

LA MEDIATION PAR LES PAIRS AU SEIN
D'UNE ECOLE SECONDAIRE EN
BELGIQUE :

**Un processus à la fois curatif et préventif de gestion des
conflits dans l'école**

*Mémoire de Master 2 Justice Procès Procédure parcours Médiation
Année universitaire 2016-2017
Faculté de Droit et Science Politique*

Responsable pédagogique du Master : **M. Philippe CHARRIER,**
Tuteur de stage (février-mai 2017) : **Mme Joëlle TIMMERMANS**

« *Un mauvais arrangement vaut mieux qu'un bon procès* »,
Honoré de Balzac, *Illusions perdues*, Tome 5

REMERCIEMENTS

Avant tout développement sur cette recherche professionnelle et universitaire, il apparaît opportun de commencer ce mémoire par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de cette année, ainsi qu'à ceux qui ont contribué à faire de ce mémoire un moment très profitable.

Je remercie mon directeur de mémoire, M. Philippe CHARRIER, qui m'a formée et accompagnée durant cette expérience avec beaucoup de patience et de pédagogie, ainsi que ma maître de stage, Mme Joëlle TIMMERMANS de l'association « Le Souffle », qui m'a fait découvrir le monde de la médiation en milieu scolaire en Belgique et qui m'a encadrée durant ces quelques mois.

Sont également remerciés les participants directs du projet présenté, à savoir l'Institut Vallée Bailly et l'Aide en Milieu Ouvert (AMO) « Color'Ados », ainsi que les formateurs du Souffle, sans qui rien de tout cela n'aurait été possible.

Enfin, merci à mes proches pour les conseils et le soutien qu'ils ont pu me prodiguer tout au long de cette recherche.



SOMMAIRE

Remerciements.....	3
Introduction.....	5
PARTIE 1 : L'INSERTION DE LA MEDIATION PAR LES PAIRS DANS SON ENVIRONNEMENT.....	10
TITRE 1 : LE CADRE LEGAL : UNE MESURE INSCRITE DANS LA LEGISLATION BELGE.....	10
Chapitre 1 : L'implantation de la médiation en milieu scolaire en Belgique.....	10
Chapitre 2 : Une illustration d'implantation de la médiation par les pairs dans une école secondaire.....	17
TITRE 2 : LE CADRE ORGANISATIONNEL : UNE MESURE PORTEE PAR UN PARTENARIAT.....	21
Chapitre 1 : La structure formatrice : Le Souffle, une association d'Action, de Médiation et de Formation.....	21
Chapitre 2 : La structure accueillante : l'Institut Vallée Bailly (IVB), un établissement scolaire secondaire d'enseignement ordinaire.....	23
Chapitre 3 : La structure « liante » : Color'Ados, une association d'Aide en Milieu Ouvert (AMO).....	25
PARTIE 2 : LE DEROULEMENT DE LA MEDIATION PAR LES PAIRS : JONGLER ENTRE CURATIF ET PREVENTIF.....	28
TITRE 1 : L'AMONT : LA MISE EN PLACE DU PROCESSUS ET SES QUESTIONNEMENTS.....	28
TITRE 2 : PENDANT : LE CONTENU DE LA FORMATION.....	30
Chapitre 1 : La phase de sensibilisation.....	30
Chapitre 2 : La phase de formation proprement dite.....	37
TITRE 3 : L'AVANT : L'ANALYSE ET LES REPERCUSSIONS DU PROCESSUS.....	53
Chapitre 1 : Déductions : les clefs de la réussite de la médiation par les pairs à l'IVB.....	53
Chapitre 2 : Evaluation partielle de l'implantation de la médiation par les pairs à l'IVB.....	60
Conclusion.....	66
Bibliographie.....	69
Table des matières.....	74
Annexes.....	76

INTRODUCTION

La violence est une notion des plus obscures. Il me semble assez judicieux de dire qu'elle « est ce qui m'arrive et que je perçois comme telle »¹. Chacun ne perçoit pas la violence de la même manière, on parle même des « violences » au pluriel.

Le monde scolaire n'échappe pas à cette perception. En effet, la violence à l'école est un concept difficilement mesurable car les indicateurs que l'on peut utiliser sont multiples²: cela peut être les sanctions disciplinaires prononcées (colles, avertissements, renvois...), les infractions pénales (problèmes de stupéfiants, atteintes aux biens, racket...), les incivilités (nuisances, bousculades...). C'est une notion d'autant plus complexe qu'elle est empreinte de subjectivité : un élève peut être traumatisé par un regard mais voir la bagarre comme un jeu ; un chef d'établissement peut ne pas déclarer certains incidents afin de ne pas « noircir » l'image de son école...

Ainsi, même si la violence est difficilement définissable, elle est toujours constatée dans les établissements scolaires, à plus ou moins grande échelle, et est le facteur majeur des souffrances vécues par l'adulte de la communauté éducative ou l'élève. La violence fait peur car elle est synonyme de menace contre l'ordre établi, transgressant les règles élémentaires de la vie en société³. Elle est d'autant plus terrifiante qu'elle fait partie intégrante de notre nature humaine et de nos pulsions.

C'est dans ce contexte qu'intervient la thématique de gestion des conflits. Le conflit peut se définir comme une « violente opposition de sentiments, d'opinions, d'intérêts »⁴ : il est synonyme d'opposition, d'antagonisme, de lutte, de discorde. Le lien entre violence et conflit est d'autant plus exacerbé que les conflits sont extrêmement diversifiés : structurels, de valeurs, relationnels... Ils sont finalement inhérents à toute vie sociale et en permettent la régulation⁵. Face à cette diversité impliquant nombre de souffrances, chacun adopte sa propre manière de gérer les conflits : on peut le fuir ou ne pas y répondre ; on peut le régler par soi-même ou avec un pair ; on peut le reporter à son supérieur... ou faire appel à un tiers.

La médiation intervient en ce sens et ne cesse de se développer. Elle nous est tous familière car elle se pratique au quotidien. Cette « médiation des différences »⁶ inclut un tiers (entourage, collègues, amis, famille...) qui nous permet souvent de créer des liens alors inexistantes, recréer des liens distendus, pour construire le lien social ou en combler les déficits. Pourtant, la médiation existe également sous un registre plus ciblé, celui des conflits (médiation des

¹ Debarbieux, E. *La violence dans la classe*. ESF Editeur (Paris), coll. Sciences de l'Education, 1990, p.22.

² Bonafé-Schmitt, J-P. *La médiation scolaire par les élèves*. ESF Editeur (Paris), coll. Actions Sociales / Confrontations, 2000, p.58.

³ Debarbieux, E. *La violence en milieu scolaire*. ESF Editeur (Paris), 1999, p.19.

⁴ Dictionnaire de français Larousse. *Définitions : conflit* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/conflit/18127> (consulté le 13/06/2017).

⁵ Reynaud, J-D. *Conflit et régulation sociale : esquisse d'une théorie de la régulation conjointe*. In « Revue française de sociologie », vol. 20, n°2, 1979, p. 367-376.

⁶ Guillaume-Hofnung, M. *La médiation*. Puf (Paris), coll. Que sais-je ?, 2015, p. 68.

différends). Qui dit conflit dit désaccord, ce qui implique une problématique, plus ou moins grave, entre plusieurs individus, parties, médiés. Le tiers médiateur va alors les guider vers l'accord en les aidant à formuler leurs demandes, leurs valeurs communes ou divergentes, leurs histoires. C'est le tiers facilitateur d'un dialogue, d'une communication.

La médiation s'exporte donc également à l'école d'autant plus qu'actuellement, un lien fort est établi entre violence et climat scolaire. Ainsi, dans les établissements, un climat positif et sécuritaire sur le plan physique et psychologique permet aux jeunes et adultes de développer un sentiment d'appartenance à cette communauté qui contribue à faire diminuer les situations susceptibles de générer agressions, violence et harcèlement⁷. Pour éviter l'engrenage d'attitudes agressives et violentes au sein des établissements scolaires, il semble donc primordial d'explorer des nouvelles méthodes de communication auprès des jeunes dès leur plus jeune âge, afin que conflit et violence ne soient plus une crainte mais une opportunité pour eux.

C'est dans cette optique qu'en tant qu'étudiante en deuxième année de Master « Justice Procès Procédures / Médiation » à l'Université Lumière Lyon 2, je me suis tournée vers la Belgique pour effectuer mon stage professionnalisant de fin d'année d'une durée de trois mois dans le monde de la médiation, dans l'objectif futur de rédiger ce mémoire pratique lié à un projet de stage en la matière. En effet, la Belgique est un des pays francophones où cette technique de gestion des conflits est la plus émancipée, après l'Amérique du Nord et le Québec qui restent des pionniers en la matière⁸. Pour ne citer qu'une part de son histoire, la médiation familiale a été reconnue dans le cadre légal grâce à la loi du 19 février 2001⁹ (maintenant organisée par la loi du 21 février 2005), au contraire de la France qui créa un diplôme d'Etat en médiation familiale qu'à partir du 2 décembre 2003 (via un décret). La Belgique est donc en avance en matière de médiation, et le domaine scolaire belge n'échappe pas à cette règle : la médiation s'y diversifie à la fois en actions publiques et privées (cela sera développé ultérieurement). C'est en l'occurrence le cas au sein de la Belgique francophone, seule province que je traiterai dans ce mémoire du fait de mon séjour à Bruxelles, capitale francophone.

L'apanage de la médiation en Belgique a donné lieu à de nombreuses initiatives novatrices pour contribuer à son développement. L'une d'entre elles se nomme la Concertation Restaurative en Groupe (dite CRG) en milieu scolaire. Inspirée des pratiques de justice communautaire de cultures non-occidentales notamment chez les Maoris, indigènes de Nouvelle-Zélande, la CRG se développe dans les pays anglo-saxons dans les années 70 dans l'optique de prendre en charge par la communauté des infractions pénales commises par des majeurs ou des mineurs¹⁰. Actuellement en Belgique francophone, la CRG en matière judiciaire

⁷ Debarbieux, E. et al. *Le « climat scolaire » : définition, effets et conditions d'amélioration*. Rapport au Comité scientifique de la Direction de l'enseignement scolaire, Ministère de l'éducation nationale. MEN-DGESCO/Observatoire International de la Violence à l'École, 2012. 25 pages.

⁸ Guillaume-Hofnung, M. *Op. cit*, 2015, p.11.

⁹ Union des Fédérations des Associations de Parents de l'Enseignement Catholique (UFAPEC). *La médiation prend de plus en place dans notre société : pourquoi, comment, jusqu'où* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2011/0911mediation.pdf> (consulté le 13/06/2017).

¹⁰ Timmermans-Delwart, J. *Pratiquer la Concertation Restaurative en Groupe avec des jeunes*. Chronique Sociale (Lyon), coll. Savoir Communiquer, 2017, p.18.

est portée par la loi du 15 mai 2006¹¹. Cette méthode atypique d'apaisement des conflits fut exportée en Europe et même... en dehors du monde judiciaire. Et c'est là toute l'originalité du processus CRG implanté dans un institut secondaire spécialisé belge à Bruxelles, Charles Gheude : en effet, depuis 2012 sont mises en place dans cet établissement, dans le cadre d'un projet-pilote, des CRG visant à introduire des espaces de médiation groupale entre auteurs, victimes et communautés vivant en milieu scolaire. Les CRG permettent à chacun de prendre la responsabilité de ses propres actes et participer activement à la réparation matérielle comme à la reconstruction des liens et de la vie en groupe (que ce soit à l'école, dans le quartier, dans un club, en famille, ...). Intéressée par la justice restaurative et par cette innovation dans le monde de la médiation, j'ai rapidement pris contact avec la structure ayant à la fois formé divers membres de la communauté éducative aux pratiques restauratives et assuré leur suivi tout au long de l'année : l'Association Sans But Lucratif (ASBL) Le Souffle, devenue alors la structure m'employant de février à mai 2017. Il me tardait alors à la fois de découvrir cette nouvelle méthode de gestion des conflits scolaires et de comprendre l'articulation de la médiation en Belgique francophone.

Hélas, pour des raisons budgétaires, le fonctionnement du dispositif a subi un « stand-by » sur l'année 2016-2017, aboutissant à une forte réduction des permanences et supervisions de la structure formatrice pour ces cercles restauratifs au sein de l'établissement pilote. Dans l'optique rédactionnelle d'un mémoire universitaire conséquent, il m'était donc difficile de consacrer mes recherches sur ce dispositif atypique puisque ma participation et mon implication dans ce projet auraient été limités par le ralentissement qu'il a enduré.

Mais cette déception ne fut que de courte durée face à la multiplicité des pistes d'actions en matière de communication auprès des jeunes qui existe dans cette association. La médiation par les pairs (dite MPP) en constitue une. Il s'agit de former des jeunes à être médiateur pour leurs pairs. Même s'il peut être envisagé dans n'importe quel regroupement de jeunes et à n'importe quel moment, en général, ce type de programme se vit plutôt en école, au moment des récréations¹². Des élèves volontaires et choisis parmi tout type d'élèves (bagarreurs, pacificateurs, cancrès, bûcheurs...) suivent une formation d'une dizaine d'heures auprès de médiateur(s) professionnel(s) et pratiquent ensuite leur rôle auprès d'élèves de leur propre établissement. On en revient à un processus plus « classique » de médiation car la MPP comprend des objectifs qui lui sont similaires. Elle encourage la socialisation de l'enfant et lui apprend à gérer ses relations ; elle aide à développer des techniques de communication et de gestion de conflits ; elle permet d'acquérir des compétences visant écoute, dialogue, confiance en soi, auto-analyse, reconnaissance, prise de responsabilité, intégration, créativité, ... ; elle accompagne enfin l'école dans l'instauration de la culture de médiation au sein de l'institution grâce à la réflexion et la création d'un dispositif d'encadrement adulte du projet qui permette

¹¹ Aide à la Jeunesse, 15 mai 2006 – *Loi modifiant la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse, du Code d'instruction criminelle, le Code pénal, le Code civil, la nouvelle loi communale et la loi du 20 avril 2003 réformant l'adoption* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?id=1172> (consulté le 21/06/2017).

¹² Timmermans, J. *Graines de médiateurs*, in « Journal du Salon de l'Education », Namur, octobre 2008.

sa pérennisation¹³. En résumé, l'apaisement des tensions et le développement relationnel sont également la philosophie même de la médiation. J'étais donc curieuse de mettre en pratique toutes mes connaissances acquises en gestion de conflits au fur et à mesure de mes études mais appliquées sur une fourchette d'âge qui m'était inconnue : la génération adolescente (12-18 ans pour six niveaux de classes en écoles secondaires belges).

