

Favoriser un climat de bien-être dans le système éducatif permettrait sans doute de réduire l'anxiété, d'abaisser le niveau de violence général et d'inverser la logique d'échec.



Les médiateurs scolaires

Le Conseil général des Hauts-de-Seine a proposé aux collèges publics qui éprouvaient des difficultés avec certains de leurs collégiens de mettre à leur disposition un à deux « médiateurs éducatifs », chargés de gérer les « embrouilles » entre élèves, voire les risques de violence, de faire des rappels au règlement et de s'investir dans le champ éducatif de la « citoyenneté », à savoir le respect des règles indispensables pour vivre ensemble. Le succès du dispositif a été immédiat¹.



n'ont guère de choix. De plus, les conflits entre élèves sont de plus en plus fréquents et visibles au collège, au-delà des traditionnels chahuts d'adolescents. Enfin, la définition du service des enseignants par un nombre d'heures de cours, modulé en fonction du niveau de recrutement (agrégé, certifié, etc.), limite parfois leur action à l'instruction, laissant alors à découvert le champ éducatif, (quoiqu'il existe, bien sûr, des professeurs qui conçoivent leur mission plus largement).

LA RÉUSSITE DE LA MÉDIATION ÉDUCATIVE

Créé en 1996, le dispositif se poursuit depuis, avec aujourd'hui 102 médiateurs dans 60 collèges du département; les établissements sont volontaires et signent une convention avec la collectivité.

La médiation éducatrice se construit autour de cinq fonctions principales :

- Veille et prévention : repérage des lieux sensibles dans le collège et des élèves en difficulté; régulation et échanges avec les collégiens;
- Gestion d'événements conflictuels: repérage des conflits naissants, gestion du conflit proprement dit (dans la mesure où cela est

La montée de l'individualisme dans la société contemporaine, l'affaiblissement des figures de l'autorité, celle du père dans la famille et celle de l'institution, rend le collège et ses contraintes plus difficiles à supporter pour les adolescents : le groupe de la classe, le règlement, les horaires, les exercices collectifs, etc. Chez eux, les adolescents choisissent leurs vêtements, leurs loisirs, voire leur menu au repas; dans les établissements scolaires, ils

¹ Pattegay P. « Analyse d'un dispositif expérimental de médiation sociale dans trois collèges des Hauts-de-Seine, étude pour le Conseil général », sous la responsabilité scientifique de l'ADIS (N. Guénif).

possible), rappel à la règle et analyse avec les élèves des événements;

- Accompagnement et suivi des élèves: écoute, orientation vers des interlocuteurs relais dans le collège, intégration d'élèves handicapés, exclus..., aide à la recherche de stage en entreprise;
- Concertation au sein de la communauté éducative avec les enseignants, avec l'équipe de vie scolaire...;
- Conduite de projet et animation d'atelier pour les élèves en lien avec les autres acteurs de l'établissement.

L'analyse de la médiation éducative a été conduite lors de l'élaboration d'un référentiel de toutes les missions et tâches; la démarche a été menée par le Centre académique de formation continue (CAFOC) de Versailles qui a travaillé avec les médiateurs eux-mêmes. On remarquera que l'essentiel du métier se focalise autour de la relation à autrui, et surtout aux élèves qui concernent les trois premiers items; la conduite de projet avec les adolescents apparaît secondaire et ne concerne qu'un item. Ainsi, les médiateurs assurent un rôle éducatif de proximité au quotidien, permettant une individualisation de la relation pour des prises en charge de difficultés mineures, que parents et élèves apprécient, étant donné l'évolution des mœurs et du contexte social. Par l'humour, la discussion, ils aident les collégiens à relativiser les problèmes et frictions du quotidien. Pour les difficultés graves, observateurs disponibles, ils ont souvent un rôle de veille et renvoient aux services sociaux et au principal.

La pérennité de ce dispositif manifeste son succès. Les chefs d'établissement qui en sont bénéficiaires l'apprécient vivement; ils font part de l'efficacité des médiateurs, de leur autorité mesurée et de leur facilité à nouer une relation avec les élèves les plus difficiles.

