

l'école et la ville

La médiation en milieu scolaire

Une réponse au décrochage
et aux phénomènes de violence ?

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt

5

juin 2010

PROFESSION
BANLIEUE

f

¹ Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, avocat, est spécialisé en sociologie du droit. Il a beaucoup travaillé sur la gestion des conflits en entreprise et en est venu progressivement à la médiation. Parallèlement à son activité professionnelle, il a participé à la création de la première boutique de droit de Lyon en 1980.

² www.amely.org

face à la crise généralisée des modes de socialisation, les systèmes traditionnels de régulation – la police, la justice, l'Église, le travail, etc. –, sont aujourd'hui d'évidence obsolètes, et remis en cause. L'école n'échappe pas à la règle et les difficultés auxquelles est désormais confronté le système scolaire représentent une des facettes de cette crise.

Peut-il exister, à l'école comme ailleurs, des modes alternatifs de régulation des conflits? Bien au-delà de la question des dysfonctionnements réels (en termes de moyens, de programmes, de méthodes pédagogiques...), peut-on construire à l'école un accès au droit qui soit effectivement un mode d'accès à plus de justice pour tous et permette aux élèves de redonner à l'école sens et légitimité?

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt est chargé de recherche au groupe d'étude « Médiation » du laboratoire Modys (Mondes et dynamiques des sociétés) du CNRS (université de Lyon II)¹. Il est cofondateur de l'Association de médiation de Lyon (Amély)², créée en 1989 avec pour objectif de favoriser la médiation dans tous les espaces de vie (écoles, quartiers, familles, tribunaux...).

Les problèmes de désordre ou de violence ont toujours existé, à l'école comme dans la société tout entière. Et ce sont aujourd'hui l'école et toutes les autres institutions de socialisation et de régulation qui connaissent une crise généralisée et sont remises en cause en tant que telles. Ainsi, l'institution scolaire est confrontée aujourd'hui à de nouveaux défis tels que l'absentéisme – qui est une forme d'évitement –, à la montée des actes de violence et de vanda-

³ Voir notamment J. Habermas, *Théorie de l'agir communicationnel, tome II. Pour une critique de la raison fonctionnaliste*, Paris, Fayard, 1981.

⁴ Responsable pédagogique d'un collège expérimental de 1976 à 1986, rédacteur en chef des *Cahiers pédagogiques* de 1980 à 1986, formateur d'enseignants et directeur jusqu'en 2006 de l'ISPEF (université de Lyon II), directeur de l'IINRP de juin 1998 à mai 2000, Philippe Meirieu a été l'inspirateur de réformes pédagogiques majeures (instauration des modules au lycée ainsi que des IUFM au début des années 1990). Il est actuellement vice-président de la région Rhône-Alpes, délégué à la formation continue tout au long de la vie.

⁵ Témoignage recueilli lors de rencontres organisées autour de la recherche financée par le ministère de l'Éducation nationale : Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, en collaboration avec N. Schmutz, S. Billac, C. Pautonnier, « La médiation scolaire : approche comparative France – États-Unis »,

lisme, ou à de nouveaux types de conflits (conflits nés de la revendication de nouveaux droits par les lycéens, ou conflits culturels, comme le port du voile par exemple).

Si certains ont la nostalgie de la baguette du maître d'école, de la claque du père de famille ou du sermon du curé qui étaient, à leur façon, une forme de régulation, il est clair que ces solutions ne peuvent faire face à la crise généralisée des modes de socialisation, que les formes traditionnelles d'autorité sont inadaptées et qu'il est nécessaire d'inventer de nouvelles formes de régulation.

MÉDIATION. LES ENJEUX

L'accès au droit signifie-t-il pour autant l'accès à la justice ? Défendre ses droits, certes, mais de quelle manière ? Pour régler les conflits, peut-il exister des modes alternatifs ?

La médiation est née de ces questionnements. Elle peut être définie comme un processus, le plus souvent formel, par lequel un tiers impartial, le médiateur, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties, de leur permettre de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose.

Aujourd'hui, la médiation se développe et se professionnalise. En attestent le master de médiation que propose l'université Lyon II, les masters européens de médiation ou le diplôme de médiateur familial reconnu par l'État français.

La crise du système scolaire

La crise de l'école n'est pas seulement liée à des dysfonctionnements. Il y a certes un manque de moyens, mais ce n'est pas en augmentant les budgets que l'on arrivera à mieux gérer ou à mieux socialiser. Ce n'est pas non plus un problème d'archaïsme des programmes ou des méthodes pédagogiques. C'est l'institution scolaire elle-même comme lieu d'acquisition des connaissances qui est en difficulté face à une population de plus en plus hétérogène (niveaux divers des connaissances), à un modèle compétitif exacerbé (procédure sélective), à de mauvaises conditions d'enseignement (classes et horaires surchargés) ou à des filières non adaptées ou « bouchées ».

Quand on travaille dans un environnement de plus en plus dégradé, quand les règles sont de plus en plus contestées, quand se pose un problème de motivation des élèves qui voient leurs parents ou leurs frères au chômage, on peut comprendre les difficultés d'enseigner.

Le repli sur les contenus disciplinaires

Face à ces difficultés, on assiste, y compris dans les institutions scolaires, à un « freinage de l'innovation », ce que Jürgen Habermas³ montre très bien : l'immobilisme, l'absence de responsabilité.

L'exemple des sorties scolaires est à ce titre significatif. À Grenoble, un accident lié au lâcher d'eau d'un barrage a entraîné la poursuite judiciaire des enseignants présents. Dans les Vosges, à la suite d'une chute

de neige exceptionnelle, les enseignants ont été poursuivis en justice pour ne pas avoir consulté la météo et pris toutes les précautions nécessaires. C'est ainsi que la judiciarisation croissante de nos sociétés, par la peur des répercussions qu'elle peut engendrer, freine les innovations.

