

La médiation scolaire en Suisse romande et au Tessin

MARC THIÉBAUD

CONSULTANT POUR LES ÉCOLES, RESPONSABLE DU CAPPE¹ (NEUCHÂTEL)
CHARGÉ DE COURS À L'UNIVERSITÉ DE FRIBOURG

Après plus de 30 ans de pratique, la médiation scolaire par des enseignants déchargés pour quelques périodes est clairement reconnue en Suisse romande et au Tessin comme une ressource essentielle pour la prévention et la santé à l'école. La formation à la médiation est maintenant bien développée, ses processus de travail, ses règles déontologiques, ses avantages et ses limites sont clairement établis. On constate progressivement une diversification des rôles de la médiation scolaire en même temps qu'une insertion plus forte dans les réseaux d'aide et de santé. Parallèlement, on observe également l'émergence d'autres formes de médiation telles que la médiation par les élèves pairs et la promotion d'une culture de la médiation au sein de l'ensemble de l'établissement scolaire.

Variété de situations

La médiation scolaire revêt de multiples formes: les pratiques révèlent des différences importantes entre les cantons comme d'un établissement à l'autre ou en fonction des compétences spécifiques développées par chaque médiateur. Surtout, la variété des situations pour lesquelles les médiateurs scolaires sont sollicités est immense: écoute et soutien pour une élève qui souffre de solitude; aide pour la gestion d'un conflit qui dégénère; accompagnement pour un élève bouc émissaire dans sa classe; recherche de solutions pour un jeune qui perd pied, rejeté dans sa famille recomposée, dont

les résultats scolaires sont en chute libre; aide à la communication entre élèves, parents et enseignants; intervention dans une classe en appui à l'enseignant; accueil d'une grave souffrance psychologique nécessitant l'intervention de services spécialisés; implication dans des actions de prévention de la violence au sein du collège; participation dans les rencontres du réseau santé; demande de conseils par les collègues ou la direction; soutien pour les victimes et les témoins d'un accident grave à l'école, etc. Pour simplifier, on distinguera trois axes principaux, trois types d'apports de la médiation scolaire.

Mise en lien, gestion de conflit et relais

Un premier axe renvoie aux débuts de la médiation scolaire dans nos cantons romands. Elle a pris son origine au milieu des années 1970 dans le canton de Vaud, particulièrement sous l'impulsion d'un enseignant, Jean-Louis Kilcher, préoccupé de développer les liens entre les élèves, les enseignants, les parents et les professionnels de la santé, à une époque où la contestation des jeunes et des drames liés à la drogue suscitaient beaucoup d'inquiétude. Les écoles ont pu prendre appui sur des médiateurs sécurisants, personnes de confiance, oreilles disponibles. Des médiateurs qui connaissent à la fois les problématiques des jeunes et les services d'aide, capables

de créer des ponts lors de ruptures de communication, d'aider à la gestion de conflits et de faire relais vers des spécialistes si nécessaire. Travail délicat, bien sûr, parce que la confiance ne se décrète pas, les relations ne peuvent pas toujours se restaurer, les relais ne sont parfois pas possibles ou les services d'aide n'existent pas ou sont refusés par les jeunes. Mais le bilan est positif: dès les années 1980 et 1990, le Tessin et les autres cantons romands, à l'exception de Genève, emboîtent progressivement le pas. En 1993, l'Office fédéral de la santé publique met sur pied un programme pour promouvoir la médiation scolaire.

Écoute, aide, mobilisation des ressources propres

Sur un deuxième axe, complémentaire au premier, la médiation scolaire prend la forme d'un accompagnement personnel des élèves en difficulté. On constate qu'aujourd'hui cela représente de manière générale la plus grande partie du travail des médiateurs: ils se sont

formés à la conduite d'entretien, à la relation d'aide, à la gestion des émotions, etc.; ils aident les élèves à exprimer leurs difficultés, à mobiliser leurs propres ressources comme celles de leur entourage et les accompagnent dans leur cheminement.