Et c'est un concours de circonstances qui m'a permis d'intégrer un projet MPP au sein de la structure qui m'a recrutée. J'ai eu la chance d'arriver au bon endroit au bon moment : en effet, un projet d'implantation de médiation par les pairs venait d'être accepté par Le Souffle pour une école secondaire ordinaire belge, en collaboration avec un partenaire de la commune. Le déroulement de la sensibilisation et formation des élèves avait l'avantage de s'articuler avec ma durée de stage tout comme mon rôle dans le processus fut facilement défini : devenir collaboratrice du projet, c'est-à-dire être en charge de l'administration et de la communication du dispositif entre les divers partenaires de l'école et aider à la formation des élèves-médiateurs auprès des formateurs affiliés. Ainsi, face à tous ces arguments à la fois éthiques et pratiques, le mémoire que voici s'est naturellement orienté vers ce projet de stage lié à l'implantation de la médiation par les pairs dans une école secondaire belge, d'autant plus que la MPP génère une richesse bibliographique indispensable à la rédaction d'un écrit universitaire de cette grandeur.

Dans le cadre de cette expérience professionnelle, je me suis retrouvée au plus près de l'équipe éducative de l'école ainsi que des élèves-médiateurs au cours de leur formation. J'ai pu assister à l'enthousiasme des adultes et élèves, mais également à leurs craintes et à leurs questionnements, auxquels toute l'équipe du Souffle a tenté de répondre au mieux. Et il y a une chose qui m'a interpellé : la médiation par les pairs est complexe et n'est pas forcément demandée pour ce que l'on croit. Elle n'est pas qu'une technique de gestion des conflits scolaires et ce, même si elle est initiée en ce but (voire l'élimination des conflits). Elle agit également en amont sur le relationnel et le climat scolaire. Ainsi, l'articulation entre curatif et préventif au sein du processus de médiation par les pairs me semble intéressant à analyser et approfondir au vu de l'écho qu'il provoque au sein de l'école. La médiation par les pairs a-t-elle été préventive au cœur de l'expérience professionnelle citée ? Est-elle curative ? N'est-elle pas l'alliage de ces deux types de traitements des conflits ? Finalement, en quoi la médiation par les pairs est-elle un processus à la fois curatif et préventif de gestion des conflits dans l'école ? Sous le prisme de mon vécu, l'analyse de cette problématique pourra permettre à toute personne du monde éducatif ou tout professionnel de la médiation de cerner les effets d'un tel processus à la fois sur les élèves et sur les adultes collatéraux.

Pratique et théorie se mêlent en médiation par les pairs ce qui ébranle l'établissement scolaire qui la met en place. Pour ma part, cet impact sera complexe à évaluer du fait de la courte durée de mon stage et de mon départ avant le retour de l'expérience à la fois auprès des adultes et des élèves autour de rencontres prévues à cet effet. Mais les changements opérés sont déjà observables rien qu'au niveau de la préparation du dispositif et de la formation en soi.

¹³ Objectifs proposés par l'ASBL Le Souffle et utilisés par l'Institut Vallée Bailly lors de la rédaction de la candidature pour l'appel à projets de la circulaire n° 5944 du 07 novembre 2016 « Dispositifs pour les établissements scolaires en matière de prévention et de prise en charge du harcèlement en milieu scolaire ».

C'est pourquoi seront vus en détails le mécanisme de médiation par les pairs, les outils et exercices utilisés, les structures concernées, les diverses rencontres effectuées avec les référents liés au projet... afin de montrer toute la richesse et la complexité qu'apportent un tel processus de gestion à l'amiable des conflits au sein du monde scolaire. Il me semble donc important de suivre une certaine chronologie du processus tout d'abord en contextualisant la médiation en milieu scolaire et en analysant son environnement à la fois sous le prisme belge francophone et sous celui de mon projet de stage (partie I) avant de parcourir le cœur du projet à travers l'analyse détaillée de la formation complète de médiation par les pairs au sein de cet établissement et toutes les conséquences qui en sont ressorties (partie II).

PARTIE I : L'INSERTION DE LA MEDIATION PAR LES PAIRS DANS SON ENVIRONNEMENT

Pour apporter un éclairage nouveau sur la médiation par les pairs via le prisme de l'expérience professionnelle à laquelle j'ai participé, il est important de bien cerner le contexte de ce processus atypique de médiation en milieu scolaire. L'analyse produite dans ce mémoire dépend intrinsèquement du territoire dans lequel le stage a été réalisé, c'est-à-dire la Belgique francophone. Ainsi, pour mieux comprendre l'impact d'un tel dispositif à l'échelle microscopique sur une seule école, il faut préalablement l'englober sur une échelle plus élevée par la description du cadre légal belge en la matière (titre 1). Grâce à cet historique de la médiation en milieu scolaire belge ainsi que la médiation par les pairs en particulier, le lecteur pourra être en mesure d'appréhender un tel processus au sein de l'école dans laquelle j'ai agi, processus qui n'aurait pu être mis en place sans l'intervention de ses acteurs et de ses partenaires (titre 2).

TITRE 1 : LE CADRE LEGAL : UNE MESURE INSCRITE DANS LA LEGISLATION BELGE

Chapitre 1 : L'implantation de la médiation en milieu scolaire en Belgique

En Belgique francophone, la médiation en milieu scolaire se décline en diverses activités qui prennent place à la fois dans la sphère privée et la sphère publique. Leur développement suit un historique bien particulier que la lettre électronique de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt dite « La Lettre des médiations », en son numéro 1 sur la médiation en milieu scolaire, a su parfaitement résumer. Ma maitre de stage, Joëlle Timmermans, en fut d'ailleurs l'auteure concernant l'état des lieux de la Belgique sur cette thématique¹⁴ : cet article me tient d'autant plus à cœur que c'est grâce à lui que j'ai pu découvrir l'étendue du champ d'application des médiateurs scolaires en Belgique avant même que mon stage ne démarre.

I) A travers les services publics de médiation scolaire

Côté francophone, la médiation scolaire naît suite à une recherche-action menée de 1988 à 1992 par le Centre bruxellois d'Action interculturelle (CBAI), l'Université Libre de Bruxelles ULB¹⁵ et la Communauté Française au sein de trois établissements secondaires (12-18 ans) issus de différents réseaux et à une enquête commanditée par le Ministre de l'Education de l'époque sur la fréquentation des mineurs dans l'enseignement secondaire. Les conclusions aboutissent à la nécessité de créer un espace de parole entre la famille et l'école par le biais d'un nouveau dispositif : « la médiation au sein des écoles »¹⁶. Les prémices mêmes de la

¹⁴ Timmermans, J. *Etat des lieux de la médiation scolaire en Belgique*, in « La Lettre des médiations », n°1, avril 2016.

¹⁵ Blomart, J., Anciaux, R. chercheurs de l'Université Libre de Bruxelles, *Rapport d'évaluation de l'expérience pilote d'éducation interculturelle dans trois établissements secondaires de l'agglomération bruxelloise (1988-1992)*, commandité par Yvan Ylief Ministre de l'Education, de la Recherche et de la Formation de la Communauté Française de Belgique, Bruxelles, 1992.

¹⁶ Dethier, B., Schoenaers, F. *Etat des lieux et paysage de la médiation scolaire en Belgique francophone*. Presse Universitaire de Liège (Liège), 2012.

médiation scolaire viennent donc finalement d'un besoin ancré au plus profond de chaque jeune d'avoir accès à une tierce personne neutre dans son établissement pour gérer les conflits.

Dès lors, à la demande du « Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés » (FIPI), la Communauté Française présente un projet de lutte contre le décrochage scolaire par un contrôle de l'obligation scolaire, impliquant l'engagement de médiateurs intégrés au sein des écoles ciblées en Région bruxelloise. La rémunération de ces personnes était financée par la FIPI (Hacourt, Lacroix et Tange, 1999). Cela aboutit, en 1993, à la naissance des « ancêtres » des médiateurs internes actuels : le Service de médiation scolaire de Bruxelles. Ses objectifs, en revanche, étaient multitâches : mis en place dans différentes écoles secondaires bruxelloises, certains médiateurs sont engagés pour œuvrer à la prévention du décrochage scolaire et de l'absentéisme, d'autres s'attelleront à tenter de résoudre la problématique de la violence scolaire. Choisie en fonction de leurs diplômes ou de leurs expériences, cette vingtaine de médiateurs tentera de dégager des pistes de solutions à ces deux problématiques.

Finalement, la pratique s'exporte dès 1995 en dehors de Bruxelles, en Wallonie, avec le médiateur scolaire wallon du Service de Médiation Scolaire Wallon qui couvre une zone géographique déterminée et intervient ... dans les établissements scolaires sans y être attaché. C'est l'ancêtre des « médiateurs externes ».

De plus, en 1993-1994, une autre filière de médiation va apparaître. Les Régions, les Villes et Communes vont disposer d'une législation qui leur permet de bénéficier d'un Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (PSSP)¹⁷. Ce dispositif est subventionné à la fois par les Régions et des Ministères fédéraux de l'Intérieur et de la Justice, mais ne concernent que quelques dizaines de Communes en Belgique. Ces dernières ont le choix d'adapter ce budget et de mettre en place un service de médiation scolaire ou autre. Cette filière reste particulière, ses équipes n'ayant pas toutes une formation spécifique en médiation et se formant sur le terrain. Comme actuellement, leurs missions restent diverses : assurer un lien entre école et famille, un soutien scolaire aux élèves en difficulté, une aide aux directions et aux enseignants en élaborant des outils, mettre en place des animations sur des thèmes spécifiques (respect, construction d'un règlement, liaison primaire-secondaire, réseaux sociaux, ...), des remédiations individuelles et/ou collectives (remise à niveau), collecter des données scolaires, etc.

Ainsi, en résumé et actuellement en fédération Wallonie-Bruxelles, le gouvernement a instauré des services publics de médiation scolaire¹⁸ qui se déclinent en trois processus dont le cadre légal est une circulaire datant de 2007¹⁹.

¹⁷ Loi du 30.03.1994 portant des dispositions sociales, art.69 et l'A.R. du 09.04.2007 déterminant les modalités d'octroi, d'utilisation et de contrôle de l'allocation financière des Villes et Communes bénéficiaires.

¹⁸ Enseignement.be. *La médiation scolaire* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enseignement.be/index.php?page=4264> (consulté le 24/05/2017).

¹⁹ Ministère de l'Éducation de la Communauté française. *Circulaire n° 1884 du 24 mai 2007 « Equipes mobiles et médiation scolaire »* [en ligne]. Disponible sur : http://www.enseignement.be/upload/circulaires/000000000001/2073_20070524160011.pdf, p.1 (consulté le 26/05/2017).

D'une part, le Service de la Médiation scolaire en Région bruxelloise, tous premiers médiateurs scolaires du domaine public belge. Ici, les médiateurs adultes sont internes à l'établissement tout au long de l'année. Ce service a été instauré par le décret du 30 juin 1998 visant à assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale, notamment par la mise en œuvre des discriminations positives. Grâce à ce décret, le service de médiation scolaire de la Communauté Française est instauré et intégré à la Direction Générale de l'Enseignement Obligatoire (DGEO). Son article 34 fixe les objectifs d'un tel dispositif : « Il est créé un service de médiation scolaire chargé de prévenir la violence et le décrochage scolaire dans les établissements d'enseignement secondaire (...). La médiation vise à favoriser, à conserver ou à rétablir le climat de confiance qui doit prévaloir dans les relations entre l'élève, ses parents ou la personne investie de l'autorité parentale, s'il est mineur, et l'établissement scolaire ». Le gouvernement belge préconise donc à la médiation scolaire un objectif de « mieux-vivre ensemble », le but étant d'apaiser les relations conflictuelles et violentes que l'on retrouve dans tout établissement scolaire. C'est une visée dont il est louable de remarquer la généralité, puisqu'elle ne vise pas une petite quantité d'adultes ou d'élèves « à problèmes », mais bien toute la communauté éducative, toute la sphère scolaire.

La visée relationnelle du service est d'ailleurs illustrée par ses modalités d'action. Les « médiateurs internes » proposent un espace d'accueil, d'écoute et de dialogue permettant un travail de médiation entre les personnes²⁰. Le climat relationnel et la rencontre sont favorisés, ainsi que la confiance entre les jeunes, les familles et l'équipe pédagogique, les élèves et l'équipe pédagogique, un jeune et un service extérieur, etc. Ils rapprochent les points de vue et aident à la recherche de solutions alternatives aux situations difficiles ou bloquées, dans l'optique de rechercher ensemble une nouvelle relation. Un accompagnement est également proposé à la suite des médiations face à des obstacles liés directement ou indirectement aux situations scolaires. Le médiateur accompagne l'élève du début de sa problématique à sa fin.

D'autre part, il existe le Service de la Médiation scolaire en Région wallonne : là, les intervenants sont externes puisque les médiateurs couvrent une zone géographique déterminée de la région Wallonne et interviennent individuellement ou en groupe dans les établissements scolaires sans y être attachés. En tant que « service de médiation scolaire », leurs missions et objectifs restent à peu près les mêmes que ceux précédemment cités des médiateurs internes bruxellois, c'est-à-dire tournés vers le relationnel et le mieux-vivre ensemble. D'ailleurs, la circulaire de 2007 a « compartimenté » les priorités des différents services de gestion de conflits intervenants au sein de l'école afin de mieux cerner les territoires de chacun. Ainsi, les compétences du Service de Médiation Scolaire Wallon sont redéfinies autour de cinq prestations selon la priorité des demandes : la médiation en situation de conflit (seuls les élèves sont concernés), l'accompagnement de jeunes en situation de décrochage, l'animation de prévention dans les classes et construction à caractère préventif et le soutien aux écoles et le partage de bonnes pratiques.

²⁰ *Ibid*, p.9.

D'ailleurs, pour ces deux dispositifs, les médiateurs adultes viennent globalement du monde scolaire (enseignants, pédagogues, éducateurs, assistants sociaux...), mais sont des personnes formées aux pratiques de médiation. Toutefois, leur formation relève d'une grande hétérogénéité²¹. Certains médiateurs possèdent une formation solide dans le domaine de la médiation, ayant notamment obtenu une spécialisation de médiateur (Ecole Supérieure de Promotion Sociale et Hautes Ecoles), un Certificat interuniversitaire ou autres formations certificatives (ASBL Médiations, ...). En général, les formations en médiation scolaire sont intégrées au sein d'une formation de médiation généraliste abordant notamment la médiation pénale, sociale ou familiale.

Certains médiateurs suivent également des modules en gestion de conflits complémentaires à celle-ci : en communication non-violente, interculturalité, etc. ou autres formations continues. Parallèlement, certains médiateurs se font agréer par la Commission Fédérale de Médiation mise en place par la loi 2005 régissant les champs familial, civil et commercial et social au niveau judiciaire. D'autres se rassemblent en plateforme ou deviennent membres de différentes organisations dont l'Union Professionnelle de Médiation (UBMP-BUPB) œuvrant à la défense et à la reconnaissance de cette nouvelle profession.