Face à toutes ces difficultés, les enseignants sont de plus en plus réticents à participer à la socialisation des élèves (la gestion des conflits de la classe peut quelquefois occuper l'intégralité de leur heure de cours) et se replie donc sur ce que Philippe Meirieu⁴ appelle « les contenus disciplinaires », c'est-à-dire la transmission des connaissances.

Un témoignage particulièrement significatif illustre bien ce souhait de plus en plus grand chez nombre d'enseignants de séparer *de facto* ce qui relève de la transmission des connaissances et ce qui relève de la gestion de la classe : celui d'une enseignante proposant qu'un second adulte soit installé au fond de la classe durant le cours et intervienne pour rétablir le calme dès que le ton monte, afin qu'elle ne s'épuise plus à le faire elle-même⁵.

Le rappel à la loi, plutôt que la médiation ?

C'est ainsi que le rappel à la loi devient le maître mot en matière de gestion de la conflictualité scolaire.

Cette politique, qui remplace de plus en plus la mise en place de médiations lors d'infractions mineures, n'est pas propre à l'école ; on la trouve par exemple en matière pénale

dans ce que l'on appelle le « rappel à la loi » par les délégués du procureur, alternative aux poursuites pénales introduite par la loi n° 99-515 du 23 juin 1999⁶. Or ce type d'intervention dure moins d'un quart d'heure et est assez proche dans sa forme de ce qui se passe dans les palais de justice (mais coûte bien entendu moins cher...). Il repose de fait sur un modèle de type disciplinaire: l'opposition des parties et le prononcé d'une sanction allant du blâme à l'exclusion (de la société, ou de l'école). Mais, outre que la pu-

niton ou le rappel à la loi ne sont pas entièrement dissuasifs (il y aura toujours des personnes pour faire le calcul entre le risque qu'ils prennent et le bénéfice qu'ils en retirent), cette tendance à la judiciarisation de nos sociétés d'une part voit les professionnels du monde judiciaire de plus en plus poussés à tenir le rôle joué autrefois notamment par les religieux (la définition de ce qui donne sens à la vie) et d'autre part invalide le contrat social: on cherche dans le code civil ou dans le code pénal – ou dans le règlement de l'établissement – ce qui

est de l'ordre des règles de vie communes; comme si tous les problèmes pouvaient être réglés par le droit, comme si la loi pouvait suffire, comme s'il n'était pas question aussi d'équité.

Former les acteurs – enfants, enseignants, parents, acteurs de la vie scolaire dans son ensemble – à gérer les conflits dont l'école est le centre plutôt que mettre en place des sanctions, aussi échelonnées soient-elles, telle est aujourd'hui la pédagogie de résolution des conflits que met en œuvre la médiation scolaire.

Institut des hautes études de la sécurité intérieure et ministère de l'Éducation nationale, Délégation interministérielle à la ville, juin 1997. Cette recherche a donné lieu à la publication d'un ouvrage: Jean-Pierre Bonafé-Schmitt et al., *La Médiation scolaire par les élèves*, ESF, 2000.

⁶ Le rappel à la loi est prévu par l'article 41-1 du code de procédure pénale au titre des mesures alternatives aux poursuites pénales. Il s'agit d'une façon pour le procureur de traiter des infractions mineures souvent commises par des délinquants primaires et dont on pense qu'il convient simplement de leur faire comprendre la nature délictuelle de leur comportement sans pour autant aller jusqu'à saisir la juridiction répressive. Si, à la suite de ce rappel à la loi, le procureur estime que l'intéressé a compris la leçon, il procède au classement du dossier et aucune poursuite pénale n'est engagée.

⁷ On retrouve cette idée dans les techniques

Un dispositif novateur : la médiation par les pairs

À la fin des années quatre-vingt-dix, l'association Amély (Association médiation Lyon) dont je suis cofondateur a mis en place une des premières expériences de médiation dite « de quartier » pour former les habitants à la gestion des conflits.

Dans un premier temps, Amély a pratiqué la médiation dans les conflits de voisinage. Mais, très rapidement, l'association s'est trouvée confrontée à des problèmes opposant jeunes et moins jeunes (problème de bruit en bas des tours, notamment) et ne parvenait pas à faire venir les jeunes en médiation pour tenter de trouver des réponses négociées.

C'est alors que l'idée est venue de se tourner vers l'école, un lieu où les jeunes sont « captifs » pour une bonne partie de leur temps, un lieu où l'on pourrait les sensibiliser à la médiation: la médiation scolaire pourrait-elle être une pédagogie de la résolution des conflits ?

À cette même époque, le ministère de l'Éducation nationale et l'Institut des hautes études sur la sécurité intérieure ont lancé un appel d'offres portant sur la violence à l'école. À travers la gestion des conflits au sein de l'école, ce projet pouvait être une occasion de former des élèves médiateurs, toujours avec pour objectif de sensibiliser les jeunes à la médiation dans leur propre quartier.

Un dispositif pédagogique

C'est à partir de cette recherche-action qu'Amély a par la suite développé la médiation par les pairs et formé des élèves et des adultes, aussi bien des représentants de la communauté éducative que des parents d'élèves.

La médiation par les pairs s'adresse autant à la gestion des conflits entre élèves qu'aux conflits entre enseignants et parents d'élèves. Des binômes de médiateurs sont constitués