■ 2 Cousin O. et Dubet F. (2001) «Les médiateurs éducatifs», rapport au Conseil général des Hauts-de-Seine.

Bien souvent, les médiateurs sont les premiers à avoir connaissance des difficultés graves et des dangers auxquels certains collégiens sont confrontés et que ne connaissent pas les services sociaux. Sans pouvoir de sanction, le médiateur se trouve au collège dans une position singulière qui facilite le dialogue avec les élèves. Ces derniers plébiscitent très souvent leur présence. Le dispositif a su s'adapter aux besoins des collèves: le profil de poste a beaucoup évolué depuis 1996, passant du jeune homme sportif à une jeune femme calme et disposant d'une certaine autorité. La féminisation de la fonction montre bien que l'ancrage de ce nouveau métier est bien dans le champ social et non pas dans celui de la sécurité comme cela avait été imaginé au tout début.

Cependant, il s'agit sans doute d'un métier particulier au sein du champ social, puisque les médiateurs, à la différence des assistantes sociales, sont majoritairement issus de l'immigration et des « minorités visibles », si l'on peut parler ainsi. Les questions du rôle de la femme et du respect de pratiques religieuses comme le ramadan sont sensibles dans ce groupe. D'autres évolutions ont conforté le dispositif: le recrutement des personnels dans le cadre de contrat standard (et non pas contrat aidé), d'abord des CDD, puis un CDI au bout de six ans, conforte le dispositif, apportant une reconnaissance institutionnelle. Le grand nombre de médiateurs affiliés au même syndicat donne du poids à leurs revendications au sein du Conseil général. Enfin, l'évaluation des médiateurs, que nous allons mettre en place, comme la loi le demande, sera certainement un facteur d'évolution du dispositif.

L'accès à un contrat et la possibilité de bénéficier d'un CDI, la syndicalisation et l'élaboration du référentiel ont été des moments forts qui ont contribué à construire l'identité de la médiation éducative.

UNE FONCTION QUI RESTE DIFFICILE À ASSUMER

Cependant cette fonction est complexe et c'est ce que montre l'évaluation faite par François Dubet sur la médiation éducative dans les Hauts-de-Seine², évaluation qui reste, à bien des égards, toujours d'actualité: le médiateur doit assurer des tâches multiples à l'interface de différents domaines: organisationnel (par exemple prendre en charge pour quelques heures des élèves exclus), relationnel (tisser une relation avec l'adolescent, ce qui permettra au médiateur de se faire entendre de lui) et disciplinaire (les

rappels au règlement). Le métier est délicat car le médiateur se trouve parfois pris dans un conflit de loyauté : le Conseil général lui demande de se situer clairement aux côtés de l'équipe éducative et surtout de ne pas jouer le rôle d'« avocat » de l'élève. Mais, parfois, le médiateur comprend les difficultés du collégien : dans les établissements difficiles, il arrive que certains adultes ne soient pas irréprochables. Par exemple, comment calmer un élève exclu de cours pour son retard par un enseignant lui-même fréquemment en retard ? Et pourtant, le médiateur devra le faire ; ce type de cas a été plusieurs fois analysé dans les groupes d'échanges de pratiques décrits ci-dessous.

De plus, les personnels très qualifiés et fonctionnaires de l'Éducation nationale ont parfois tendance à montrer peu de considération pour le médiateur nettement moins diplômé, voire à lui demander de faire « le sale boulot » qu'eux-mêmes ne souhaitent pas faire ; par exemple, quand il s'agit de trouver le coupable lors d'une infraction, de calmer une classe qui se proclame révoltée par ce qu'elle ressent comme une injustice (Dubet 2001).

Ce sentiment est ambigu et s'accompagne souvent d'admiration ou de louanges quand le médiateur a réussi à dénouer une situation ; ce dernier apparaît alors comme un sauveur. Le médiateur agit sur des terrains qui étaient découverts, où personne n'intervenait (cf. ci-dessus l'analyse du ministère), alors que plusieurs professions ont des tâches de médiation (la fiche de poste des assistantes sociales fait explicitement référence à la médiation, d'où certaines réactions de méfiance parfois, notamment en ce qui concerne le secret partagé).