Enfin, les Equipes mobiles, également médiateurs externes mais agissant par groupe de deux, peuvent intervenir dans tous les établissements organisés et subventionnés par la Communauté française. Elles ont été créées par le décret du 12 mai 2004 portant diverses mesures de lutte contre le décrochage scolaire. Leurs objectifs sont donc plus spécifiques que les services précédemment cités car ces équipes ont pour mission d'aider les écoles à surmonter des situations de crise et à proposer des plans d'actions afin de rétablir le dialogue entre élèves et équipe éducative. De façon préventive, elles pourront sensibiliser les enseignants à la gestion de conflits et encadrer les élèves au passé scolaire conflictuel, cela pour éviter conflit et tensions²². Malgré cette présentation « préventive » de ces équipes, il me semble que leur création, postérieure à celle des médiateurs internes, explique le renforcement de ces derniers. Peu d'écoles ont finalement leur propre médiateur en leur sein, d'autant que les Centres Psycho-MédicoSociaux (CPMS) sont les référents primordiaux au sein des écoles en ce qui concerne les problèmes de décrochage scolaire et de violence à l'école²³. La concurrence fait la part belle entre eux plutôt que la complémentarité. Les équipes mobiles n'interviennent que sur présentation de situations de crises. Les médiateurs externes agissent donc ponctuellement non pas pour prévenir les conflits, mais bien pour les « guérir » lorsqu'ils apparaissent.

Face à ces situations épineuses strictement définies, les moyens employés dans leur fonction se sont émancipés : les rencontres avec les personnes en conflit peuvent se faire individuellement ou à plusieurs, il peut y avoir de la thérapie ou du coaching, du recadrage institutionnel, du contact avec d'autres professionnels... Cette malléabilité du processus les éloigne donc des principes fondateurs de la médiation que sont la liberté, la confidentialité,

²¹ Timmermans, J. *Op. cit.*, 2016, p.10.

²² Timmermans, J. *Op. cit.*, 2016, p.9.

²³ Ministère de l'Education de la Communauté française. *Op. cit.*, 2007, p.3.

l'indépendance et la neutralité, pourtant très clairement énoncés et rappelés concernant les médiateurs internes²⁴.

Depuis 5 ans, d'autres circulaires et décrets sont venus peaufiner les missions de ces services, leurs modalités d'action, ou leur articulation avec d'autres professionnels du monde éducatif (CPMS, Aide à la Jeunesse...). Ainsi, la circulaire n°1884 de 2007 a été réajustée et remplacée par une autre circulaire en 2014²⁵. Elle incite le Service de médiation scolaire et les équipes mobiles à concrétiser les décisions prises par la Direction Générale de l'Enseignement Obligatoire quant à leur organisation et leur fonctionnement, en tenant compte de nouvelles dispositions. Leurs pouvoirs sont donc renforcés et encore bel et bien présents.

En conclusion, malgré leurs particularités, tous les services de médiation scolaire en Belgique francophone agissent en tant que dispositifs de prévention du décrochage et de la violence en milieu scolaire et ont pour mission de s'occuper des problèmes relationnels entre les élèves, entre les parents d'élèves et les membres du personnel, entre les membres du personnel et les élèves ou groupe classe.

Finalement, ils favorisent les missions éducatives et citoyennes de l'article 6 du décret « Missions » fondateur de l'enseignement datant de 1997²⁶, à savoir : « promouvoir la confiance en soi et le développement de la personne de chacun des élèves », « amener tous les élèves à s'approprier des savoirs et à acquérir des compétences qui les rendent aptes à apprendre toute leur vie et à prendre une place active dans la vie économique, sociale et culturelle », « préparer tous les élèves à être des citoyens responsables, capables de contribuer au développement d'une société démocratique, solidaire, pluraliste et ouverte aux autres cultures » et « assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale ».

Ces services interviennent à la demande de la direction, d'un enseignant, d'un éducateur, d'un élève et/ou de sa famille, d'un service extérieur (service d'accrochage scolaire, service de l'aide à la jeunesse,...). Ce sont donc des services dont le public visé est mixte et intergénérationnel : leur accès est certes possible auprès de toutes les écoles de la Communauté Française, mais leur utilisation n'est pas généralisée. Ainsi, par exemple, l'école visée par mon projet, l'Institut Vallée Bailly, avait fait appel au Service de la Médiation scolaire en Région wallonne à plusieurs reprises : mais cette collaboration s'est réduite depuis quelques années du fait des changements de médiateurs au sein du dispositif.

²⁴ *Ibid*, p.9.

²⁵ Ministère de l'Education de la Communauté Française. *Circulaire n°4961 du 26 août 2014 « Service de médiation scolaire et Service des équipes mobiles »* [en ligne]. Disponible sur : [http://www.enseignement.be/upload/circulaires/00000000002/FWB%20-%20Circulaire%204961%20\(5185_20140826_153341\).pdf](http://www.enseignement.be/upload/circulaires/00000000002/FWB%20-%20Circulaire%204961%20(5185_20140826_153341).pdf) (consulté le 18/05/2017).

²⁶ Ministère de l'Education de la Communauté Française, *Décret « Missions » du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre* [en ligne]. Disponible sur : http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/21557_024.pdf (consulté le 13/06/2017).

C'est là que la sphère privée entre en jeu : pour combler les secteurs auxquels les médiateurs « régionaux » n'ont pas ou plus accès, certaines écoles vont initier des projets de médiation en milieu scolaire soit par elles-mêmes, soit grâce au soutien d'associations liées à la gestion de conflit. La médiation par les pairs y a tiré son épingle du jeu en agissant sur un public ciblé que sont les « jeunes » médiateurs auprès d'autres jeunes, leurs pairs. Ce dispositif est particulier car il n'est plus actuellement proposé par ces services publics de médiation scolaire. Pour autant, le choix d'une structure privée ne signifie pas une scission avec le domaine public, qui vient également soutenir ces initiatives indépendantes.

II) A travers la médiation par les pairs

Au vu de ce qui a été observé au titre précédent, il est clair que les services publics de médiation en milieu scolaire sont fort développés en Belgique francophone et fonctionnent autour de médiateurs adultes plus ou moins formés en médiation qui agissent auprès d'un public bien plus jeune qu'eux (élèves d'écoles primaires et secondaires notamment).

Pourtant, les premières initiatives privées de médiation dans le domaine scolaire concernent la médiation par les pairs, c'est-à-dire une médiation par et pour les jeunes. Les premières expériences de médiation par les pairs sont lancées en 1996 par l'association « Université de Paix », située en Wallonie et qui travaille sur la gestion préventive des conflits²⁷. C'est une association encore fortement active aujourd'hui qui soutient globalement le développement d'habileté relationnelles et sociales chez l'enfant dès son plus jeune âge à travers de nombreux modules de formation. Elle renforce également les compétences des professionnels du monde social via des formations (éducateurs, médiateurs, enseignants...)²⁸. Plusieurs autres ASBL ont rejoint ensuite le mouvement et ont pris des initiatives, dans ce même sens préventif, telles que les associations Médiations, Le Souffle, etc.

A ses prémices, la médiation par les pairs s'est donc développée dans la sphère associative et est restée sous cette forme-là pendant une quinzaine d'années. C'est grâce à cet élan des professionnels sur le terrain, couplé avec la mise en place d'autres mesures préventives de gestion des conflits aidant à mieux les appréhender et les connaître telles que la méthode « Gordon »²⁹, celle de Jacques Salomé³⁰, la méthode Prodas³¹, la Communication Non Violente (Marshal Rosenberg)³²... que le phénomène de la médiation en milieu scolaire a pu se propager et se faire connaître de la communauté éducative. Tous ces processus qui s'inspirent entre eux et qui sont pourtant nés à la suite de conflits, crises et violences dans les écoles, ont fini par s'immiscer chez certains jeunes dès leur plus jeune âge afin, de manière préventive, de les familiariser très tôt au monde relationnel et émotionnel en utilisant leurs propres ressources face au conflit. Les enfants deviennent alors, au sens large, des « médiateurs en herbe » capables

²⁷ Timmermans, J. *Médiation en milieu scolaire en Belgique francophone*, in « Médiation et jeunesse », sous la direction scientifique de MIRIMANOFF, J. Larcier (Belgique), 2013, p.439-458.

²⁸ Université de Paix. *Catalogue d'activités*, édition spéciale n°135, Namur Masspost, juin-juillet-août 2016, p.2.

²⁹ Gordon, T. *Etre parent ça s'apprend*, Ed. Marabout (Paris), 1995.

³⁰ Salomé, J. *Heureux qui communique : pour oser se dire et être entendu*. Albin Michel (Paris), 1993.

³¹ Noordhoff – Snoeck, P. *Une morale du bonheur*, Ed. CEDIL (Bruxelles), 1993.

³² Rosenberg, M. *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*. La découverte (Paris), 2^{ème} éd., 2004.

d'être conscients de l'impact de leurs faits, dires et gestes, sur eux-mêmes et sur les autres et d'agir de manière ajustée³³. Le préventif prend le pas sur le curatif.

Dès lors, en 2010, ce concept de former des élèves-médiateurs finit par toucher la sphère gouvernementale. Ainsi, la médiation par les pairs commence tout d'abord par être encouragée par le Ministère de l'Enseignement. Plus précisément, il s'agit de la circulaire n°3038 datant du 24 février 2010 qui effectue un appel à projets relatifs aux formations d'élèves à la médiation scolaire ou à la délégation³⁴. Il est important de rappeler qu'en Belgique tout comme en France, la circulaire est un document politique majeur. Il s'agit d'une « lettre contenant une instruction ou une recommandation, adressée par une autorité à des fonctionnaires pour les aider à appliquer correctement une législation ou une réglementation »³⁵. Elle traduit donc une volonté politique émise envers ses concitoyens ou services publics. Ici, la circulaire propose de subventionner un projet de médiation par les pairs, sur demande de l'établissement pour 3000 euros par école, dans l'objectif d'« apporter des solutions face aux micro-violences et aux climats d'insécurité au sein des écoles »³⁶. La circulaire prône clairement son objectif d'amélioration du climat scolaire dans sa généralité sans mentionner une problématique précise (lutte contre la délinquance...) ou des types de conflits particuliers (insultes, bagarres...). On vise large pour que le plus possible d'écoles puisse s'intéresser au processus.

A partir de là, d'autres circulaires mentionnant la médiation par les pairs se sont succédées sur le même système d'appel à projets, mais dans le cadre d'une nouvelle thématique bien précise : le harcèlement en milieu scolaire. Face à la forte augmentation et à la popularisation de ce phénomène grave au sein des écoles primaires et/ou secondaires, une nouvelle circulaire n°5415 du 17 septembre 2015 sort spécifiquement sur cette thématique.

Pour faire simple, le harcèlement à l'école (ou intimidation au Québec) est un phénomène où une ou plusieurs personnes éprouvent du plaisir à utiliser leurs pouvoirs pour maltraiter de façon répétitive et constante une ou plusieurs autres personnes³⁷. Les formes qu'il peut prendre sont variables (physique, verbale, relationnelle...) mais il y a toujours l'intention de nuire qui agit et, au minimum, un stress observé chez la personne qui le subit (peut également s'en suivre un sentiment de honte, d'impuissance, une anxiété, des troubles psychologiques, etc.). Il est, par ailleurs, beaucoup observé en cour de récréation comme l'exprime, par exemple, un élève de 13 ans au sujet d'un garçon de sa classe : « ce qu'il adore par-dessus tout, c'est venir m'insulter et me frapper à chaque récré depuis septembre »³⁸.

³³ Timmermans, J. *Op. cit.*, 2008.

³⁴ Ministère de l'Éducation de la Communauté française. *Circulaire n° 3038 du 24 février 2010 « Appel à projets relatifs aux formations d'élèves à la médiation scolaire ou à la délégation »* [en ligne]. Disponible sur : http://www.enseignement.be/upload/circulaires/000000000002/3247_20100224135857.pdf (consulté le 19/06/2017).

³⁵ Vocabulaire politique. *Circulaire CRISP* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.vocabulairepolitique.be/circulaire/> (consulté le 08/05/2017).

³⁶ Ministère de l'Éducation de la Communauté française, *Op. cit.*, 2010, p.2.

³⁷ Voors, W. *L'intimidation : changer le cours de la vie de votre enfant*. Sciences et culture (Montréal), 2003, p.29.

³⁸ Piquet, E. *Je me défends du harcèlement*. Albin Michel Jeunesse (Paris), 2016, p.21.

A noter que le harcèlement à l'école prend également en compte le cyber-harcèlement : c'est une forme de cyber-violence également caractérisée par sa répétition et sa durée, et qui désigne toute forme d'utilisation de l'espace numérique qui (par l'humiliation, la menace, l'insulte, la rumeur, l'utilisation de SMS agressifs ou à connotation sexuelle ou la diffusion publique d'images intimes) est de nature à porter atteinte au sujet qui en est victime³⁹. Il est important de s'attarder sur cette typologie du harcèlement puisqu'elle est expressément citée dans cette « circulaire-harcèlement », mais également sur les suivantes. Cela démontre que c'est une problématique au cœur du monde scolaire symbolisant une « caisse de résonance » qui amplifie les effets du harcèlement.

En tout cas, cette circulaire pousse les écoles à adopter différents « dispositifs de prévention » (sans forcément tous les sélectionner) pour lutter contre le harcèlement en milieu scolaire, dont la médiation entre les élèves⁴⁰. Les budgets octroyés sont les mêmes qu'en 2010 mais, de par la thématique nouvelle qui ressort de cette circulaire 2015, le gouvernement est resté prudent et la formation est restreinte aux élèves des 5^{ème} et 6^{ème} années primaires et du 1^{er} degré de l'enseignement secondaire, ordinaire et spécialisé.

En conclusion, la médiation par les pairs en Belgique s'est démocratisée au cours de ces vingt dernières années. Elle représente une articulation entre le domaine associatif qui l'héberge et qui la structure et l'aide gouvernementale qui la soutient et la développe aux travers des « circulaires-harcèlement ». Même si le phénomène reste encore innovant et méconnu pour les établissements scolaires, toutes ces initiatives ont contribué à l'émancipation de ce phénomène préventif de gestion des conflits et permettent de le légitimer sur le long terme. Ainsi, la circulaire 2015 a inspiré la circulaire ayant permis à mon projet de stage d'aboutir. Je me permettrai donc d'approfondir cette dernière plutôt que les précédentes qui sont plus anciennes.

Chapitre 2 : Une illustration d'implantation de la médiation par les pairs dans une école secondaire

Pour aider à soutenir et subventionner les initiatives privées de médiation, les circulaires sont un mécanisme bien utile. Dans le cadre de mon projet de stage, la circulaire concernée est celle datant du 07 novembre 2016 et nommée « Dispositifs pour les établissements scolaires en matière de prévention et de prise en charge du harcèlement en milieu scolaire ». Elle est de type informatif, c'est-à-dire élaborée directement par une administration pour se fixer une ligne de conduite dans une matière où elle détient un pouvoir d'appréciation.

Plus précisément, il s'agit d'une circulaire de durée annuelle (année scolaire 2016-2017) proposée par la Fédération Wallonie Bruxelles et sa Ministre de l'Education, Madame Marie-Martine Schyns. Elle se matérialise par un appel à projets pouvant concerner toute école de

³⁹ Humbeeck, B. *Le harcèlement en milieu scolaire / CLPS Luxembourg* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.clps-lux.be/fpdb/download/HarcelementEnMilieuScolaireDossier.pdf> (consulté le 29/05/2017), p.15.