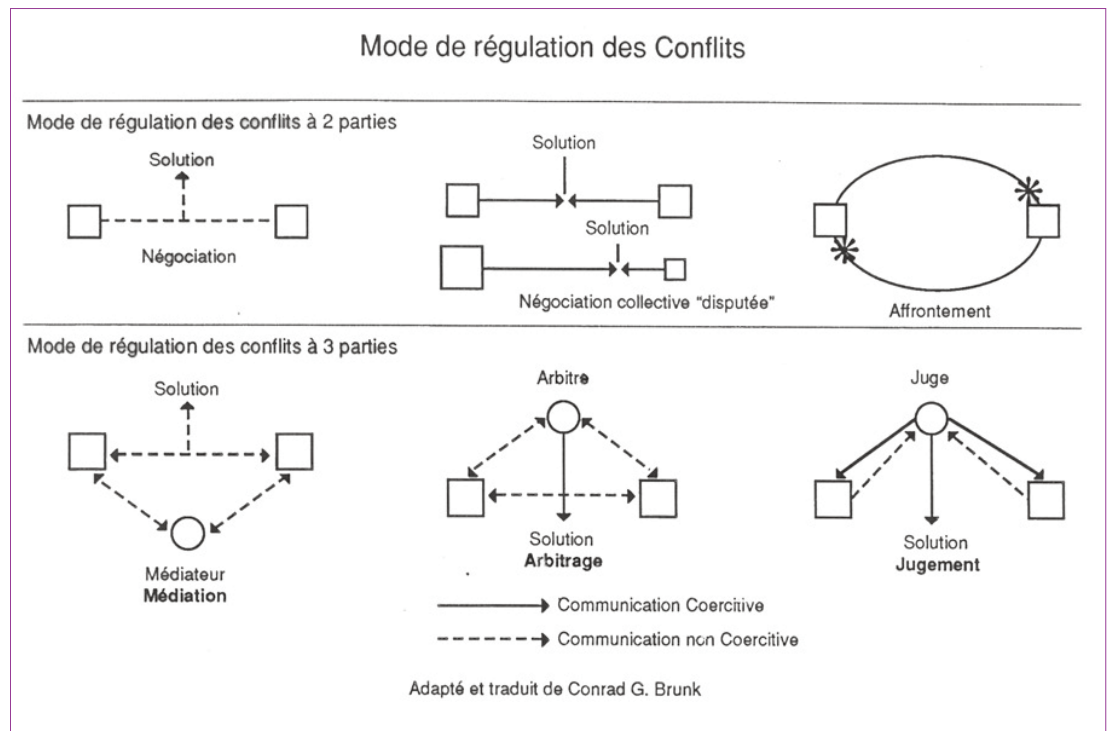
– par exemple un parent d'élève et un enseignant (venant de préférence d'un établissement primaire quand le conflit se produit dans un collège, pour préserver la plus grande impartialité).

L'objectif n'est pas que les médiateurs soient les avocats du parent d'élève ou de l'enseignant dans le processus de médiation, mais que chacun se sente entendu.

Dans un premier temps, Amély a été sollicitée par les responsables d'établissement pour répondre à la violence, au vandalisme ou à l'absentéisme. Or le plus important, dans le processus de médiation, ce n'est pas la réduction de la violence, mais la vocation pédagogique du processus à travers l'apprentissage d'un nouveau mode de gestion des conflits⁷.

À l'école, on apprend à lire, à compter et à écrire, on n'apprend pas à gérer la relation avec l'autre.

La régulation des conflits. Typologie et méthodes



Conrad G. Brunk, Canadien anglophone, a illustré par un schéma les modes de régulation des conflits selon qu'ils sont à deux ou trois parties.

Les conflits à deux parties : la négociation collective disputée

Dans les conflits à deux parties, le mode de régulation est en principe basé sur la discussion. C'est par exemple le cas aux États-Unis quand les syndicats discutent avec l'employeur des conventions collectives qui touchent les relations de travail ; le cas aussi des négociations sur la retraite ou la Sécurité sociale, qui sont gérées par des fonds de pension. Dans ces négociations, les syndicats sont souvent obligés d'accepter une solution qui n'est pas celle

qu'ils auraient souhaitée et se trouvent en situation de dominés – d'où le carré plus petit sur le schéma.

Mais on peut aussi, à l'inverse, voir des organisations syndicales imposer des grèves et des blocus empêchant par exemple les clients d'accéder à un supermarché, ou leur demandant de le boycotter pour faire aboutir leurs revendications. C'est une forme d'affrontement, comme il est mentionné dans le schéma, mais qui se déroule selon des règles fixées dans des codes ou conventions collectives.

Le conflit à deux parties est donc un affrontement plus ou moins violent qui peut aussi prendre la forme d'une bagarre entre élèves dans la cour de l'école, ou d'une altercation entre voisins dans un quartier, sans oublier, au niveau inter-

national, l'affrontement qui aboutit à la guerre.

Les conflits à trois parties : la médiation

Dans les cas où un tiers médiateur est présent, les deux parties acceptent de discuter et, avec l'aide du médiateur, ce sont elles qui trouvent la solution. C'est ce qui fait la spécificité de la médiation, qui n'a donc rien de coercitif. Dans les systèmes d'arbitrage et de jugement, l'arbitre et le juge tranchent. Or le médiateur n'est pas un arbitre. Dans la cour de l'école, les médiateurs n'interviennent pas en distribuant cartons jaunes et rouges comme dans un match de football, ils permettent aux enfants de trouver eux-mêmes une solution.

pédagogiques mises au point par Célestin Freinet dès 1935 dans son école de Saint-Paul-de-Vence où il transforme la classe en atelier ouvert à l'expression libre et individualisée des enfants dans une organisation coopérative du travail. Chez Freinet cependant, la gestion des conflits a plus la forme d'un arbitrage que d'une médiation.

La conciliation et l'évitement

Ces deux notions manquent dans le schéma de Brunk :

a) L'évitement est le mode de gestion des conflits le plus utilisé dans nos sociétés. Par exemple, on dépose chez le teinturier un pantalon tâché, mais, quand on le récupère, la tâche est encore là. Que faire ? Soit on décide de ne plus y retourner – mais, comme le concurrent est beaucoup plus loin, on perdra du temps, et l'on ne veut pas se confronter à un commerçant chez qui on sera obligé de revenir, alors on ne dit rien. Soit on le menace d'aller au tribunal d'instance pour faire une expertise qui coûtera au moins 150 euros alors que le pantalon n'en vaut que 40... Pour des raisons économiques ou parce qu'on n'aime pas le conflit, on choisit la solution de l'évitement.