Enfin, pendant longtemps, la fonction de médiateur s'est définie « en creux », par ce qu'elle n'était pas : ni grand frère, ni assistante sociale, ni professeur. C'est sans doute l'apparition d'un métier nouveau, pas complètement « professionnalisé » puisqu'il n'existe pas de déroulement de carrière (« médiateurs chefs », etc.) et qu'il y a autant de types de

médiateurs que d'innovations dans différents domaines. Certes, le Conseil général vient d'achever un référentiel de ce nouveau métier qui clarifie les missions et tâches, mais ce référentiel se limite au département et il n'y a pas de consensus national sur ce métier : sur Google en première page, toutes les références de « médiateurs éducatifs » renvoient aux Hauts-de-Seine.

LES MESURES PRISES POUR RENFORCER LE DISPOSITIF

Conscients de cette complexité, nous avons pris diverses mesures au fil des ans. Ainsi, des limites claires ont été posées à la mission des médiateurs : résoudre les conflits entre élèves ; les médiateurs n'interviennent auprès des adultes, par exemple dans un conflit entre élèves et adulte, qu'à la demande express de ce dernier ; et dans ce cas, ils doivent en parler au principal. De même, le lieu d'exercice est clairement précisé ; ils n'agissent qu'au collège, et éventuellement strictement à la sortie de l'établissement si un incident s'y déclenche. L'expérience a montré qu'il était hasardeux de laisser les médiateurs éducatifs aller régler des conflits à l'extérieur du collège, au sein de la cité ou d'un centre commercial.

Le recrutement des médiateurs se fait à bac + 2, gage d'une capacité à tenir un discours élaboré dans des situations difficiles ou à aider un élève à faire des démarches pour trouver un stage, prendre rendez-vous avec le conseiller d'information et d'orientation (CIO). Ils doivent pouvoir élaborer une analyse sur un cas difficile, retransmettre des informations délicates au principal. Ils sont choisis de préférence après une première expérience professionnelle afin d'avoir une certaine maturité. Actuellement, l'âge moyen des médiateurs est de trente-deux ans.

Le recrutement est conduit avec soin ; à l'entretien classique, s'ajoutent des jeux de rôle, afin de tester le candidat, qui doit être capable d'une autorité naturelle, mais sans autoritarisme ou risque de passage à l'acte. À l'issue du recrutement, une formation d'adaptation à l'emploi est donnée, suivie de deux stages d'une semaine et du tutorat par un médiateur chevronné pendant six mois. L'affectation se fait dans une commune où le médiateur n'habite pas et où il n'a jamais travaillé pour éviter des dérives de type « grand frère ».

L'encadrement est double, le Conseil général avec cinq personnes (4,5 équivalents temps plein) dont trois cadres, et le principal ou principal adjoint auquel le médiateur est rattaché. Des groupes de suivi (six par an) permettent aux média-

teurs d'échanger sur leurs pratiques, leurs difficultés et leurs succès. Par petits groupes, en présence d'un psychologue, ils mettent « en mots » les situations difficiles qu'ils ont vécues, ou celles que vivent les élèves qu'ils suivent. Après des premières réticences à l'idée de participer à un groupe de parole, en présence d'un psychologue, les médiateurs ont compris l'intérêt de ces rencontres qui leur permettent un recul sur leurs pratiques et une analyse du quotidien. Des séminaires de formation continue de quinze jours par an, pendant les vacances scolaires, et des réunions de service périodiques complètent cette action de réflexion.

Les médiateurs restent en poste quatre ans dans le collège si le principal et le médiateur souhaitent la poursuite de cette affectation ; ce temps, celui de la scolarité d'un collégien, assure une certaine pérennité aux actions entreprises. Cependant, le médiateur est recruté avec un contrat à durée déterminée pendant les cinq premières années ; le contrat n'est pas renouvelé s'il ne donne pas satisfaction.