⁴⁰ Ministère de l'Education de la Communauté française. *Circulaire n°5415 du 17 septembre 2015 « Nouveaux dispositifs mis à disposition des établissements scolaires qui le souhaitent en matière de prévention et de prise en charge du harcèlement en milieu scolaire »* [en ligne]. Disponible sur : http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/41395_000.pdf (consulté le 19/06/2017), p.3.

l'enseignement secondaire de la Fédération Wallonie Bruxelles. L'Institut Vallée Bailly, école secondaire ordinaire de la commune de Braine-l'Alleud en région wallonne (à quinze kilomètres de Bruxelles), a pu donc adhérer à la circulaire et formuler une candidature pour l'appel à projets.

Cette circulaire permet à ces écoles secondaires d'adopter un « ensemble de mesures visant à lutter contre le harcèlement et le cyber-harcèlement entre élèves en milieu scolaire »⁴¹. Dès lors, deux appels à projets sont notamment proposés pour les écoles de l'enseignement secondaire. Le premier concerne le soutien à la mobilisation des élèves dans la lutte contre le harcèlement. Le second a trait à la formation des élèves à la médiation par les pairs⁴². L'Institut Vallée Bailly a fait le choix de tenter les deux appels à projet contenus dans la même circulaire, et le processus de Médiation Par les Pairs est ciblé par le second appel à projet.

Ainsi, la circulaire n°5944 va aider les écoles secondaires à implanter cette technique de gestion des conflits dans l'école. A Vallée Bailly, les deux appels à projets furent acceptés : cela s'est matérialisé par l'octroi d'un budget d'une part d'une valeur de 2000 € concernant la formation des élèves à la médiation par les pairs (appel à projets n°2), d'autre part de 2500 € pour les projets sur la mobilisation des élèves et campagne de lutte contre le harcèlement (appel à projets n°1). Concernant l'appel à projets sur la médiation par les pairs, la somme fut reversée à la structure formatrice et complétée par deux rallonges de Color'Ados : 500 € dans l'optique d'effectuer des bracelets et marques-pages pour lutter contre le harcèlement scolaire, et 2000 € pour aider à la prévention générale dans l'établissement et ainsi pérenniser le projet.

Pour arriver à ces résultats, l'école doit postuler à l'appel à projets via un formulaire de candidature qui précise les coordonnées de l'école demanderesse, son choix de la structure opératrice de formation en Médiation Par les Pairs, ainsi que les adultes référents du projet au sein de l'école⁴³. La candidature est ensuite examinée par un jury, présidé par la Direction générale de l'Enseignement obligatoire, afin de déterminer quels établissements scolaires seront sélectionnés pour cette année scolaire 2016-2017. Les critères demandés sont essentiellement liés à la volonté de l'école d'améliorer le « mieux-vivre ensemble » au sein de son propre établissement scolaire : démarches liées au harcèlement précédemment réalisées, partenariats avec d'autres membres de la communauté éducative (CPMS, association de parents, AMO,...), inscription de démarches dans le projet d'établissement... Concernant cette circulaire, la Vallée Bailly a effectué sa candidature avant la date butoir fin novembre 2016, et la réponse positive fut rendue en janvier 2017. Une fois l'octroi de cette subvention accepté, l'opérateur de formation (ici, Le Souffle) et l'école prennent contact pour planifier la formation des élèves à la médiation par les pairs.

⁴¹ Ministère de l'Éducation de la Communauté française, *Circulaire n° 5944 du 07 novembre 2016 « Dispositifs pour les établissements scolaires en matière de prévention et de prise en charge du harcèlement en milieu scolaire » – Appel à projets 2016-2017 »* [en ligne]. Disponible sur : http://www.galilex.cfwb.be/document/pdf/42444_000.pdf (consulté le 19/06/2017), p.2.

⁴² *Ibid.*, p.2.

⁴³ *Ibid.*, p.28.

Ce système d'appel à projets concernant la médiation par les pairs offre des avantages et des inconvénients.

L'avantage des circulaires est la liberté qu'elles laissent à l'établissement demandeur. En effet, ce dernier est libre de choisir l'opérateur de formation qu'il souhaite. Ici, l'IVB a choisi l'association Le Souffle comme formateur pour plusieurs raisons.

Premièrement, pour une raison géographique : l'IVB se situant à une dizaine de kilomètres du siège social de l'association à Bruxelles, les deux structures sont donc géographiquement proches l'une de l'autre contrairement aux autres opérateurs sélectionnés par la circulaire. Les formations se donnant sur un cours laps de temps, les formateurs du Souffle sont alors aptes à se déplacer facilement dans l'établissement pour donner la formation aux élèves et adultes concernés.

Deuxièmement, l'expérience du Souffle : opérateur de formation depuis 25 ans, la structure a une certaine renommée dans la province du Brabant-Wallon. Les formations qu'elle propose concernent à la fois les adultes (exemples : « Développer l'esprit d'équipe et d'entraide », « Développer l'estime de soi »...) et les jeunes (programmes Médiation Par les Pairs et Devenir Son Propre Médiateur/DSPM...). Cette reconnaissance passe également par la publication chez Chronique Sociale de deux ouvrages liés aux dispositifs de gestion des conflits : « Devenir Son Propre Médiateur » en 2004 puis 2015⁴⁴ et « Pratiquer la Concertation Restaurative en Groupe avec des jeunes » en 2017⁴⁵. Le premier ouvrage, notamment, est une adaptation des outils pédagogiques et pratiques utilisés en médiation par les pairs mais à l'échelle de toute une classe et avec une visée préventive de gestion des conflits : encore régulièrement demandé au sein des formations, il légitimise la notoriété de l'association en tant que structure associative regroupant des collaborateurs formés en médiation de manière généraliste mais également aptes à intervenir en milieu scolaire. De plus, concernant les « circulaires-harcèlement », le Souffle est l'un des trois opérateurs de formation cités depuis leur apparition.

Enfin, le choix du Souffle fut finalement le fruit de deux rencontres. D'une part, de celle bien antérieure avec l'AMO Color'Ados située à Braine-l'Alleud (voir sa description page 20). En effet, les deux structures sont entrées en contact en 2005, par l'intermédiaire d'une élève qui était à la fois en formation au post-graduat de médiation avec la directrice du Souffle et employée à Color'Ados. L'intervention du Souffle auprès de leur équipe a été fréquente depuis : formation d'adultes à l'animation d'outils liés à la communication et la médiation (programme DSPM), expérimentation de ces outils dans des écoles et supervisions en 2007-2008, formation à la CRG en 2014... Ainsi, dans le cadre d'un décret intersectoriel qui organise des politiques conjointes de l'enseignement obligatoire et de l'Aide à la jeunesse en faveur du bien-être des jeunes à l'école, de l'accrochage scolaire, de la prévention de la violence et de l'accompagnement des démarches d'orientation datant du 21 novembre 2013, une réunion de

⁴⁴ Timmermans-Delwart, J. *Devenir Son Propre Médiateur*. Chronique Sociale (Lyon), coll. Savoir Communiquer, 2^e éd., 2015.

⁴⁵ Timmermans-Delwart, J. *Op. cit*, 2017.

concertation locale a été mise en place en février 2015 à l'Institut Vallée Bailly. C'est à cette occasion que les 3 partenaires se sont côtoyés pour la première fois. Tout est donc une question de contacts et de réseaux.

Plus récemment, cette collaboration fut illustrée en 2016 par la mise en place d'un cycle de conférences sur le harcèlement à l'école au sein des établissements scolaires de Braine-l'Alleud grâce à l'AMO et une association de parents d'élèves. Tous les projets précités furent l'occasion d'instaurer une confiance entre les 3 partenaires, d'autant plus que l'AMO Color'Ados a une bonne connaissance de l'école comme de l'association. L'idée d'instaurer la médiation par les pairs au sein de l'IVB fut encouragée par l'AMO au moment de la sortie de la circulaire n°5944 : le projet était lancé.

Toutefois, ce type de circulaires peut présenter certains inconvénients. Déjà, une contradiction est observable dans ces « circulaires-harcèlement » puisque l'appel à projets n'est valable que sur une année scolaire, et ce malgré leur visée pérennisante et leur volonté « de développer une politique de prévention ». Ainsi, pour qu'un projet de médiation par les pairs puisse tenir sur le long terme, une nouvelle circulaire devrait pourtant être présentée chaque année par la fédération Wallonie Bruxelles pour qu'une subvention soit accordée, ce qui est paradoxal. De plus, cela demande à l'école de poser sa candidature annuellement et d'être également sélectionnée par un jury. Même si l'instauration de la MPP au sein de l'IVB fut une première en 2016, cette « sélection » reste précaire car elle peut être remise en cause l'année suivante. Ce système des circulaires, en limitant la réception des subventions au sein des écoles, peut empêcher la pérennisation du projet de médiation par les pairs dans les établissements scolaires. La première année, l'octroi d'une subvention peut aider à la mise en place du projet et à la formation d'un premier niveau de classes d'élèves (ici, à la base, les 2^{èmes} années secondaires) : mais qu'en serait-il alors de ce projet si la supervision ne continuait pas l'année suivante pour ces premiers élèves formés ? Ou que la formation n'était plus donnée à d'autres niveaux de classes ? L'association Le Souffle préconise une démarche de trois années dans l'école pour que la formation des élèves soit complète et l'information correctement répandue au sein de l'établissement, au risque de voir le projet laissé à sa phase « test » et tombé dans l'oubli. Certes, l'école peut toujours tenter d'instaurer le processus par elle-même et de faire appel à une structure formatrice sous son propre budget, mais il est clair que cette solution est rarement retenue par les écoles au vu du budget serré qui leur a été attribué et du nombre de différents projets auxquels elles participent (environnement, santé, ...).

Ainsi, cette circulaire n°5944 a donc permis à l'IVB d'entamer une « phase-test » de médiation par les pairs au sein de son propre établissement, mais reste une technique précaire de remise de subsides. Heureusement, un nouvel appel à projets pour l'année 2017-2018 concernant la médiation par les pairs en enseignement primaire et secondaire a été officiellement lancé en mai 2017⁴⁶. L'école en a été informée et va renouveler sa demande pour l'année prochaine, toujours en collaboration avec l'AMO Color'Ados.

⁴⁶ Enseignement.be. *Circulaire n°6191 du 18 mai 2017 « Dispositifs en matière de prévention et de prise en charge du (cyber) harcèlement en milieu scolaire » - Appel à projets 2017-2018* [en ligne]. Disponible sur : http://www.galilex.cfwb.be/document/pdf/43301_000.pdf (consulté le 18/05/2017).

TITRE 2 : LE CADRE ORGANISATIONNEL : UNE MESURE PORTEE PAR UN PARTENARIAT

La médiation par les pairs ne saurait se mettre en place par elle-même. Classiquement, elle s'implante grâce à la complicité entre la structure qui la demande et qui la met en œuvre, c'est-à-dire l'école, et la structure formatrice, c'est-à-dire l'association. Pourtant, ici, l'atypisme du projet résulte de l'implication d'une troisième structure venant articuler les deux premières : une AMO. C'est cette coopération hors-norme entre les trois partenaires qui a fait toute l'originalité d'une telle démarche de médiation par les pairs : il est donc important de présenter ces organismes et leurs objectifs afin de mieux appréhender leur impact sur un tel processus de gestion des conflits.

Chapitre 1 : La structure formatrice : Le Souffle, une association d'Action, de Médiation et de Formation

Le Souffle est une association se définissant comme socio-éducative européenne d'Action, de Formation et de Médiation⁴⁷. Créée en 1987 et visant à l'origine des conflits situés dans des compagnies de théâtre, elle se tourne dès 1993 vers l'esprit de médiation et les pratiques préventives et restauratives, et ce, jusqu'à ce jour.

L'association a pour objectif de mettre en place les Pratiques Préventives et Restauratives dans différents champs, de partager un savoir-faire par rapport à la réparation matérielle et relationnelle, de dynamiser un savoir-être cohérent, d'assurer un accompagnement impartial, de favoriser des outils de prévention... Sa visée se veut donc généraliste et touche à tous les champs de la médiation : pourtant, dans sa pratique actuelle, l'association est souvent amenée à travailler dans le milieu scolaire et éducatif.

Selon son sociogramme, qui se veut évolutif au fil des démarches et missions de la structure (voir annexe I), Le Souffle intervient aujourd'hui, d'une part, comme opérateur de formations à la communication et à la gestion de conflits auprès des jeunes comme des adultes, d'autre part, comme facilitateur et médiateur dans des médiations collectives ou des Concertations Restauratives en Groupe. De plus, l'association a participé à de nombreux projets et réseaux européens : Justice Restaurative avec une ville apprenante en Picardie, prévention du harcèlement et de la violence (« Gesposit » au Portugal, « Novas Res » en Sicile...), formation des enseignants, des jeunes et des travailleurs psychosociaux (Erasmus + ...), et ainsi de suite.

Pour mettre en place toutes ces activités, elle peut compter sur l'aide de ses collaborateurs formés à la médiation et à la gestion de conflits. Cette équipe d'une dizaine de personnes tourne et se modifie au fil des années, et est répartie sur tout le territoire de la Belgique francophone. Elle se divise en trois pôles interconnectés : le premier concerne les formations liées aux jeunes (Médiation Par les Pairs et Devenir Son Propre Médiateur

⁴⁷ Le Souffle. *Qui sommes-nous ?* [en ligne]. Disponible sur : http://lesouffle.be/?page_id=1042 (consulté le 10/05/2017).

notamment), le second, celles des adultes (écoute, respect mutuel, esprit d'équipe, estime de soi... également de la supervision) et, enfin, le troisième intervient comme équipe volante des pratiques restauratives dans des groupes en difficultés (implantation des CRG et autres formules préventives et restauratives au sein de l'établissement spécialisé Institut Charles Gheude à Bruxelles⁴⁸...). Plusieurs collaborateurs peuvent intervenir sur plusieurs pôles en même temps.

L'équipe du Souffle comprend également une équipe de soutien qui vient, en périphérie, chapeauter et contrôler les activités de l'association : un Président et des administrateurs (présents au CA), un comité d'accompagnement scientifique (qui évalue et visualise les missions du Souffle), un chargé de la comptabilité et de la télécommunication de la structure (site Internet)...

Surtout, le Souffle est porté par son actuelle directrice et fondatrice de l'association, Mme Joëlle Timmermans, qui fut ma maître de stage durant ces trois mois. Ses formations continues en médiation sont multiples : diplômée de l'Institut Supérieur de Pédagogie de l'Etat en 1979, post-graduée en médiation en 1994 (grâce à la rédaction du premier mémoire belge sur la médiation par les pairs), diplômée d'un Master Européen en Médiation (Suisse) en 2004... Friande de cette pédagogie universitaire, elle enseigne la médiation dans différents post-graduats et autres modules en Communauté Française de Belgique depuis plusieurs années (CPSE à Grivegnée par exemple...). En tant qu'experte, elle a également été investie comme membre-fondateur à l'Union Belge des Médiateurs Professionnels (UBMP-BUPB) dont elle a été présidente pendant 7 ans.