À l'école, il y a d'autres explications à cet évitement, et notamment la crainte des enseignants de ne pas avoir assez d'autorité sur certains élèves pour obtenir qu'ils obéissent. Certains enseignants par exemple craignent de manquer de l'autorité suffisante avec les élèves qui ne sont pas les leurs. Un proviseur me rapportait également qu'une enseignante avait été obligée un jour d'enjamber ses élèves, assis dans le couloir, pour pouvoir entrer dans la classe. Elle leur avait bien demandé qu'ils se lèvent mais un élève lui avait répondu : « *Vous donnez des ordres à l'intérieur, mais pas ici.* »

Notons que cette situation n'aurait pas pu se produire à l'école primaire où la légitimité du professeur des écoles s'applique non seulement dans sa classe, mais également dans la cour,

au réfectoire. Au collège ou au lycée, les élèves utilisent parfois des zones d'incertitude...

b) La conciliation est souvent confondue avec la médiation et est parfois présentée comme le résultat de la médiation. Mais, à la différence de la médiation, la conciliation ne nécessite pas absolument la présence d'un tiers. S'il est vrai qu'il existe des conciliateurs de justice et que la conciliation judiciaire est

menée par un juge, la conciliation est aussi utilisée comme mode de gestion des conflits entre deux parties sans qu'il y ait besoin d'un tiers. Par exemple, dans le cas d'un conflit opposant deux voisins à propos d'un problème de nuisance sonore, l'un d'eux peut faire une démarche auprès de son voisin et parvenir à une conciliation (et même réconciliation, s'ils ne se parlaient plus depuis quelque temps...).

La médiation. Définition et méthode

Il existe également différentes formes de médiation :

- celles liées à la gestion des conflits ;
- celles liées à l'activité de communication (la médiation socioculturelle, avec le renforcement du lien entre familles d'origine étrangère et enseignants) ;
- celles liées à l'activité éducative (médiation par les pairs pour une gestion non violente des conflits ou médiation pédagogique pour aider au développement des capacités intellectuelles des élèves en difficulté) ;
- celles liées à l'activité de sécurisation (qui a une fonction de prévention et aide à l'insertion professionnelle des jeunes).

La fable de l'orange

Comment faire passer un schéma aussi abstrait que celui de Conrad G. Brunk à un élève de 8 ou 9 ans quand, pour lui, l'expert c'est le maître ? Pour expliquer ce qu'est la médiation, les médiateurs utilisent une métaphore : la « fable de l'orange ».

Une maman revient du marché avec une orange dans son panier. C'est l'heure du repas, ses deux enfants ont faim, elle pose l'orange devant eux. Que se passe-t-il ?

Première solution, ils se battent parce qu'ils veulent tous les deux la manger, la mère les punit en les privant d'orange.

Deuxième solution, la mère coupe l'orange en deux.

Troisième solution, les enfants pensent que si leur mère a acheté une seule orange, c'est que ce n'est pas pour eux, ni pour elle puisqu'elle ne saurait être égoïste, mais pour leur père qui part en voyage...

Quatrième solution, on imagine qu'une deuxième orange a dû rouler hors du panier et la mère retourne au marché. Dernière solution enfin, la mère pose la question à chacun de ses enfants : « *Pourquoi veux-tu cette orange ?* » Le premier répond qu'il a envie de manger des quartiers d'orange, le second explique qu'il est en train de faire un gâteau et qu'il aimerait y ajouter un zeste d'orange.

Les besoins des deux enfants étaient donc différents et c'est

MÉDIATION : UN FLOU CONCEPTUEL

Avec la multiplication actuelle des fonctions de tiers (adultes-relais, agents d'ambiance, aides-éducateurs...) et la revalorisation ou l'évolution des fonctions traditionnelles auparavant plutôt dévalorisées comme celles des gardiens d'immeuble ou des agents de la propreté, on note aujourd'hui un flou conceptuel autour de la médiation.

En Italie, par exemple, l'éboueur s'appelle parfois médiateur écologique. Pour recréer du lien social, l'intervention de ces nouveaux tiers est effectivement basée sur la communication. Mais le terme de médiateur est ainsi souvent associé à des dispositifs non pérennes qui entrent en jeu un certain temps puis disparaissent, comme les « correspondants de nuit ». On ne peut confondre la fonction de médiateur avec celle d'enseignant ou de conseiller d'éducation. Rappelons qu'un conseiller d'éducation n'est pas un médiateur, il peut avoir « une activité de médiation », intervenir dans un conflit entre élèves, entre élèves et membres de la communauté éducative, mais il ne faut pas remettre en cause son identité professionnelle en lui faisant jouer tous les rôles. Même chose pour l'assistante sociale dont il ne s'agit pas de dénier le rôle. Elle est un « médiateur naturel » qui participe comme l'enseignant au renforcement du dispositif de médiation.

bien eux seuls qui étaient capables de les exprimer. De la même façon, quand il y a un problème entre deux élèves, ce n'est pas un expert qui peut décider de leurs besoins : il vaut mieux poser les questions adéquates, la solution viendra des deux parties.

La question de la légitimité du médiateur

Le médiateur est un tiers impartial. Il agit par la communication, en dehors de tout rapport de pouvoir, à la recherche d'un consensus. Son objectif est de favoriser l'autonomie des personnes, ce n'est pas lui qui donne la solution.

La médiation s'appuie sur trois légitimités :

- 1) *la légitimité professionnelle*, qui repose sur une compétence – comme par exemple les médiateurs qui exercent dans le secteur privé ;
- 2) *la légitimité déléguée* – ce sont par exemple les médiateurs nommés par les autorités scolaires ;
- 3) *la légitimité sociale*, qui repose sur une reconnaissance par les usagers de ce mode de régulation des conflits (par exemple la médiation par les pairs).

Une logique de déconstruction/ reconstruction

Le développement de la médiation dans tous les champs de la vie sociale démontre que la médiation ne peut pas être réduite à une simple technique de gestion des conflits mais représente un nouveau modèle de régulation sociale, un pro-

cessus d'apprentissage et de socialisation qui invente de nouveaux rituels. Ainsi, tous les types de médiation passent par une logique de déconstruction/reconstruction.