Comme tous les personnels déconcentrés, les médiateurs ont parfois l'impression d'être « laissés pour compte » par leur employeur, c'est pourquoi ils ont bénéficié rapidement de l'accès à l'intranet du Conseil général (portail, information des œuvres sociales, etc.) et sont équipés d'un ordinateur installé dans le bureau où ils reçoivent les élèves.

MÉDIATEUR ÉDUCATIF : UN MÉTIER ?

Les médiateurs les plus diplômés (ceux qui ont un master par exemple) considèrent souvent ce métier comme un tremplin ; ils restent deux ou trois ans et passent ensuite des concours ou trouvent un poste ailleurs. Les moins diplômés ont tendance à rester. Pour l'instant, le poste n'est pas intégré dans une carrière et le salaire se module suivant deux indices, un à l'embauche et l'autre au passage en CDI au bout de six ans d'ancienneté. Cependant les médiateurs espèrent à l'avenir pouvoir négocier des augmentations salariales comme la loi en ouvre la possibilité avec l'évaluation.

Le Conseil général encourage les médiateurs à se former dans le cadre de formations qualifiantes pour pouvoir postuler à d'autres postes. Mais, depuis que la possibilité d'un recrutement en CDI leur est ouverte, les demandes de formation des médiateurs ont beaucoup chuté. Faut-il en conclure qu'avec un CDI, au bout de six ans, la fonction leur apparaît comme un métier à part entière ? Enfin le confinement dans une seule collectivité pèse, puisque, rappelons-le, il n'existe pas d'équivalent ailleurs ; si le conjoint est muté, il leur faudra changer de travail.

L'ÉCHEC DES « MÉDIATEURS SOCIAUX »

Fort du succès des médiateurs éducatifs efficaces pour diminuer les tensions entre élèves, le Conseil général a tenté d'étendre ce concept pour résoudre les difficultés relationnelles chroniques des collèges avec certains parents d'élèves surtout dans les établissements concentrant des populations dites « défavorisées » et pour créer des liens avec le milieu associatif du quartier. Un dispositif de « médiateurs sociaux » a donc été expérimenté en 2000, pendant dix-huit mois : il s'agissait de contractuels A, donc disposant d'une licence, mis à disposition du collège et qui devaient faire l'interface avec les parents des collégiens en difficulté et les associations de quartier. Le Conseil général a testé le dispositif dans deux collèges avec deux médiateurs sociaux, choisis parmi les meilleurs médiateurs éducatifs et qui étaient suffisamment diplômés. Certes les parents et les associations ont été satisfaits de rencontrer un interlocuteur venant du monde scolaire qui était très disponible. Mais les chefs d'établissement ont hésité à leur déléguer des missions : la rencontre avec les parents est leur domaine réservé en quelque sorte ! Même l'information et la présentation du collège sont de leur ressort. Lors des rencontres avec les parents ou les associations, les médiateurs ne représentaient qu'eux-mêmes ; l'établissement scolaire – parents et professeurs – ne se sentaient pas engagés par ce que les médiateurs avaient dit aux parents et, *a fortiori*, négocié avec eux, même quand les entretiens étaient préparés à l'avance. Ces médiateurs ont été marginalisés dans leurs nouvelles fonctions, alors qu'ils étaient très appréciés en tant que médiateur éducatif l'année précédente.

De plus les assistantes sociales se sont plaintes de l'existence du dispositif, considérant que la rencontre avec les parents en difficulté était une de leurs tâches ; elles ont rappelé que la médiation figurait dans leur fiche de poste.

Les CPE se sont également plaints. Devant ces difficultés, nous avons arrêté ce dispositif. Il faut remarquer que la notion de « médiateur social » est floue : ce dernier fait de la médiation entre qui et qui ? Entre les parents et l'institution scolaire ? Entre les parents et un enseignant ?