En tant que directrice du Souffle, ses rôles sont multiples et j'ai pu les apprivoiser tout au long de cette expérience professionnelle. Déjà, elle a créé et expérimenté, avec son équipe, le programme éducatif et pro-social « Devenir Son Propre Médiateur », évalué par l'Université Libre de Bruxelles (2000) et publié en France (2004 et 2015). Ce programme s'inspire des outils utilisés en MPP à l'échelle de toute une classe de jeunes (primaire et secondaire, spécialisé ou ordinaire) et de son équipe éducative (enseignants, éducateurs, direction...) et avec une visée nettement plus préventive (comment communiquer en classe, comment appréhender ses émotions et ses besoins...). Actuellement, le Souffle est chargé de la diffusion de ce programme dans les institutions socio-éducatives et scolaires. De plus, avec l'aide d'une collaboratrice, elle se charge de la supervision de son équipe et de sa coordination. Elle chapeaute également l'administration de l'association : secrétariat, finances,...

Depuis 1996-1998, elle effectue de nombreuses conférences et tables rondes à l'international (Cambridge, Lisbonne...) et dans toute la Belgique (récemment, et pendant mon stage : conférence à l'Assemblée Générale de l'UBMP-BUPB en février 2017, conférence et table ronde au 9^{ème} Congrès de l'Association Francophone des Agents PMS en mars 2017, ...). Elle est également l'auteur de nombreux ouvrages et articles de revue, qui seront cités régulièrement tout au long de ce mémoire (voir sa bibliographie complète en annexe II).

⁴⁸ Timmermans-Delwart, J. *Op. cit.*, 2017, p.153.

En tant que formatrice, elle donne des cours en plusieurs langues : français, anglais et espagnol. Au vu de ses différentes activités, ses missions de formation se sont vues réduites depuis quelques années, maintenant déléguées à l'équipe, mais elle continue à intervenir sur le terrain : par exemple, durant mon stage, elle a donné une formation volontaire sur 3 jours à l'Enseignement Catholique (FoCoEC, Formation Continué de l'Enseignement Catholique, pour l'enseignement spécialisé) concernant le développement de l'estime de soi chez l'enfant, et également une supervision de 3 heures d'une équipe formée aux pratiques préventives et restauratives à Carvin (France).

Au vu de son expérience de plus de 25 ans en médiation, on peut la considérer comme une des pionnières de l'implantation de la médiation en Belgique francophone, et plus particulièrement dans la médiation en milieu scolaire. Ses interventions ont touché plusieurs milliers d'acteurs de la communauté socio-éducative nationale comme internationale, tout âge confondu.

Concernant l'implantation de la MPP au sein d'une école secondaire à Braine-l'Alleud, ma maitre de stage m'a chargé d'être la coordinatrice du projet à sa place. J'étais accompagnée de deux formateurs du Souffle ayant l'habitude de travailler avec les jeunes⁴⁹. Le premier est détenteur d'une spécialisation en médiation en 2015 et intègre le Souffle dès 2012 en tant qu'animateur et formateur. Vu son expérience de plusieurs années comme coach de football et au sein de mouvements de jeunesse, il apprécie particulièrement son travail auprès des jeunes. La seconde est médiatrice et formatrice au Souffle depuis 2008. Elle est actuellement membre actif et administratrice. Elle coordonne les formations pour adultes et le programme « Devenir son Propre Médiateur ».

Tous les deux sont actifs dans la MPP pour les écoles car cette formation éducative vise à transmettre à tous, élèves comme enseignants, une responsabilité collective. A nous trois, nous avons donc représenté Le Souffle tout au long de cette expérience.

Chapitre 2 : La structure accueillante : l'Institut Vallée Bailly (IVB), un établissement scolaire secondaire d'enseignement ordinaire

L'IVB est une école d'enseignement ordinaire général et catholique divisée à la fois en une école primaire (6 niveaux de classes de 6 à 12 ans) et une école secondaire (6 niveaux de classes de 12 à 18 ans). Elle est située à Braine-l'Alleud dans le Brabant Wallon (non loin de Bruxelles). Dans le cadre de la circulaire, nous sommes intervenus au sein de l'école secondaire, lieu où la montée des conflits liés au harcèlement scolaire et cyber harcèlement est exponentielle.

L'établissement secondaire est de grande ampleur et comprend 1377 élèves cette année⁵⁰. A l'origine, la formation de médiation par les pairs visait le niveau des 2^{èmes}

⁴⁹ Le Souffle. *Equipe* [en ligne]. Disponible sur : http://lesouffle.be/?page_id=40 (consulté le 11/05/2017).

⁵⁰ Institut de la Vallée Bailly. *Notre projet* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.valleebailly.be/index.php?page=notre-projet> (consulté le 12/05/2017).

secondaires (12 classes), élèves âgés d'environ 13-14 ans. Ces classes ont toutes été sensibilisées, ce qui englobe environ 267 élèves. Ce niveau de classe a été choisi par l'école selon deux logiques simples : d'une part, les classes des 1^{ères} secondaires sont déjà amenées à participer à des projets proposés par les éducateurs, ce qui n'est pas le cas pour les 2^{èmes}. D'autre part, les élèves ont eu le temps de s'acclimater à ce nouveau milieu scolaire qu'est l'école secondaire depuis un an (ils sont arrivés en 1^{ère} secondaire), tout en étant susceptible de rester encore 4 ans dans l'établissement (de la 2^{ème} à la 6^{ème} secondaire). Il s'agit d'une visée pérennisante puisque les élèves formés cette année à la médiation par les pairs auront la possibilité de rester médiateurs tout au long de leur cursus scolaire, dans le but de créer une véritable culture de la médiation au sein de l'établissement, voire même un nouveau mode de régulation sociale.

Dès le départ du projet, la question s'était posée de savoir si toutes les classes de 2^{ème} devaient être formées à la médiation par les pairs mais au vu de leur nombre élevé, et pour des raisons pratiques et de gestion, il a été décidé que toutes les classes et élèves de 2^{ème} seraient sensibilisés grâce à deux fois cinquante minutes de formation par classe. Toutefois, seuls les élèves volontaires à devenir médiateurs seraient formés sur trois après-midis ainsi que supervisés sur une demi-journée. Ainsi, l'information de la formation a pu être communiquée sur tout le niveau, tout en permettant aux élèves volontaires de participer à la formation.

Au niveau des adultes-référents du projet, on peut citer trois personnes profondément impliquées : l'une des deux directrices, responsable de l'axe administratif, de la gestion financière de l'école et de l'axe pédagogique du 3^{ème} degré ; l'une des deux sous-directrices, responsable de l'axe éducatif, de l'axe pédagogique du 1er degré et de l'animation du Certificat d'Aptitudes Pédagogiques ; et enfin une enseignante faisant auparavant partie du Comité de Discipline, habilitée à prendre en charge les problèmes disciplinaires qui lui sont soumis au sein de l'école et travaillant en étroite collaboration avec l'équipe des éducateurs. Mais également d'autres adultes ont été amenés à participer à ce projet, que ce soit lors des sensibilisations des élèves, lors des réunions adultes sur le projet ou pendant la formation même : enseignants, éducateurs et centre PMS ont été les bienvenues et ont fait quelques apparitions.

La particularité de cette école réside dans sa volonté profonde de créer un véritable climat de mieux-vivre ensemble au sein de son établissement, et un « bien-être global ». Le projet d'établissement est clair à ce sujet (voir annexe III) : « notre objectif est de rendre le jeune acteur de sa formation ». La notion de responsabilisation et d'autonomisation est essentielle en médiation par les pairs puisque l'élève-médiateur doit se plier à des concepts déontologiques que lui seul peut concrètement appréhender : se sentir impartial et neutre face aux élèves en conflit qu'il va côtoyer, être volontaire et avoir envie d'effectuer la médiation... La médiation devient alors un outil à la construction de son projet professionnel, mais surtout à son « projet de vie » (choix des valeurs), notion clairement explicitée dans le projet d'établissement.

Surtout, la médiation par les pairs a la particularité d'offrir une manière de gérer ses conflits par les jeunes, pour les jeunes et sans le passage direct par un adulte (qui ne devient

alors qu'un relais et un soutien en cas de conflits complexes à appréhender). Laisser la gestion des conflits aux jeunes qui eux-mêmes les subissent au quotidien reste une action responsabilisante puisqu'elle « développe chez le jeune une meilleure connaissance de soi et favorise l'apprentissage de plusieurs compétences : participer, rechercher, s'informer, se projeter dans le futur, faire preuve d'imagination, communiquer,... ». L'adéquation avec le projet d'établissement est donc entière, et cette cohésion a amené l'école à réfléchir à l'inscription de la médiation par les pairs dans le prochain projet éducatif de l'école si le projet prend de l'ampleur durant ce laps de temps.

Chapitre 3 : La structure associée : Color'Ados, une association d'Aide en Milieu Ouvert (AMO)

Color'Ados est un service d'Aide en Milieu Ouvert (AMO), c'est-à-dire un service de prévention qui s'adresse aux jeunes (0 à 20 ans) et aux familles ou à toute personne en relation avec le jeune (animateur, éducateur, ...) ⁵¹. Créé en 1980 et lié au secteur de l'Aide à la Jeunesse, l'AMO travaille dans le milieu de vie (quartier, école, ...) à la demande des jeunes et des familles, dans des règles très strictes de confidentialité et cela gratuitement. C'est donc un service de proximité que l'on retrouve régulièrement dans les établissements scolaires. L'AMO propose de nombreuses activités pour les enfants et adolescents (animations, stages, camps...), des conférences autour de thème concernant la jeunesse et la parentalité, ou encore le soutien à l'organisation des projets par et pour les jeunes.

Color'Ados a donc pris tout naturellement sa place de soutien et de partenaire au projet de médiation par les pairs à l'IVB, leur service étant actif au sein de cet établissement notamment grâce à un projet de prévention du harcèlement à l'école correspondant à ses propres missions de prévention générale : « M@rce! Pas ! ».

Créé en septembre 2016, « M@rce! Pas ! » est un projet pilote de lutte contre le harcèlement en milieu scolaire qui a été lancé en partenariat avec l'IVB pour l'ensemble des élèves de 2^{ème} année. Les 2^{èmes} secondaires étaient donc le niveau de classe adapté pour tester l'implantation de la médiation par les pairs dans cette école puisque ces élèves sont déjà ancrés dans un projet luttant pour le mieux-vivre ensemble à l'école. Ce projet s'inscrit dès lors dans la continuité d'un travail sur la communication positive initié dès la 1^{ère} année par l'école.

« M@rce! Pas ! » comporte différents types d'activités :

- Des animations-conférences interactives de sensibilisation sur la thématique du harcèlement et du cyber harcèlement.
- Des ateliers Théâtre, animés par des professeurs de l'ASBL Arti'Zik de Braine-l'Alleud, dont l'objectif est de permettre aux jeunes qui le souhaitent de s'investir concrètement dans le projet par la création d'une pièce de théâtre sur la thématique du harcèlement.
- Des informations claires, un message préventif et des solutions concrètes à destination de tous les élèves de deuxième année.

⁵¹ Color'Ados. *Accueil* [en ligne]. Disponible sur : <https://colorados.be/> (consulté le 12/05/2017).

Selon le Réseau Prévention Harcèlement⁵², plateforme d'échanges concernant cette thématique du harcèlement en milieu scolaire et reprise dans la circulaire de 2016 précitée, le harcèlement peut se définir de plusieurs manières. Tout d'abord, « une action intentionnelle destinée à faire du tort à autrui, répétée et caractérisée par un déséquilibre de pouvoir entre les protagonistes » (Benoît Galand, colloque du 18/02/2014). Cela se caractérise également par « une série de petites agressions, physiques ou psychologiques, perpétrées sur la durée par un ou plusieurs agresseurs à l'encontre d'un camarade qui est dans l'incapacité de se défendre dans ce contexte précis » (Bertrand Gardette, colloque du 12/11/2015). Il apparaît ainsi clairement qu'il s'agit d'actes négatifs, délibérés et répétés à l'égard d'une personne qui ne trouve pas le moyen d'y mettre fin. Le harcèlement peut prendre des formes verbales (insultes, menaces...), physiques (coups, bousculades, attouchements...), matérielles (vols, dégradations...), relationnelles (atteintes à la réputation, exclusions...) ou virtuelles (attaques par SMS ou réseaux sociaux divers).

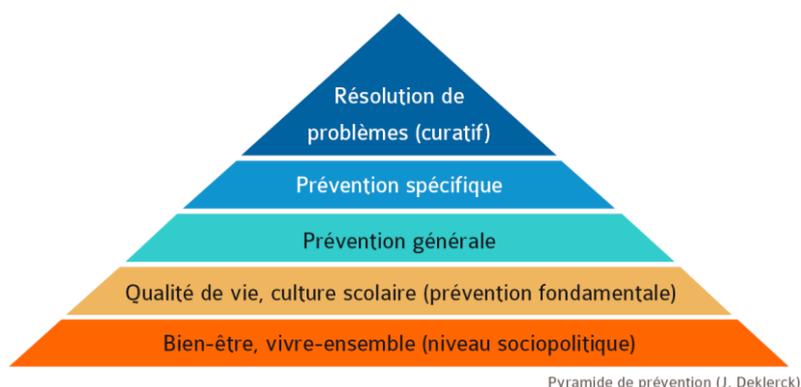
Ainsi, l'introduction de la médiation par les pairs au sein de l'IVB s'est naturellement juxtaposée avec ce projet « M@rcel Pas ! ». En effet, harcèlement scolaire et médiation par les pairs sont naturellement liés puisque la typologie des conflits retrouvés en médiation en milieu scolaire est similaire aux différentes formes précédemment citées que peut prendre le harcèlement : insultes, coups, réseaux sociaux... Pourtant, pour certains, médiation et harcèlement ne peuvent pas être associés car la médiation « correspond à une recherche de compromis entre deux parties aux responsabilités partagées », et qu'en cas de harcèlement, un rapport de force existe de l'auteur vers la victime⁵³. Mais la médiation garde la particularité d'être globalisante et de pouvoir toucher tous les types de conflits, même ceux qui ne durent pas ou ne se répètent pas comme ceux visés par le harcèlement. Grâce à l'implantation de ce nouveau processus, Color'Ados propose un nouvel outil de prévention des conflits car préventif du harcèlement à l'école, mais également un outil curatif pouvant traiter des situations vécues sur le tas.