La phase de déconstruction permet le positionnement de chacun et l'expression des dissensions. À l'école, cela peut se faire avec un enseignant ou des élèves, mais toujours avec l'objectif que chacun puisse dire ce qui ne va pas en présence d'un tiers.

La phase de reconstruction est celle où se construit « l'échange réparateur » entre les deux parties en conflit. Comment se construit cet « échange réparateur » ? Par exemple, si quelqu'un me bouscule dans le métro, pour ne pas perdre la face, je peux réagir en montrant ma colère ; mais si la personne s'excuse, je peux lui répondre avec un grand sourire et en lui dire : « Je vous en prie ! » À l'école, si un enseignant a eu un mot un peu trop vif à l'égard d'un élève, il peut le convoquer à la fin du cours pour s'expliquer avec lui et permettre cet échange réparateur. Couvert par la confidentialité, l'enseignant ne perdra pas la face, l'élève non plus, c'est une affaire privée qui se règle entre eux deux.

La création de règles

La médiation peut aussi contribuer à créer une nouvelle normativité, de nouvelles règles de vie en commun, une sorte de « droit du commun » qui consiste à recréer, par exemple au sein d'un établissement scolaire, en parallèle au règlement intérieur, des règles communes basées sur l'équité qui vont permettre le vivre-ensemble.

La médiation à l'école avec Amély

La méthode d'intervention

À l'école, la démarche de médiation ne peut aboutir sans la participation des acteurs de la communauté éducative. Quand un conflit survient, il est demandé aux enseignants de faire appel au médiateur plutôt que d'intervenir directement, même si c'est moins simple (bien sûr, tout n'est pas renvoyé en médiation, certains problèmes pouvant se régler directement).

La structure d'intervention comprend un « groupe technique », composé d'un coordinateur et de formateurs, un « comité de pilotage », composé de représentants de la communauté éducative, de représentants des parents d'élèves et d'institutions (police, justice, travailleurs sociaux), et enfin des médiateurs (assistantes sociales, enseignants, élèves, parents d'élèves, etc.).

Le médiateur peut être saisi par les membres de la communauté éducative ou par les élèves.

Les médiations peuvent être mixtes (conflits entre élèves et adultes) ou se faire entre pairs (conflits entre adultes ou entre élèves). Elles portent essentiellement sur de petites affaires : rumeurs qui circulent, insultes, petites bagarres.

Il existe de fortes résistances de la part du corps professoral. Pour que la médiation élève/enseignant puisse fonctionner, il est donc nécessaire de mener un travail de sensibilisation auprès des enseignants. C'est pour cette raison que les projets doivent s'inscrire dans le temps, afin que la confiance en la médiation puisse s'installer progressivement chez tous les ac-

teurs. Pour favoriser ce climat de confiance, Amély préconise un processus de médiation débutant par des rencontres séparées. Par exemple, si un élève se plaint d'un enseignant, le binôme de médiateurs le reçoit et examine avec lui si le problème relève de la médiation. Les médiateurs prennent contact avec l'enseignant concerné par le litige en lui demandant de participer à la médiation et, s'il est d'accord, la rencontre est organisée. Cette démarche permet de casser les résistances et d'expliquer à l'enseignant que la médiation n'est pas un arbitrage, qu'il a la possibilité de se retirer à tout moment et qu'il ne perdra pas la face s'il discute avec l'élève puisque tout se passe dans la confidentialité.

Mais les deux parties doivent bien sûr jouer le jeu, ce qui implique une intercompréhension. Les médiateurs doivent préparer l'élève et l'adulte à une relation qui n'est pas une relation d'enseignant à enseigné. Dans l'espace de médiation, on quitte la relation éducative, ce qui veut dire qu'il faut que les deux parties soient sur un même pied d'égalité pour que le dialogue puisse s'engager. Si l'élève craint de ne pas savoir s'exprimer et donc d'être défavorisé par rapport à l'enseignant, il peut s'appuyer sur les médiateurs qui vont l'aider à verbaliser son ressenti.

Le processus d'intervention

Ce processus se déroule en quatre phases : la sensibilisation des médiateurs élèves, leur recrutement, leur formation, puis

la création de la structure de médiation.

1) La première phase consiste à sensibiliser les élèves et à susciter les candidatures. On utilise la méthode des jeux de rôle en faisant des mises en situation. Les élèves prennent alors conscience qu'il n'est pas facile de régler un problème, que cela demande un savoir-faire qui implique de se former.

Cette méthode leur apprend à s'écouter, à communiquer, à être créatifs, à s'impliquer dans les modes de raisonnement et à se responsabiliser.

2) Pour le recrutement des médiateurs, l'association demande aux enseignants de s'impliquer pour susciter des candidatures : environ vingt-cinq élèves.

Pour la sélection des médiateurs, les critères de choix sont multiples : âge, sexe, ethnicité, bons élèves ou élèves « à problèmes ». Il n'y a pas de quotas, mais on préfère qu'il y ait un quart d'élèves en échec scolaire ou ayant des problèmes de comportement, ce que les enseignants ont souvent un peu de mal à accepter sous prétexte que l'on valoriserait les *leaders* négatifs.

L'idée est de faire travailler implicitement ces élèves sur l'estime de soi pour qu'ils puissent, même s'ils ont échoué sur l'acquisition des connaissances, au moins jouer un rôle sur le plan de la socialisation.

Pour effectuer le choix des médiateurs, il est demandé à chacun d'entre eux de rédiger une lettre de motivation. Certains indiquent par exemple qu'ils ne peuvent pas être médiateurs parce qu'ils « s'éner-

ve[nt] facilement et ne save[nt] pas respecter les règles », mais ils trouvent quand même que « c'est bien d'être médiateur parce qu'on [les] embête souvent ». Cela signifie que ces élèves ont déjà fait une auto-analyse. Ceux-là, on les pousse alors à franchir le pas : l'objectif d'Amély est que chacun ait la possibilité, dans son cursus scolaire, d'être au moins une fois médiateur dans une classe.