¹ Centre d'accompagnement et de prévention pour les professionnels des établissements scolaires

Ce travail commence avec l'expression d'une préoccupation par l'élève. Celle-ci peut concerner aussi bien la vie à l'école (problèmes scolaires, stress, relations avec des camarades ou des adultes, violences) que les difficultés personnelles (manque de confiance, solitude, mal-être, difficulté dans sa vie affective, sexuelle, relations perturbées avec la famille, consommation abusive de produits, difficultés à vivre la différence), ainsi que maltraitance, trouble de l'alimentation, dépression, traumatisme (dans ces cas, avec relais

vers des professionnels). Les médiateurs élaborent avec le jeune sa demande, analysent la problématique et les besoins sous-jacents, identifient les ressources disponibles et les aident à mobiliser celles-ci pour des remédiations. Ils s'entretiennent parfois également avec les parents, les enseignants, les camarades, individuellement ou ensemble. Travail de relation, très valorisé, dans lequel ils rencontrent aussi des limites, liées par exemple au manque d'engagement des élèves ou à la complexité des problèmes vécus.

Prévention, et développement d'une école en santé

Sur un troisième axe, la médiation s'inscrit plus fortement dans l'organisation scolaire. Au cours de la dernière décennie, dans la perspective de la promotion de la santé à l'école, les médiateurs ont été également sollicités pour assumer de nouveaux mandats : en tant qu'agents de prévention à l'échelle de l'établissement, pour favoriser une culture de la communication et un climat scolaire favorisant des comportements de santé chez les jeunes. À ce titre, les médiateurs sont davantage proactifs, ils ne font pas qu'informer et

répondre aux demandes. Ils deviennent membres de groupes chargés d'élaborer des actions santé, ils favorisent le travail en réseau, ils s'investissent dans des projets de développement de l'école. À ce niveau, on constate également que les attentes du milieu scolaire sont fortes ; mais les médiateurs scolaires ne peuvent pas tout faire : ils sont limités entre autres par la surcharge que représentent ces mandats et par des difficultés liées à la multiplicité des casquettes portées.

Une fonction reconnue, un terme parfois limitant

Le terme de médiation mérite une brève réflexion en lien avec la diversité des pratiques. Au sens strict, il renvoie à l'idée d'un tiers qui aide à créer ou restaurer une relation entre différentes parties. La médiation a pour but de favoriser la communication dans toutes sortes de situations (cf. par exemple la médiation culturelle). Elle ne fait donc pas uniquement référence à des conflits dans le cadre d'une intervention négociée (même si c'est souvent uniquement ainsi qu'elle est comprise). En considérant la

diversité du travail des médiateurs scolaires, on constate qu'ils agissent souvent au-delà de ce qui caractérise la médiation (un tiers médian). C'est le cas notamment lorsqu'ils offrent essentiellement un espace d'écoute et d'aide individualisée ou qu'ils participent à l'élaboration de projets d'établissement en promotion de la santé. Le terme de médiation est alors relativement inapproprié. L'usage a cependant généralisé ce terme pour parler de la fonction, à défaut de trouver un autre mot.

Les atouts de la médiation scolaire

En 2010, la médiation scolaire est largement reconnue comme moyen pour diminuer les situations d'exclusion, de marginalisation, d'incivilités et de conflits non résolus et pour aider à développer un climat scolaire qui facilite l'apprentissage du vivre ensemble et la santé. Sans se substituer à tous les acteurs de l'école ainsi qu'aux parents, à qui incombent aussi des responsabilités, les médiateurs peuvent intervenir lorsque les moyens habituels ne permettent plus d'apporter des solutions aux problèmes rencontrés. Leur atout principal réside en particulier dans le fait

qu'ils agissent au sein de l'établissement scolaire, ils sont sur place, proches de la réalité vécue, ils connaissent le milieu, ont des relations privilégiées avec les enseignants et la direction, sont accessibles et capables d'intervenir rapidement et de manière très souple, sans être connotés comme des psychologues ou des assistants sociaux par exemple. Le fait qu'ils n'ont pas de pouvoir d'arbitrage, qu'ils restent indépendants et attentifs à mobiliser les ressources des personnes représente un autre atout important.

Facteurs de succès

Les médiateurs scolaires sont au bénéfice d'une solide formation assurée par les Hautes écoles, et de supervisions, analyses de pratiques, espaces d'échanges et formation continue. Aspect essentiel, compte tenu de la complexité de leur

travail, qui ne suffit cependant pas à assurer le succès. Pour travailler efficacement dans leur école et au sein du réseau d'aide, les médiateurs doivent en permanence faire connaître et clarifier leurs rôles et travailler en lien avec leurs collègues enseignants.