En conclusion, l'implantation du projet MPP dans cette école secondaire représente un créneau supplémentaire s'imbriquant à tous les rouages déjà mis en place par l'établissement scolaire pour prévenir les conflits et le harcèlement à l'école. Une véritable culture du mieux-vivre ensemble y ait implantée depuis plusieurs années, terreau fertile pour développer la médiation auprès des élèves avec un réel espoir de continuité du projet sur le long terme. Les formateurs en médiation n'ont pas été appelés à cause de cas complexes et récurrents de conflits dans l'école, mais bien dans une optique globalisante d'insérer un nouveau processus de mieux-vivre ensemble au sein d'un lieu de vie primordial pour le développement de l'enfant et pour son processus de socialisation⁵⁴.

⁵² Réseau Prévention Harcèlement. *La brochure* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.reseau-prevention-harcèlement.be/communiqué-de-presse-25-10-16/la-brochure/> (consulté le 15/05/2017).

⁵³ Saint-Pierre, F. *Intimidation harcèlement : ce qu'il faut savoir pour agir*. Université de Montréal, 2013, p.109.

⁵⁴ Cloutier, R. *Mieux vivre avec nos adolescents*. Le Jour Editeur (Québec), 1994, p.34.



Selon la pyramide de prévention ci-dessus de Johan Deklerck⁵⁵, chercheur à l'Université catholique de Louvain (UCLouvain), la résolution des problèmes au sein de l'école ne doit représenter que l'aboutissement de la pyramide et non son initiative. Bien souvent, le Souffle et les médiateurs en milieu scolaire en général sont appelés lorsqu'une situation de crise se présente dans l'école (minorité d'élèves extrêmement indisciplinée dans une classe, conflits très violents et récurrents au sein de la cour de récréation...). Pourtant, il me semble que l'IVB s'imbrique dans une contre-logique plus productive puisqu'elle cherche à implanter la médiation par les pairs dans son établissement dans l'objectif d'améliorer la qualité de vie des élèves et le mieux vivre ensemble (c'est-à-dire tisser du lien avec autrui et créer de la solidarité⁵⁶), et non pour répondre à une crise majeure dans son école. Le processus MPP n'est pas la seule solution possible face à des conflits qu'on essaye de résoudre autrement, mais plutôt une technique parmi tant d'autres à mettre en place bien en amont de tout cataclysme majeur.

Cet objectif se matérialise par la réflexion de l'école sur l'inclusion du dispositif dans son projet éducatif, sur sa recherche véritable de qualité de vie et de travail pour tous dans l'organisation, sur la mise en réseau pluridisciplinaire et sur la volonté de former adultes et jeunes⁵⁷. Tous ces éléments sont signes que des conditions de pérennisation sont en réflexion.

Ainsi, l'école implante donc la médiation par les pairs selon une visée préventive : c'est une disposition prise pour prévenir un danger, un risque, un mal, et elle s'approprie le processus pour le mettre en place⁵⁸. Mais quand est-il dans la réalité ? La MPP ne répond-elle qu'à un objectif préventif, ou la formation des élèves a-t-elle révélée de nouvelles complexités ?

⁵⁵ Timmermans-Delwart, J. *Op. cit.*, 2017, p. 57.

⁵⁶ Université de Paix. *Graines de médiateurs II*. Edition propre Mireille Jacquet (Namur), 2010, p.13.

⁵⁷ Timmermans, J. (17/03/2017). Conférence « *Apprendre les pratiques restauratives à l'école : un défi pour les jeunes comme pour les adultes ?* », 9^{ème} Congrès AFAPMS, Butgenbach (BE).

⁵⁸ Larousse Dictionnaire. *Prévention* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pr%C3%A9vention/63869> (consulté le 15/05/2017).

PARTIE 2 : LE DEROULEMENT DE LA MEDIATION PAR LES PAIRS : JONGLER ENTRE CURATIF ET PREVENTIF

Pour être à même d'analyser, voire décortiquer le dispositif de médiation par les pairs mis en place dans cette école secondaire, il m'a semblé important de suivre la continuité du processus à travers toutes ses étapes de manière chronologique. En effet, chaque phase a reçu son lot de questions et réticences, et toutes doivent être finement scrutées pour observer la finalité curative et/ou préventive du projet. A noter que j'ai participé et suivi ces étapes durant mes trois mois de stage.

Le contexte ayant été posé, on peut diviser la totalité du déroulement de la formation en médiation par les pairs en trois parties. Tout d'abord, une période préalable de finalité de l'étude de faisabilité du projet, matérialisée par une réunion regroupant tous les partenaires (titre 1). Puis, le contenu même de la formation à la médiation par les pairs auprès des jeunes, à travers la sensibilisation de toutes les classes et la formation des volontaires (titre 2). Enfin, une phase finale de réflexions sur les possibles apports ou corrections à apporter au projet, et l'articulation de son suivi (titre 3).

TITRE 1 : L'AMONT : LA MISE EN PLACE DU PROCESSUS ET SES QUESTIONNEMENTS

Comme vu dans la première partie sur l'environnement, la mise en place d'un dispositif de médiation par les pairs dans une école est un long cheminement ponctué d'échanges et de rencontres entre les divers partenaires afin d'être préparé au mieux à la sortie du dispositif. A mon arrivée dans la structure, cette phase préalable était plus qu'entamée : le Souffle avait participé activement à des projets de lutte contre le harcèlement scolaire au sein de l'établissement, des réunions en novembre et janvier ont été effectuées pour gérer administrativement et financièrement le projet, etc. Mais j'ai pu assister à l'étape ultime de ce préalable : la réunion d'acceptation du projet, début février 2017.

En fait, cette réunion suivait une autre réunion interne à l'école (notamment entre des membres de la direction et du centre PMS) où les dernières craintes et questions sur l'implantation du projet avaient été soulevées et préparées. Elles furent donc présentées devant l'équipe du Souffle (sa directrice et un des formateurs), l'AMO Color'Ados (directeur et coordinatrice du projet) mais également des membres du Conseil de Discipline de l'école lors de cette fameuse réunion du 7 février 2017. Une quinzaine de personnes était donc présente.

La principale crainte soulevée, observée d'ailleurs tout au long du processus, est celle de la souffrance des élèves-médiateurs et de la trop grande charge émotionnelle dans la gestion des conflits de leurs pairs. La manipulation d'une partie à un conflit sur une autre, la présentation d'un conflit très grave en médiation (interdit par le règlement intérieur de l'école par exemple) : telles sont les frayeurs possibles, entre autres.

Pour rassurer l'équipe éducative, il a déjà été listé un certain nombre d'écoles où le Souffle a opéré afin de s'appuyer sur des exemples concrets et voir le déroulement et la mise

en place du processus ailleurs. La présentation d'évaluations de ces processus aurait été souhaitable mais peu réalisable du fait de leur faible quantité et de leur ancienneté que ce soit au sein de la structure formative ou auprès d'auteurs qualifiés en la matière (années 2000). Contacter les écoles actuelles ayant testé le processus est donc un bon compromis, que l'on peut élargir en interrogeant les autres structures formatives spécialisées dans le domaine comme l'Université de Paix ou Médiations ASBL. On peut consulter la concurrence si l'objectif est de sécuriser l'école sur un dispositif bien nouveau et éloigné de tout ce qui est déjà mis en place dans l'établissement. C'est une preuve de confiance auprès des formateurs.

Surtout, le meilleur moyen de rassurer la communauté éducative sur la médiation par les pairs est la médiation par les pairs elle-même. En effet, le cadre et les principes inhérents à ce dispositif sont intrinsèquement garants de la sécurité émotionnelle de l'élève-médiateur. Cela passe par le volontariat de l'élève à la formation et au processus, son impartialité face aux parties et son intention de laisser les parties résoudre elles-mêmes leurs problèmes en proposant elles-mêmes leur solution. Le médiateur ne résout pas lui-même le conflit car il ne porte rien : il est là comme facilitateur de communication entre les élèves. La formation permet d'appréhender ce concept, et il est toujours possible de relayer le conflit s'il est trop lourd pour lui auprès de l'équipe référente qui sera en place tout au long du mois de mai, date où les médiateurs agiront. C'est pourquoi il est absolument nécessaire que des membres de l'équipe éducative participent à la formation de médiation par les pairs car, même si elle est adaptée aux élèves, c'est une philosophie de vie nouvelle qui est proposée que les adultes ont également du mal à appréhender. Seule une formation adéquate peut l'enseigner. Mais il est parfois complexe pour les adultes de reconnaître leur manque de connaissances sur un sujet, surtout au sein des écoles où la pédagogie est le maître-mot (ce concept sera développé dès la page 56).

Lors de cette réunion, ont également été fixées les modalités pratiques de la formation. La formation initiale de 9 séances a été réduite à 6 séances au vu du temps imparti et du budget attribué. Elle a comporté deux journées de sensibilisation, trois après-midis de formation et une demi-journée de supervision entre mars et mai 2017.

Puis, comme prévu dans la circulaire, elle a concerné le niveau des classes des 2^{èmes} secondaires, qui agiront sur les premières et deuxièmes. Mais nous verrons également que d'autres niveaux ont été impliqués dans la formation et sélectionnés en tant que médiés. Les élèves-médiateurs agiront sur les heures du midi en cour de récréation, par groupe de deux binômes, et une « tournante » sera prévue pour que tous les élèves formés puissent agir.

Evidemment, d'autres modalités pratiques ont été questionnées à cette réunion comme le choix des locaux de médiation, les types de conflits visés en médiation, l'information de la formation envers les parents... Pourtant, durant cette période « test », la politique du Souffle n'est pas de préparer en amont chaque avancée pratique du dispositif, mais bien de le construire, ensemble, petit à petit, au sein même de la formation et, autant que possible, avec la participation des élèves. Ces « balbutiements » furent, semble-t-il, une grande source de stress pour l'école habituée à une gestion rigoureuse et encadrée selon des règles strictes. Pourtant, selon moi, cette démarche réflexive était nécessaire afin de faire mûrir le projet au rythme des

personnes impliquées. Finalement, c'est la philosophie de la médiation : résoudre un conflit et apaiser les relations prend du temps et se modifie selon les imprévus qui se présentent. La médiation est une « zone à risques » où un espace communicationnel est proposé mais où l'aboutissement du conflit n'est pas prévisible. Rien n'est défini à l'avance en médiation et la démarche des formateurs suit cette idéologie-là même dans la création du processus. Ainsi, c'est une manière sous-jacente d'insinuer la culture de médiation au sein de l'établissement : des graines ont été semées, certaines germeront, d'autres non...

En conclusion, la circulaire ayant été acceptée préalablement à cette réunion et les questions posées ayant été assimilées, le projet a été entériné ce jour-là. La médiation par les pairs est, forte heureusement, source de nombreuses craintes et questionnements. En effet, lorsque les réticences sont exprimées clairement, les attentes sont entendues et le projet peut être modifié selon les aléas et les imprévus subis. Cette construction « main dans la main » constitue les germes d'un départ de culture de médiation au sein de l'école car elle est synonyme de remise en question de sa politique : on privilégie le relationnel et le « mieux-vivre ensemble » plutôt que l'organisationnel et la sécurité des règles qui lui sont adjacentes.

TITRE 2 : PENDANT : LE CONTENU DE LA FORMATION

A l'ASBL Le Souffle, depuis leur statut d'opérateur de formation dans les « circulaires-harcèlement » de Wallonie Bruxelles, la formation complète qu'elle exécute à la médiation par les pairs se déroule habituellement en 9 séances (réparties en demi-journées) : cela comprend la formation de tous les élèves d'une ou plusieurs classes et adultes grâce à des blocs d'apprentissage sur les étapes de la médiation, la communication verbale et non-verbale, l'écoute active, etc. et la supervision de ces derniers. La prise de contacts entre les différents partenaires, l'accueil, l'expérimentation, etc. sont aussi pris en compte ainsi qu'une séance de supervision des élèves. Pourtant, pour rappel cette année à l'IVB, les modalités de la formation ont été adaptées.

En effet, ce programme constitue un schéma de base que la structure formatrice est tout à fait apte à manier et modifier selon les besoins de l'école. Ainsi, à l'IVB, dès le départ, au vu du budget court attribué pour le projet et du nombre accru d'élèves à former, il a été décidé que la formation complète serait réduite. Elle se déroulerait en huit demi-journées (sensibilisation, formation et supervision incluses). De plus, le temps comptait : en effet, à la suite de la sensibilisation et de la formation des élèves, il ne resterait que le mois de mai pour qu'ils puissent opérer (le mois de juin étant pour eux une période d'examens). Les contenus de la sensibilisation et formation seront donc vus en détails à travers les exercices et outils utilisés et ce qu'ils suscitent, dans l'optique de suivre la chronologie du processus de médiation par les pairs dans cette école.

Chapitre 1 : La phase de sensibilisation

Au Souffle, la phase de sensibilisation à la médiation par les pairs correspond à une information donnée aux élèves concernant le processus et le conflit : c'est une phase de découverte.

Les 2^{èmes} secondaires à l'IVB étant réparties en douze classes, la sensibilisation à la médiation par les pairs s'est effectuée sur deux journées complètes : chacun des deux formateurs a pris en charge trois classes par journée, soit six classes en une journée. Opération renouvelée la semaine suivante en mars. Ainsi, chaque classe a été sensibilisée pendant deux « heures de cours » ce qui correspond, à l'IVB, à deux fois cinquante minutes consécutives.

Le programme horaire de la journée se déroulait ainsi :

- 9h15-10h55 : sensibilisation de deux classes (une par formateur)
- 11h10 - 12h50 : sensibilisation de deux autres classes (une par formateur)
- 12h50-13h40 : réunion entre adultes autour d'une pause déjeuner
- 13h40-15h20 : sensibilisation de deux autres classes (une par formateur).

D) Le contenu de la sensibilisation auprès des élèves

Un peu plus d'une heure trente pour sensibiliser une classe à la médiation par les pairs, c'est court. Beaucoup de notions et d'exercices pratiques sont à appréhender en un laps de temps limité. De plus, à l'IVB, la tâche était d'autant plus complexe qu'un enjeu était formulé à la fin de la sensibilisation : les élèves souhaitant devenir médiateurs devaient s'inscrire auprès des formateurs afin de participer à la formation ultérieure à proprement dite. Les formateurs se devaient donc d'être extrêmement clairs et synthétiques sur le processus de médiation, tout en restant sur une démarche ludique pour donner envie aux élèves. Autre complexité : toutes les classes n'ont pas été sensibilisées de la même manière puisque deux formateurs aux techniques différentes ont agi dans les classes. Pour ma part, j'ai suivi le premier formateur précité dans les classes : nous avons la même manière d'appréhender la médiation, c'est-à-dire poser un cadre et avoir une approche structurelle. La seconde formatrice a une approche plus subjective et son plan d'action s'adapte selon la réception des élèves et leur « feeling » envers le processus. Les deux techniques se valent : ce n'est qu'une question d'affinité ou de sentiment de sécurité envers l'une ou l'autre.

Ainsi, je me permettrai de détailler le contenu de la sensibilisation au vu de ce que j'ai observé avec un des formateurs mais les outils utilisés pour toutes les classes ont été les mêmes.