3) La phase de formation dure entre huit et douze heures et porte sur l'acquisition de méthodes pour gérer un entretien. Les élèves font des exercices pour développer la capacité d'écoute et de reformulation, ils apprennent des techniques d'aide à la recherche de solutions, notamment pour débloquer les situations difficiles, ainsi que les règles déontologiques. Ils sont supervisés par le formateur une fois tous les deux mois.

Pour éviter que de trop grandes responsabilités pèsent sur les épaules des médiateurs, il est demandé aux médiateurs de

rapporter ce qui est dit en médiation au référent de l'établissement, le plus souvent le conseiller principal d'éducation. En effet, les problèmes graves (port de couteau, attouchements sexuels, etc.) ne peuvent être gérés par les élèves médiateurs.

Dans un lycée professionnel, des élèves majeurs nous ont reproché de leur imposer un « chaperon » tout en leur demandant d'être acteurs. Nous avons négocié avec eux, non sur le principe, mais sur le choix de la personne avec qui ils se sentaient le plus en confiance.

4) Reste enfin à créer la structure, ce qui implique de trouver un local permettant d'exercer la médiation en toute confidentialité et de choisir un mode d'identification des médiateurs. Contrairement aux Etats-Unis, où le badge et le tee-shirt sont des signes de reconnaissance très courants, les élèves médiateurs préfèrent plutôt se faire connaître par une information diffusée dans les classes ou par le biais d'affiches.

Notons enfin que, pour éviter que l'élève médiateur ne soit considéré comme une « balance », il faut absolument mener un travail préalable de sensibilisation à la médiation auprès de l'ensemble des élèves et de la communauté éducative, faute de quoi les élèves médiateurs risquent d'être coupés de leur propre communauté. À partir du moment où les autres élèves, même si toutes les classes ne sont pas concernées, connaissent la médiation, le rôle de médiateur est beaucoup plus facile à faire accepter, il devient un projet d'élèves.

La méthodologie d'évaluation

1) Préablement à la mise en place du dispositif de médiation par les pairs, les élèves et les enseignants sont soumis à un questionnaire de 54 items regroupés en plusieurs parties portant sur :

- la nature des relations, la communication entre élèves, entre enseignants et élèves ;
- le type de conflits entre élèves, entre enseignants et élèves, mais aussi les problèmes de vols, de vandalisme...
- les causes des conflits (bagarres, vols, dégradations, conflits avec les enseignants) ;
- le type d'attitudes adoptées par les élèves à l'égard des conflits, c'est-à-dire à qui ils en parlent (à un camarade, à des enseignants...);
- les modes de résolution des conflits (recours à des camarades, à des enseignants...);
- le rôle des élèves en matière de gestion des conflits (délégués de classe, lieu d'écoute...).

2) Pendant la mise en place du dispositif de médiation, des

LE « CONTRÔLE SOCIAL CITOYEN »

Le projet repose sur la formation de médiateurs d'établissement et non de classe, ce qui explique que leur action se développe sur l'ensemble du territoire scolaire.

Le nombre (en général, 25 élèves formés par établissement) constitue aussi une force dissuasive, car 25 élèves qui se déplacent dans une cour, cela se voit, on ne va pas s'attaquer à eux. De plus, l'objectif est que les médiateurs ne soient pas les mêmes d'une année à l'autre.

Si on forme 25 élèves dans un collège, si par ailleurs 25 sont formés en CM1-CM2 dont 12 d'entre eux vont passer l'année suivante au collège, cela fait 12 élèves médiateurs supplémentaires, puis 12 encore l'année suivante, etc. Au bout de trois ou quatre ans, ce sont près de 60 élèves médiateurs qui sont dans la cour.

L'effet de nombre et le fait que les équipes tournent permet d'éviter le phénomène de « caïdat » ou la stigmatisation d'élèves considérés comme des « balances ». C'est du contrôle social citoyen.

entretiens sont réalisés tous les deux mois avec les médiateurs élèves, le groupe d'élèves appartenant aux classes sensibilisées à la médiation, le groupe d'élèves appartenant aux classes non sensibilisées à la médiation, les enseignants, le personnel de service et de surveillance, etc. Deux fois par an, l'association rencontre le responsable d'établissement, l'assistante sociale, l'infirmière et les parents des élèves médiateurs.

3) Une fois le dispositif de médiation mis en place, l'association analyse les différents questionnaires auxquels ont répondu les différents groupes cités.

Souvent, la dimension d'évaluation n'est pas intégrée dès le départ par les responsables d'établissement ou les enseignants: ce n'est pas une priorité, et c'est dommage. En effet, comment mesurer alors pleinement l'efficacité du dispositif dans la durée ?

Par ailleurs, il est compliqué de suivre les mêmes populations car les élèves bougent et Amély a du mal à les retrouver. Cela crée bien sûr des biais au niveau du travail d'évaluation.

Un dispositif de médiation scolaire : premiers résultats d'évaluation

Les résultats présentés ici sont issus d'une recherche sur l'évaluation d'un dispositif de médiation scolaire au sein d'un réseau d'éducation prioritaire d'une ville située dans l'académie de Grenoble⁸. L'évaluation a porté sur trois écoles primaires, un collège et un lycée. Un questionnaire a été soumis à 442 élèves sensibilisés, 94 élèves médiateurs, 64 élèves médiés, 29 adultes sensibilisés à la médiation, 56 adultes non sensibilisés et 20 parents d'élèves. Il a également été procédé à des entretiens auprès de 10 élèves médiateurs et de 2 élèves médiés.