Le plus souvent, les médiateurs sont choisis (parfois cooptés) non seulement pour leur expérience, leurs qualités humaines, leur motivation, mais aussi parce qu'ils sont reconnus et appréciés dans leur école. Par ailleurs, ils doivent construire leur place et leur collaboration avec les travailleurs sociaux, les infirmières scolaires, les assistants socio-éducatifs, les psychologues scolaires, les conseillers en orientation, les animateurs santé, etc. Les communications avec la direction de l'établissement sont également essentielles, la définition de la relation avec la direction doit être clarifiée, notamment lorsque celle-ci sollicite le médiateur pour voir un élève qui n'est pas demandeur. A noter qu'une personne ne peut pas exercer à la fois la fonction de médiateur

et de doyen par exemple. Si le médiateur scolaire dépend hiérarchiquement de la direction ou de l'autorité scolaire qui l'a engagé en tant qu'enseignant, sur le plan de ses compétences de médiation, il en réfère généralement à une structure ou un responsable cantonal de la médiation qui a mis au point un cahier des charges et un code déontologique à respecter, fondé sur le respect de la personne. Entre autres, le médiateur est soumis au secret de fonction et a un devoir de discrétion, en dehors de cas particuliers (où il fera alors tout ce qui est en son pouvoir pour obtenir préalablement l'accord de l'élève). Il a aussi le droit de refuser une mission. On mentionnera encore un facteur important : il est utile d'avoir au moins deux ou trois médiateurs dans le même établissement, pour réduire les risques de solitude, offrir un choix aux jeunes, et éviter par exemple les difficultés qui se posent lorsque le médiateur qui accompagne un élève est en même temps son maître de classe.

Quelques difficultés et limites

Outre certaines limites particulières déjà évoquées dans la présentation des trois axes principaux du travail de médiation, on en évoquera d'autres plus générales. Les médiateurs ont une décharge de l'ordre d'une période pour 100 à 200 élèves selon les établissements. Cela peut être insuffisant par rapport aux attentes. En particulier, leur travail connaît des pics de surcharge difficiles à gérer avec toutes les autres responsabilités qu'ils doivent assumer dans leurs activités d'enseignement et dans leur vie privée – sans compter les situations d'urgence qui ne sont pas rares. Les médiateurs ne sont pas à l'abri de l'épuisement ! Cette question surgit actuellement de plus en plus souvent dans les supervisions et les formations continues que j'anime depuis une vingtaine

d'années. Les autres difficultés qui sont fréquemment évoquées par les médiateurs concernent la question de la multiplicité de leurs rôles et relations (conflits de casquettes, risques de triangulation, etc.), la gestion de leurs émotions et résonances (les médiateurs ne sont pas des professionnels de la relation d'aide), les problèmes graves vécus par certains jeunes et les articulations délicates avec certains services spécialisés (ce qui conduit parfois les médiateurs à prendre trop sur eux, faute de pouvoir mobiliser les ressources du réseau ou la confiance des élèves à cet égard). Les médiateurs doivent garantir la qualité de leurs processus d'intervention et de collaboration sans porter seuls le poids des résultats.

Perspectives actuelles et futures

La plupart des établissements tendent aujourd'hui à renforcer leurs ressources en médiation. Si quelques écoles y ont renoncé, c'est pour des raisons économiques (choix de la direction d'épargner quelques périodes de décharge pour affecter davantage de moyens à d'autres professionnels du parascolaire). La médiation est généralement bien ancrée dans l'école, ses apports sont multiples : regard sur la personne globale, le bien-être, la santé ; écoute et accompagnement des jeunes en difficultés, travail sur la restauration des liens, relais vers les ressources d'aide spécialisées, participation à des projets de prévention. Ces dernières années ont vu par ailleurs l'émergence d'autres formes de médiation, en particulier la médiation par des pairs

élèves, avec leur apprentissage de capacités d'écoute, de parrainage, de gestion de conflits entre élèves. Egalement, le développement d'une culture de la médiation, visant l'amélioration de la communication et du vivre ensemble par l'acquisition de compétences et la responsabilisation de tous les acteurs de l'école. Les médiateurs scolaires sont en général très actifs au niveau de ces développements. On peut espérer que cela ouvre des perspectives de synergies encore accrues entre direction, enseignants, élèves, parents et spécialistes de la communication pour la promotion de l'école en santé.