⇒ Check-in : accueil et présentation

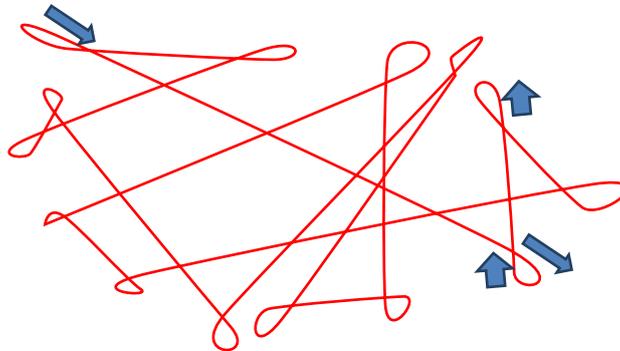
Tout d'abord, la phase de sensibilisation démarre par une mise en cercle des participants (adultes comme élèves). Le cercle est une symbolique forte. Les participants sont mis sur un pied d'égalité : chaque personne est au même niveau que son voisin et peut regarder et voir tout le monde. Il facilite le dialogue et le sentiment d'appartenance au groupe⁵⁹. Cette position physique met naturellement l'élève dans une attitude proactive : il peut adresser directement la parole à ses pairs (cela le change de l'attitude plus passive qu'il peut avoir lorsqu'il se trouve derrière son bureau en classe). La démarche dynamique est déjà annoncée.

⁵⁹ Université de Paix. *Op. cit.*, 2010, p.20.

Puis, la sensibilisation continue avec une courte présentation des adultes présents (formateurs, Color'Ados et personnel éducatif) : leurs rôles, leurs fonctions, les objectifs de la formation et ce que cela représente pour eux.

⇒ Exercice 1 : la ficelle

Ce « check-in » effectué, un premier exercice est proposé. Il s'agit d'un outil que l'on peut retrouver dans le programme « Devenir son Propre Médiateur » et dans l'ouvrage qui lui ait annexé⁶⁰. La consigne est simple : chaque élève choisit un autre élève, donne son prénom et lui pose une question ouverte diversifiée, en gardant un bout de ficelle pour lui et en faisant passer le reste de la pelote à cet élève. Les questions sont multiples : « si tu étais un acteur, qui serais-tu ? », « quelle est ta couleur préférée ? »... et ainsi de suite jusqu'à ce qu'une « toile » se forme et que tous les participants y soient associés. En voici une illustration :



« La ficelle », extrait du bloc n°1 « Introduction à la médiation », livret pédagogique de médiation par les pairs créé par Le Souffle, inspiré par les structures suivantes : Communication Non-Violente, Université de Paix, Institut Pacifique

Cet exercice ludique rend les élèves parfois rigolards ou dissipés : mais ils s'y prêtent tous et adoptent une attitude curieuse. Puis, une question est posée par le formateur : « à quoi cela fait penser ? ». Les élèves voient des fils, une araignée, un attrape-rêve... et surtout, des liens. Ainsi, cette première étape permet d'introduire la notion d'inter connectivité : on est tous unis les uns avec les autres, et ce même si l'on se connaît peu ou pas, d'autant plus dans une classe où les élèves se côtoient tous les jours.

L'exercice continue avec le processus inverse : le dernier élève doit énoncer le prénom de l'élève qui lui a donné la pelote et répéter la question qui lui avait été posée, et ainsi de suite. Les autres élèves peuvent l'aider s'il ne se souvient pas. Puis, le formateur conclut par la question : « était-ce facile ou difficile ? ». La plupart des élèves considèrent l'exercice comme simple car ludique et peu théorique : pourtant, beaucoup ont eu des difficultés à se souvenir de ce qui a été dit. Cette seconde étape permet de rappeler l'importance et la complexité de l'écoute, surtout quand on connaît moins la personne.

⁶⁰ Timmermans-Delwart, J. *Op. cit.*, 2015.

Ainsi, avec ce seul exercice, les élèves ont une meilleure conscience du monde qui les entoure : les fils sont une représentation physique claire des liens et relations qui nous unissent tous. Il est important d'appréhender cette notion simple pour les élèves car c'est une introduction essentielle pour ensuite appréhender la notion du conflit.

⇒ Exercice 2 : l'écharpe relationnelle de Jacques Salomé⁶¹

Cet exercice est d'abord effectué par les formateurs pour l'illustrer, puis deux élèves sont ensuite amenés à l'expérimenter également. Les deux individus tiennent chacun un bout d'écharpe. Le premier commence par lâcher l'écharpe : au départ, l'humain n'est relié à personne et l'écharpe pend. Dès qu'un lien se forme avec quelqu'un, l'écharpe est entre eux, mais reste fluide car aucun problème n'est à constater. Pourtant, des tensions peuvent surgir, ce qui tend l'écharpe. Ces tensions vont même jusqu'à emmêler l'écharpe et en faire un nœud. Dans certains cas, il est possible de régler ses problèmes avec la personne concernée et de dénouer ensemble le nœud. Mais parfois, il est impossible de collaborer : il faut alors l'aide d'une troisième personne, un tiers, le médiateur, pour le faire.

Cet exercice très visuel permet d'introduire le rôle du médiateur et sa fonction : c'est un tiers qui vient aider et soutenir les élèves avec leurs problèmes dans l'objectif d'un meilleur climat entre eux et d'un « mieux-vivre ensemble ». C'est également un très bon exercice pour faire comprendre aux élèves que le médiateur n'est pas celui qui va régler les problèmes, mais aider les personnes à le faire : car, en effet, qui peut défaire le nœud de l'écharpe, hormis les individus qui en détiennent le bout ? Seules les parties au conflit sont aptes à trouver des solutions pour apaiser leurs relations puisqu'elles sont parties prenantes de ce qui se passe au bout de la relation. Les élèves, habitués à la notion de justice et de juge qui tranche une situation, sont souvent très surpris que puisse exister une autre manière de gérer les conflits : une manière plus responsabilisée pour les parties qui prennent en main leur conflit, leurs paroles, leurs actes. Cela donne du sens au message reçu par l'autre. Et c'est là qu'un premier tri des médiateurs s'effectue naturellement, avec les premiers rejets ou acceptations du processus : certains élèves soutiennent cette idée, mais d'autres refusent qu'un conflit se gère « tout seul » et n'adhéreront donc pas à la médiation.

⇒ Exercice 3 : le tableau des clarifications sur le thème : « que fait ou ne fait pas le médiateur ? »

Cet exercice plus théorique est un exercice de réflexion pour les élèves qui doivent trouver par eux-mêmes les principes déontologiques de la médiation : être respectueux, avoir envie, gagnant/gagnant, comprendre le problème, rester neutre, apaiser la situation, faire prendre conscience du problème... ; ne pas juger, ne pas être partial, ne pas révéler ce qui a été dit... Les réponses affluent naturellement.

⁶¹ Salomé, J. *Op. cit.*, 1993, p.38-39.

La notion qui m'a semblé la plus complexe à appréhender pour eux était l'indépendance du médiateur : beaucoup d'élèves se questionnaient sur la possible venue de leurs amis concernant un conflit mais craignaient de ne pas être à la hauteur pour les aider. Pourtant, comment le médiateur peut-il être neutre face à la situation complexe d'un proche ? On leur répond alors que la médiation, c'est aussi être capable de cerner ses propres limites, et qu'il faut alors déléguer à un autre médiateur lorsqu'on ne s'en sent pas capable. A terme, la médiation permet d'avoir une meilleure compréhension de soi-même et de sa personnalité.

Pour approfondir certains principes déontologiques de médiation, il a spontanément été décidé d'effectuer quelques jeux de rôles dans certaines classes, en mettant en scène deux médiateurs et deux personnes en conflit. Cela a permis de visualiser l'espace que la médiation crée : à la fois un espace accueillant où les personnes sont libres d'y venir, mais également un lieu confidentiel où tout ce qui y est dit reste ici. Cela montre également les avantages qu'il y a à apaiser une situation dans un lieu calme et non en cour de récréation : il n'y a plus, selon les propos des élèves, de « mise en spectacle, de pris au piège, d'exacerbation du conflit et de l'excitation que cela engendre, ou encore la formation de clans ». On se sent en sécurité. Ces jeux de rôles ont été un moyen d'approfondir certaines notions pour des classes en demande, mais toutes les classes ont pu de toute façon les expérimenter plus tard lors des après-midis de formation.

⇒ Check-out : histoire personnelle et dernier tour de table

La sensibilisation se termine par une histoire vécue personnellement par le formateur, où un tiers-pair a réussi à dénouer la relation brisée qu'il avait avec son meilleur ami lorsqu'il était adolescent. Cette histoire permet de montrer l'avantage et la force de la médiation par les pairs, puisque c'est un jeune qui va aider à la résolution des conflits d'autres jeunes. La confiance entre pairs en est décuplée.

Enfin, chaque élève doit présenter en une phrase ou un mot ce qu'ils ont compris de la sensibilisation. Les notions de « laisser les parties avoir la solution à leur conflit » et de « neutralité » sont les plus fréquemment répétées, signe positif d'appréhension du processus.

II) Le travail en réunions entre adultes

Cette réunion, ayant lieu en pause déjeuner, est un espace d'accueil et de bienvenue pour tous les adultes intéressés de près ou de loin au projet. A la manière d'un comité de pilotage, elle a pour objectif l'ouverture à toutes les questions sur la mise en place du processus et le contenu de la formation. Elle permet également aux référents du projet d'approfondir des réflexions techniques sur le processus.

Cette invitation au monde des adultes (enseignants, éducateurs, PMS...) a été renouvelée durant toute la formation par la parole ainsi que par mails. Le processus de médiation par les pairs étant en structuration dans l'école, en « phase-test », il est important d'accueillir les adultes dans leurs craintes et leurs réticences pour faire ensemble avancer le projet. La

pérennisation du projet est en jeu, puisque plus les adultes seront réactifs dans le processus (que ce soit dans sa diffusion dans l'école, la coordination de l'équipe-relais, l'activité de l'équipe encadrante...), plus le projet s'implantera dans l'école et plus il y sera considéré comme légitime.

Lors des deux journées de sensibilisation, les deux réunions-adultes ont chacune accueilli une petite dizaine d'adultes, dont la majorité représentait l'équipe référente (les formateurs du Souffle, les coordinatrices de Color'Ados, la directrice de l'école et l'enseignante référente). Quelques personnes externes au projet sont venues par curiosité ou par soutien à l'équipe référente. Pourtant, le bilan reste mitigé : dans le milieu scolaire, tout le personnel éducatif reste très pris par ses obligations qu'elles soient pédagogiques, extrascolaires, de gestion, etc. Toujours les contraintes du temps... Ce constat est exacerbé à l'IVB, école très conséquente contenant plus de 1300 élèves. Par exemple, un voyage scolaire et sportif à Butgenbach avait lieu la semaine suivante, ce qui demandait une préparation assidue : la médiation par les pairs passait donc en second plan.

Cette gestion du temps est tout à fait compréhensible et la médiation par les pairs sait s'adapter à ces imprévus : mais l'inquiétude se situe au niveau du suivi des élèves. En effet, comme les élèves-médiateurs seront présents en cour de récréation, le manque d'informations sur le processus peut créer un déséquilibre des rôles. Ainsi, une crainte s'opère concernant les éducateurs, dont peu sont venus rendre visite à la formation. Pourtant, ce sont eux les gestionnaires en cour de récréation, et vers eux que se tournent les élèves subissant un conflit. Comment l'articulation entre les médiateurs et les éducateurs va-t-elle se faire face à des élèves en conflit en cour de récréation ? Les éducateurs auront-ils le réflexe d'effectuer le relais aux médiateurs et de leur laisser la place d'opérer, même s'ils n'ont pas été formés à la médiation par les pairs ? Je l'espère. Mais cette crainte est à relativiser car une information a été donnée par l'équipe référente auprès des éducateurs. La dernière réunion de supervision a d'ailleurs pour but de faire émerger leurs problématiques s'il y en a.

Une autre question a été soulevée pendant ces réunions : l'inscription des élèves-volontaires. En effet, les élèves voulant participer à la formation de médiation par les pairs ont été rassemblés sur une fiche d'inscription les listant par classe. De plus, par l'intermédiaire de Color'Ados et des éducateurs de l'école, il a été possible de repasser dans les classes sensibilisées dans l'objectif de confirmer les premières candidatures tout en laissant la possibilité aux plus hésitants de rejoindre la formation. Ce second passage me semblait primordial car la médiation est une philosophie nouvelle et complexe pour les élèves : un temps de réflexion supplémentaire est utile afin que l'élève se sente prêt à y adhérer ou non.

Enfin, a été soulevée la question de l'information aux parents : comment avertir les parents des élèves-médiateurs de leur participation à une formation sur la médiation par les pairs et de leur intervention en cour de récréation ? Il a été décidé qu'une lettre leur serait envoyée à la fin de la sensibilisation (voir annexe IV) : elle rappelle une définition simplifiée de la médiation par les pairs, les dates et les lieux concernés. Il y est joint un coupon d'inscription prouvant leur présence dans l'école lors des après-midis de formation. Surtout, les objectifs de la formation

sont précisés : « encourager la socialisation de l'enfant et lui apprendre à gérer ses relations », « accompagner l'école dans l'instauration de la culture de médiation au sein de l'institution » en sont des exemples. En laissant une grande ouverture d'interprétation de la médiation et de sa mise en place, les objectifs permettent de faire adhérer les parents au projet. Par la confiance, il est plus encourageant d'aborder la médiation sous des termes positifs, comme le développement de l'écoute, du dialogue, de l'intégration... plutôt qu'en des termes plus contraignants (comme le règlement de conflits ou l'apaisement des tensions collectives). En cette période d'expérimentation du processus de médiation par les pairs, le maitre-mot est de rassurer dans une démarche préventive, et non de laisser les parents en désarroi face à un trop-plein d'informations sur le projet. A l'IVB, la forme est une lettre, mais cela aurait pu être une réunion d'accueil des parents sur le projet par exemple, l'essentiel étant que les personnes tutrices de leurs enfants aient connaissance du processus. D'ailleurs, l'envoi du courrier fut géré par l'école mais, en tant que coordinatrice du projet, j'ai été amenée à le relire et à en fixer la base. Le résultat a été qu'aucun parent n'a refusé l'accès à la formation à son enfant. De même, aucune plainte ou réticence des parents n'a été soulevée pendant la formation ou même pendant l'application du processus en mai, synonyme de l'efficacité du document. Toutefois, il est possible que les craintes des parents ressortent plus tard si le projet se perpétue et seront les bienvenues pour faire avancer le projet.