Les changements intervenus chez les médiateurs

1. Les représentations sur les changements personnels

a) *Un apport sur le plan personnel qui se traduit par :*

- une amélioration de l'estime de soi: « Plus responsable, même vis-à-vis de moi. Pour moi, j'ai plus confiance en moi qu'avant »;
- un développement des capacités personnelles: « Ouverture d'esprit. J'ai appris aussi à avoir un point de vue plus médian, à prendre du recul sur les choses. La tolérance »;
- un changement de comportement qui intègre l'idée d'un travail sur soi: « Maintenant, je ne me bagarre plus du tout. Je me suis dit: 'On ne va pas régler ça tout de suite par la violence. On va d'abord régler ça en bon élève.' Ce qui a

changé chez moi? un peu mon caractère quand même, parce qu'avant j'étais un peu violent... ».

b) *Un renforcement de l'esprit de responsabilité* et une contribution à l'émergence de *leaders* positifs: « Nous on est des 3^e, il faut qu'on montre un peu l'exemple. Leur dire ce qu'il faut faire, ce qu'il ne faut pas faire. Nous, on leur donne des conseils parce qu'on sait ce qui les attend, les cours qu'ils peuvent avoir. »

c) *Une acquisition des techniques de gestion des conflits:* « J'ai appris ce qu'était la médiation et cela m'a aidé pour régler des conflits personnels. »

d) *Le développement d'un esprit de solidarité:* « Ça m'a apporté de bien aimer les autres, de savoir ce qu'ils étaient, plein de choses... »

Pour valoriser ce projet et surtout l'activité des médiateurs, nous avons beaucoup utilisé la télévision (M6 et TF1 sont venus dans les établissements scolaires et ont diffusé leur reportage au journal télévisé), ce qui a eu un impact sur certains élèves qui ont voulu mettre en avant la médiation pour montrer qu'il n'y avait pas que des problèmes dans leur établissement.

2. Les représentations sur les changements de comportement

a) Les médiateurs élèves constatent peu de changements liés à leur action sur

⁸ *Ibidem.*

les élèves : « Il n'y a pas de changement. C'est comme d'habitude. »

Les changements perçus par la communauté éducative

Un constat et des pistes de réflexion...

- b) Les résultats sont contrastés concernant l'impact de leur action sur les enseignants : « J'ai peut-être vu ça dans leur comportement parce que, quand un élève dérange la classe, on me demande d'intervenir ou on me demande de surveiller la classe quand le professeur s'absente. Ils me confient des responsabilités, je fais partie des gens en qui ils ont confiance. » Ou encore : « Ils nous voient plutôt comme des élèves qui sont là pour apprendre. Ils nous voient pareils. »

- c) Dans le quartier, c'est un apprentissage à la citoyenneté : « Ça m'arrive quand je croise des gens qui se disputent, j'essaie de les calmer, mais je ne suis pas là à faire le gendarme. Le médiateur ne doit pas faire le gendarme. »

- d) Il y a de légers changements au sein de la famille : « J'essaie de régler les conflits dans ma famille. J'aime bien stopper les conflits en cherchant une solution. Dès que je vois que ça commence à crier, je veux absolument qu'ils trouvent une solution avant d'entamer une grosse dispute, ils comprennent pourquoi je fais ça et ils discutent. »

1. Parmi les adultes sensibilisés

Une majorité (55 %) des adultes sensibilisés à la médiation a constaté des changements :

« J'ai observé que les médiateurs et ceux qui sont pris en compte donnent l'impression de prendre plus confiance en eux, même les victimes. Ils ont l'air de déjà pratiquer, de commencer à s'expliquer et de dire : "On a fait ça." »

« Je trouve que la médiation est très utile dans la mesure où les enfants prennent leur rôle très au sérieux, donc ça leur responsabilise, ça leur donne vraiment un investissement qu'ils n'ont pas ailleurs dans le collège et puis ça leur apprend à mettre des mots sur des choses qui se passent entre eux. Je trouve que c'est bien. »

2. Parmi les adultes non sensibilisés

Les adultes non sensibilisés à la médiation perçoivent peu les changements :

« Je ne pense pas que ça ait changé fondamentalement, les conflits sont toujours là. »

« Pour des élèves difficiles, la médiation ne va rien changer, ça ne va pas changer leur caractère, leur façon d'être qui est profondément perturbée. »

Seuls une minorité de ces adultes (14 %) admettent des changements : la médiation n'est pas encore entrée dans les usages communs.

Il ressort de l'évaluation menée que la dimension éducative de la médiation varie d'une manière importante en fonction de l'âge des élèves : c'est parmi les élèves des écoles primaires et du collège que l'on mesure le mieux les changements intervenus chez les médiateurs, avec l'amélioration de l'estime de soi, le développement de capacités personnelles (esprit d'ouverture, tolérance...), mais aussi l'amélioration du comportement, notamment chez les élèves dits « à problèmes ».

La participation au projet de médiation a permis aussi de renforcer chez les élèves l'esprit de responsabilité, de contribuer à l'émergence de « leaders positifs » et à améliorer les relations scolaires.

Les changements sont moins visibles en dehors de l'institution scolaire : seule une minorité d'élèves a rapporté des changements significatifs dans ses relations avec les membres de sa famille ou les camarades du quartier.

D'une manière générale cependant, les résultats sont plutôt encourageants et démontrent que la médiation peut constituer un processus éducatif pouvant s'intégrer dans les apprentissages à la citoyenneté au sein des cursus scolaires.

Conclusion : la médiation, une contre-culture

Pour bien fonctionner, la médiation nécessite l'implication de chacun et doit donc relever d'un projet d'établissement⁹. Elle devrait commencer le plus tôt possible, à savoir dans le primaire, à l'âge où les élèves y sont le plus réceptifs. L'idéal est bien sûr de l'inscrire dans le temps en la prolongeant jusqu'au lycée. Les réseaux d'éducation prioritaire notamment permettent de continuer à travailler au niveau du quartier avec les élèves et les parents. Ainsi, les résultats positifs obtenus ne doivent pas dissimuler la fragilité de dispositifs qui relèvent d'une contre-culture et dont la pérennisation nécessite une véritable révolution culturelle au sein des établissements scolaires, comme au-delà. ■

ÉCOLE, MÉDIATION, CITOYENNETÉ

L'école, mais aussi l'entreprise par exemple, et beaucoup d'autres lieux, est considérée uniquement comme un lieu de transmission de connaissances : le conflit n'y a officiellement pas place et les seuls conflits acceptés sont les conflits théoriques, philosophiques, scientifiques...