Mais un médiateur est vu symboliquement comme un tiers, « au-dessus » des personnes auprès desquels il intervient. Un personnel départemental et contractuel ne peut représenter le collège et faire une médiation entre adultes. On voit par contraste pourquoi la notion de « médiateur éducatif » a été plus facilement admise : dans ce dernier cas, le médiateur est un adulte qui gère les conflits entre enfants ou adolescents ; le mot « éducatif » rassure, car il ne peut s'appliquer qu'à des mineurs, puisque, jusqu'à présent, il n'est pas question « d'éduquer » les parents : au plus parle-t-on d'« aide à la parentalité » !

UNE AUTRE INNOVATION ? — LES MÉDIATEURS DE RÉUSSITE SCOLAIRE

L'Éducation nationale a créé début 2009, 5 000 postes de médiateurs de réussite scolaire. La dénomination pourrait paraître une promesse difficile à tenir : est-ce parce que l'élève absentéiste rencontre le « médiateur de réussite scolaire » qu'il va réussir au collège ? En effet, des universitaires, qui avaient évalué en 1995 l'un de nos programmes, le « Programme pour la réussite à l'école et une meilleure insertion scolaire » avec des « ateliers de la réussite », avaient constaté lors d'une enquête auprès des élèves et des parents que les collégiens en grande difficulté ciblés par le programme espéraient bien une réussite rapide et sans effort en fréquentant les ateliers ! Aussi avons-nous changé le nom des ateliers. N'est-ce pas l'échec scolaire qui souvent conduit à l'absentéisme, et non l'inverse ? Pour que le jeune retrouve le chemin du collège ne faut-il pas qu'il résolve la question de son échec scolaire, question complexe, qui souvent se pose depuis un certain temps ? Que pourra faire ce médiateur ? En ce qui concerne l'information et l'accompagnement des familles, nous avons vu la réti-

cence des principaux à mobiliser les médiateurs sociaux, pourtant diplômés. Quelle délégation d'autorité le collègue peut-il confier à ce médiateur « de réussite scolaire » qui bénéficie d'un contrat aidé, et qui est donc jeune, peu diplômé et sans expérience professionnelle ?

Le besoin d'accompagnement éducatif des élèves en collège est bien réel ainsi que la satisfaction apportée à ce besoin par les médiateurs et je citerai un extrait d'une étude ministérielle, même si l'analyse semble excessive : « Les médiateurs éducatifs agissent comme révélateurs du dysfonctionnement de l'institution scolaire. Ils prouvent, par leur succès auprès des élèves, l'existence de besoins non satisfaits par l'organisation traditionnelle des établissements. Ils sont souvent les seuls à percevoir les comportements déviants d'un élève et les dynamiques de groupe qui pourraient poser des problèmes » (ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Haut Comité de la Santé publique, 2002).

D'une part, le mot « dysfonctionnement » est trop fort ; il s'agit plutôt d'une lacune de l'institution, d'un terrain découvert qu'elle n'a pas le temps d'investir. Comme je l'ai montré ci-dessus, les médiateurs offrent essentiellement aux élèves un appui individualisé à leurs petites difficultés ou aux conflits du quotidien, même si, par ailleurs, ils révèlent parfois des situations de danger, inconnues des services sociaux, où se trouvent certains adolescents. D'autre part, ce besoin d'accompagnement éducatif n'existe pas partout et le Conseil général affecte des médiateurs dans une grosse moitié des collèges du département, pas seulement dans les quartiers populaires, mais aussi dans certains quartiers plus aisés où les parents travaillent beaucoup et les enfants sont parfois livrés à eux-mêmes. Il est à noter que ce besoin apparaît récemment avec, d'une part, l'évolution des mœurs et la montée de l'individualisme et, d'autre part, la démocratisation et l'arrivée au collège d'une partie de la population qui maîtrise peu ou mal les codes sociaux et les implicites du collège dont la pédagogie reste encore proche, somme toute, de l'ancien « petit lycée ». En paraphrasant l'étude du ministère, je dirais volontiers que le besoin d'accompagnement de certains parents et des élèves décrocheurs est un problème aigu qui gêne le bon fonctionnement des établissements. Mais, les solutions relèvent-elles de la mise en place de médiateurs ? ■

■ MAELISE LANGUMIER

Directrice des actions éducatives, conseil général des Hauts-de-Seine