. Sous la direction de Martin J, Kilcher L-R. Lausanne : ISPA -Presse; 1992.
3. Groupe Action Médiateur. Enquête sur la médiation scolaire en Valais auprès des médiateurs scolaires, des enseignants concernés et des directeurs. Mai-Juin 1997. (Document non publié).
4. Krüger R.A. Focus Groups: a practical guide for applied research. 2nd ed. London : Sage Publication: 1994.
5. Campbell H, Macdonald S. The school health service in Fife: a survey of the views of school head and guidance teachers. Public Health 1995;109(5):319-26.
6. Daviaud P. Comment répondre au souci dans l'institution scolaire ? Prisme 1997;7(2):362-71.
7. Frappier J-Y, Marra D. Santé mentale et milieu scolaire : un guide de sensibilisation développé en partenariat. Prisme 1997;7(2):350-61.
8. Baudier F, Bonnin F, Michaud C, Minervini MJ. Approche par les pairs et santé des adolescents. Séminaire International Francophone. Paris : Comité Français d'Education à la Santé; 1996.
9. Genazzi G, Soldini C. Consuntivi, percezioni, aspettative e proposte riguardanti il servizio dei docenti mediatori nella spai di Bellinzona. Bellinzona: SPAI; 1997.