L'apprentissage à l'école de la relation à l'autre, ce devrait être pourtant non seulement l'apprentissage, dans les livres, lors des cours, des modalités d'exercice de la citoyenneté – le rôle du conseil municipal, le fonctionnement des élections, etc. –, mais aussi un apprentissage pratique où les élèves soient eux-mêmes en situation d'exercer cette citoyenneté.

La médiation scolaire et la gestion concrète des conflits qu'elle implique permettent d'améliorer les relations scolaires et extrascolaires, mais aussi – même si cela est plus difficile –, permettent aux conflits d'être mis au jour, d'être reconnus comme tels et donc institutionnalisés comme composantes à part entière de la vie avec les autres.

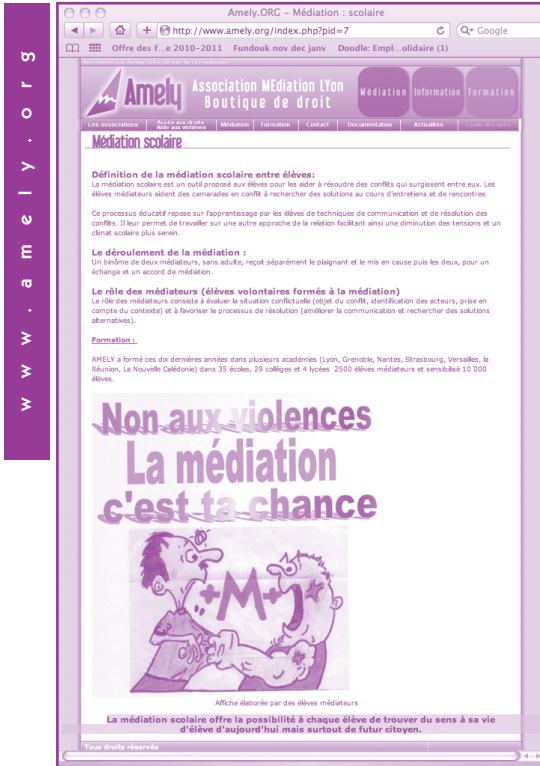


TÉMOIGNAGE.

L'expérience menée dans l'école du Sierroz à Aix-les-Bains : http://www.dailymotion.com/video/x31p11_amsa2007_school

Dans le milieu scolaire, on associe malheureusement souvent médiation et violence, alors que la médiation, si elle est bien sûr un moyen de lutter contre la violence, est avant tout un processus éducatif, un processus d'apprentissage de la citoyenneté. Il nous a ainsi paru opportun que la médiation se développe dans toutes les villes, y compris dans une ville qui ne fait pas « la une » des journaux en matière de violence scolaire comme celle d'Aix-les-Bains.

⁹ Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, en collaboration avec Jean-Claude Robert, « La médiation scolaire dans un réseau d'éducation prioritaire », in *Conflict and Violence Resolution through Social Mediation (School and Family)*, recherche coordonnée par l'université Aberta de Lisbonne (Portugal) et impliquant neuf équipes européennes, Union européenne, Éducation et Culture, Initiative Connect, mars 2009.



Intégrée officiellement dans la politique de la ville depuis les années 1990, la politique d'accès au droit doit permettre à toute personne de connaître ses droits et obligations, mais aussi de pouvoir faire le choix de la voie à emprunter pour résoudre le problème qu'elle rencontre.

La recherche de solutions alternatives de traitement des conflits (conciliation, médiation, mesures de réparation comme les travaux d'intérêt général, etc.) en fait donc partie intégrante.

Les boutiques de droit, qui assurent des consultations juridiques, ont vu le jour en France dans les années 1970 dans l'objectif de favoriser l'accès au droit pour tous et d'aider notamment en ce sens les populations les plus en difficulté.



PROFESSION BANLIEUE

CENTRE DE RESSOURCES
15, rue Catulienne
93200 Saint-Denis
Tél.: 01 48 09 26 36
Fax: 01 48 20 73 88
profession.banlieue@wanadoo.fr

www.professionbanlieue.org

AVEC LE SOUTIEN DE

- La Préfecture de l'Île-de-France
- L'Académie
- Le Conseil général de la Seine-Saint-Denis
- Les villes de la Seine-Saint-Denis

ÉLÉMENTS BIBLIOGRAPHIQUES

- BASTARD Benoît, BONAFÉ-SCHMITT Jean-Pierre, DAMAMME Manuelle, FAGET Jacques, GUERRE Yves, LAULANIÉ Olivier (de), LOGIÉ Gérard, MADELIN Bénédicte, MOREAU Denis, « *Médiateurs sociaux, judiciaires, culturels, scolaires... Symptômes d'une société autiste?* », Territoires, n° 422, novembre 2001.
- BONAFÉ-SCHMITT Jean-Pierre, *La Médiation scolaire par les élèves*, collection Actions sociales, ESF éditeur, 2000.
- BONAFÉ-SCHMITT Jean-Pierre, « *La médiation scolaire par les pairs: une alternative à la violence à l'école* », Spirale, n° 37, février 2006.
- BRABANT-DELANNOY Lætitia, « *Face à la conflictualité et à la violence, quelle efficacité de la médiation?* », La Note de veille du Centre d'analyse stratégique, n° 147, juillet 2009.
- GUILLAUME-HOFNUNG Michèle (entretien avec), « *La médiation. Vers une citoyenneté non violente* », Non-Violence Actualité, n° 293, août 2007.
- LANGUMIER Maelise, « *Les médiateurs scolaires* », Ville/École/Intégration Diversité, n° 158, septembre 2009. ■