En conclusion, la phase de sensibilisation me semble extrêmement importante pour appréhender la médiation par les pairs, que ce soit auprès des élèves ou des adultes. Ainsi, malgré l'apparente turbulence des élèves, on se rend compte avec quelle rapidité et habileté les jeunes sont capables de cerner les enjeux et les principes de la médiation. J'ai pu constater par moi-même ce cheminement puisque, à la fin de la deuxième journée, j'ai co-animé la sensibilisation et participer auprès des élèves. J'ai pu remarquer que leur laisser cet espace de réflexion sur le conflit représente une bouffée d'air frais dans leur programme d'enseignement ordinaire. C'est un espace où toutes les réflexions sont acceptées, où il n'y a pas de « bonne » ou « mauvaise » réponse, où aucun jugement n'est émis, où toutes les critiques sont acceptées. Un tel espace de liberté leur est précieux dans ce monde scolaire de plus en plus discipliné, et c'est pourquoi le nombre d'élèves volontaires en fin de sensibilisation était élevé : une quarantaine. Et pourtant, la formation s'effectuait en dehors des heures de cours, sur leur temps libre ! Surtout, cette sensibilisation représente une importante attitude préventive au conflit car, même si tous les élèves ne deviennent pas médiateurs, tous connaissent le processus et peuvent le faire circuler dans l'école. Elle permet la propagation du phénomène. La preuve en est : lors des après-midis de formation, d'autres élèves que les 2^{èmes} secondaires sont venues y participer (des 4^{ème} et 5^{ème} secondaires), attirés par le processus et leur volonté de mieux connaître « les plus petits ». En est même née la réflexion d'un système de parrainage entre les 1^{ères}-2^{èmes} et les 5^{èmes}-6^{èmes} secondaires, dans le but de se soutenir mutuellement, pédagogiquement et moralement parlant. La médiation par les pairs, par la nouvelle réflexion qu'elle apporte, aide à la naissance de multiples idées et processus de socialisation et de collaboration. La créativité est la sève essentielle à l'arbre d'un climat scolaire apaisé au sein de l'école.

Chapitre 2 : La phase de formation proprement dite

Une fois la phase de sensibilisation terminée, et la liste des élèves voulant y participer effectuée (une quarantaine d'inscrits), la formation à la médiation par les pairs peut démarrer. Elle s'est déroulée sur trois demi-journées (les jeudis après-midis) qui se sont succédées chaque semaine et qui ont été réparties sur le mois d'avril 2017. Pour une implication à la fois des élèves et des adultes, elles se divisent en plusieurs créneaux-horaires :

- 12h50-13h40 : réunion avec les adultes référents au projet ainsi que toute personne de la communauté éducative curieuse ou intéressée par le dispositif.
- 13h40-16h10 : formation auprès des formateurs du Souffle à la fois des élèves et des adultes voulant y participer sur un créneau horaire correspondant à trois « heures de cours » à l'IVB (3 fois 50 minutes).

Ainsi, grâce à cette division du temps de travail, autant les élèves que les adultes sont inclus dans le processus et peuvent poser leurs questions et craintes au fur et à mesure des semaines. Tout comme la sensibilisation, il me semble intéressant d'analyser les diverses étapes du processus de manière chronologique afin d'en cerner tous les aboutissants.

I) Le travail en réunions entre adultes sur la pause de midi

De la même manière que se sont déroulées les réunions adultes en phase de sensibilisation, une continuité s'est mise en place également sur les pauses du midi pendant la phase de formation, toujours dans l'optique d'accompagner les adultes dans leurs questionnements et craintes sur le dispositif ainsi que pour accueillir les personnes de la communauté éducative qui seraient curieuses sur le processus (enseignants, éducateurs)... Dès lors, beaucoup de questions pratiques ont été analysées pendant ces réunions.

Ainsi, par exemple, la question de l'impact émotionnel des conflits sur les enfants a de nouveau été soulevée. Malgré le rappel des principes déontologiques du processus mis en place pour l'encadrer et assurer la sécurité des élèves dans leur pratique de la médiation, la question est toujours présente. Mais c'est une crainte qu'il est en fait difficile de retirer pour une toute première expérience de médiation par les pairs : car, en effet, comment « deviner » les conflits qui vont se présenter aux élèves ou leurs incertitudes face au processus si ce dernier n'a jamais été testé dans cette école ? Il existe des évaluations sur d'autres écoles belges ou françaises à travers des ouvrages (Jean-Pierre Bonafé-Schmitt dans des études ultérieurement citées, « Médiations en milieu scolaire » chez Politiques Sociales⁶²...), mais chaque établissement est différent, avec des élèves qui lui sont propres. Il est donc difficile de prévoir les difficultés qui peuvent se présenter au préalable. D'où l'importance de la présence continue d'un ou plusieurs membres de l'équipe référente au sein de l'école ainsi que de la réunion de supervision auprès des élèves afin de les accompagner au mieux dans les aléas du dispositif. La date de cette supervision a d'ailleurs pu être fixée fin mai, sur une demi-journée, lors de ces réunions d'adultes. Il a également été question d'un suivi régulier par Color'Ados, une fois par semaine

⁶² Timmermans, J. et Dechaux, G. *Médiations en milieu scolaire*, in « Les Politiques Sociales » (France), n°1 et 2, 2005.

environ, par leur passage dans l'école : les élèves médiateurs pourraient donc avoir accès à des personnes ayant suivi la formation comme eux, et ce à la fois auprès des référents liés à l'école mais aussi auprès des référents externes. Cela favorise la liberté de parole et d'expression des médiateurs puisque ces derniers peuvent se tourner vers une équipe pluripartite pour poser leurs questions et inquiétudes.

De plus, le local de médiation a également été trouvé grâce à la réflexion découlant de ces réunions. Bien plus, il a été décidé que, au vu des demandes de médiation (ou médiations elles-mêmes) qui auront lieu sur la pause de midi chaque jour de la semaine, deux locaux (des salles de projection) seront mis à disposition pour les médiateurs sur ce créneau-horaire. Ce double local est une bénédiction car, même si un binôme de médiateurs opère dans un local, un deuxième est toujours disponible si une autre médiation se présente. De plus, la disponibilité de ces locaux rassure l'équipe éducative car, pour les élèves-médiateurs, leur accès est direct sans avoir à traverser les couloirs de l'école, fermés pendant la pause-déjeuner. Enfin, la demande des formateurs a également été entendue lors des réunions puisque ces locaux sont situés légèrement à côté de la cour de récréation : ils représentent donc un lieu calme et apaisant, sans regard sur la cour, préservant ainsi la confidentialité du processus. Ce sont donc des locaux pratiques aussi bien pour les médiateurs que pour les adultes.

Le choix des niveaux de classe pouvant accéder au statut de médiateur a de nouveau été abordé lors de la formation. En effet, il avait été décidé à la sensibilisation que des élèves de 5^{ème} et 4^{ème} secondaires, également emballés par le projet, pourraient participer à la formation et devenir médiateurs à sa fin. Mais des contretemps ont eu lieu pendant ces après-midis de formation. En effet, des élèves, toutes classes confondues (5^{ème}, 4^{ème} et 2^{ème}) n'ont pu participer à un ou plusieurs après-midi de formation, en cause : des voyages scolaires et des tests écrits de dernière minute. Ainsi, il a été décidé que les élèves n'ayant pas participé à au moins deux après-midi de formation ne pourraient devenir médiateurs cette année. Les 4^{èmes} ont ainsi été exclus. Ces imprévus font partie intégrante de la vie scolaire et sont difficilement évitables : mais la déception des élèves n'est pas à craindre car, si le projet se poursuit l'année suivante, ils seront prioritaires pour participer à la formation et devenir médiateurs (leurs noms ayant été notés par Color'Ados).

De même, grâce à l'ouverture des niveaux de classe aux médiateurs, il a été décidé d'ouvrir le dispositif des médiations à tous les élèves de l'établissement, et non plus aux seuls élèves de 1^{ère}. Les 2^{èmes} s'occuperont des classes plus petites et les 5^{èmes} des plus grandes. C'est un grand risque que prend l'école car, à ma connaissance, aucune expérience de médiation par les pairs n'a été menée sur autant de degrés de classe. Mais l'expérimentation s'effectue sur un laps de temps court d'un mois, et sur une heure précise par jour : l'idée était donc d'émanciper le processus et de le diffuser en touchant toutes les classes. C'est un risque calculée pour une phase expérimentale afin de mieux faire connaître la médiation par les pairs dans l'établissement, quitte à restreindre le nombre de personnes pouvant « aller » en médiation les années suivantes selon les inquiétudes soulevées pendant la supervision.

Les adultes s'inquiétaient également de la manière dont pourraient être rendus visibles les élèves en tant que médiateurs au sein de la cour de récréation. Par quel signe distinctif peuvent-ils être reconnaissables ? Sur ce sujet-là, les structures formatrices en médiation par les pairs ont différentes manières d'opérer. En France, dans une école à Neuilly sur Marne par exemple, les médiateurs sont repérables par un brassard qu'ils portent lorsqu'ils sont en activité⁶³. Cela peut également être un T-Shirt, un bandeau... tant que le signe distinctif est visible par tous les élèves et reconnaissable pour tous. A l'IVB, et sur demande des élèves, il a été retenu que leurs signes distinctifs seraient des badges avec une couleur fluo à piquer sur leurs vêtements. Il est important de suivre le choix des élèves car cela montre la valeur de leurs décisions, les implique et les responsabilise dans le projet. De plus, cela reste une option adaptée pour une phase d'expérimentation de la médiation par les pairs car elle ne demande presque aucun budget, une badgeuse étant à disposition de l'équipe référente. Pourtant, cela reste un signe distinctif aux petites dimensions d'ailleurs complété par la mise en place d'un « tableau des médiateurs », support présent à plusieurs endroits stratégiques de l'école avec les photos des médiateurs et leurs horaires d'activités afin d'être perceptibles par tous. Finalement, le signe distinctif est une idée de base qui demande à être peaufinée si le dispositif est perpétué l'année suivante.

Des réflexions similaires aux réunions d'adultes en phase de sensibilisation ont été observées pendant ce mois d'avril, dont l'implication des adultes dans le dispositif. En effet, hormis la toute première réunion où quelques enseignants et un éducateur étaient présents, le reste des réunions était uniquement composé des membres de l'équipe référente du projet : la sous-directrice, l'enseignante référente, les deux collaboratrices de l'AMO Color'Ados et les trois membres de l'ASBL Le Souffle. La volonté d'ouvrir ces réunions au personnel éducatif fut contrée par le manque de temps des équipes éducatives déjà annexées à d'autres projets ou à leur propre profession. Rappelons que leur absence de présence n'est pas forcément synonyme de désintérêt de la part de ces professionnels du monde scolaire puisque le bouche-à-oreilles a pu faire son effet et l'information a quand même pu être transmise de manière informelle au sein de l'école (discussions, mails, couloirs, salle des professeurs...). Mais la pérennisation du projet est en jeu car le manque d'adultes formés à la médiation par les pairs peut entraîner un ralentissement de l'implantation du dispositif au sein de l'école, malgré la présence de l'équipe référente. C'est d'ailleurs elle qui « porte tout », selon leurs propos : à la fois le suivi et l'accompagnement des élèves, mais également celui des « adultes » qui n'ont qu'une connaissance limitée du processus.

Ainsi, comment améliorer le passage de cette communication auprès des adultes ? Comment mieux les informer du processus ? Des actions ont été mises en place comme leur présence au sein de ces réunions, leur participation à la formation, ou de manière informelle. Il y a également eu des invitations répétées aux réunions et des envois de mails. En plus, il aurait été intéressant, par exemple, de proposer un évènement pendant ou à la fin de la formation afin de présenter le processus de médiation par les pairs et de répondre à toutes les questions qu'il

⁶³ Ecole élémentaire Paul Valéry de Neuilly sur Marne. *La médiation scolaire par les élèves eux-mêmes* [en ligne]. Disponible sur : <http://paulvalery93330.toutemonecole.fr/article-512244.html> (consulté le 30/05/2017).

suscite. Mais la gestion du temps étant toujours problématique, cet évènement n'aurait pu être effectué qu'en dehors des heures scolaires. Ainsi, la présence des professionnels au cours de cet évènement serait restée limitée, aléatoire. L'idéal aurait été de créer un support publicitaire type « tracts » ou « cahiers informatifs » au sein de l'école et de les distribuer à toute la communauté éducative : mais la question du budget (photocopies notamment) se serait également posée.

Au fond, il me semble difficile de « créer » la motivation chez les professionnels du monde éducatif qui, pourtant, sont tous profondément concernés par le dispositif. En effet, Jean-Pierre Bonafé-Schmitt rappelle qu'une grande majorité de la communauté éducative déclare exercer quotidiennement une activité de médiation dans la mesure où les personnes interviennent comme des tiers dans la gestion d'un conflit ou pour rétablir une communication⁶⁴. Une prise en compte plus grande d'une rationalité communicationnelle est observée, et ce en parallèle des logiques démocratiques. Il y a donc le constat d'un grand besoin d'amélioration du relationnel au sein du monde scolaire, mais cela prend du temps pour être assimilé et nécessite que des initiatives soient à la fois mises en place et perpétuées.

II) La formation auprès des élèves l'après-midi

En compagnie des deux collaboratrices de Color'Ados, de l'enseignante référente et d'un professeur formé en médiation intéressé par la formation, les formateurs du Souffle et moi-même avons formé les élèves en médiation par les pairs sur trois après-midi, soit 9 heures de formation. Les élèves qui se sont préalablement inscrits lors de la phase de sensibilisation, ainsi que l'ajout du groupe des 5^{èmes} et 4^{èmes} secondaires, ont suivi cette formation avec plus ou moins d'assiduité, comme les imprévus cités préalablement l'ont démontré. Comme pour la phase de sensibilisation, il est important de suivre les étapes de la formation pour analyser en profondeur la mise en place de ce processus de gestion des conflits.

⇒ Check-in : présentation des adultes et règles de fonctionnement du groupe

Comme en sensibilisation, la formation débute par une mise en cercle de l'ensemble du groupe (adultes et élèves) dans l'optique de (re)présenter les différents formateurs du Souffle et les objectifs de la formation. On encadre ainsi la formation qui s'effectue sur un temps limité.

S'en suit alors une réflexion commune sur une question simple : quelles règles le groupe peut-il poser pour bien fonctionner ensemble, et donc pour bien s'approprier la formation, notamment au sein d'un groupe de « futurs » médiateurs ? L'implication des élèves dans l'exercice fut instantanée et les réponses ont vite fusé. Les élèves ont tout de suite montré leur imagination et n'ont pas craint de faire plusieurs propositions.

Cet élan s'explique par la mixité du groupe : en effet, en mélangeant des élèves de degrés supérieurs, comme les 5^{èmes}, avec des « plus petits », une confiance réelle s'est installée au sein

⁶⁴ Bonafé-Schmitt, J-P. *Les médiations scolaires en France : état des lieux*, in « Diversité » (France), n°175, 1^{er} trimestre 2014, p.42-48.

de l'assemblée puisque les « plus grands », plus téméraires, ne craignent pas d'apporter des suggestions et de prendre la parole. Ainsi, même si les 2^{èmes} peuvent sembler, au début, un peu intimidés par des jeunes plus âgés représentant des modèles pour eux, cette impulsion reste contagieuse et, de ce fait, ces derniers ont pris autant la parole que leurs aînés en fin de formation. Cette mixité est également un bon outil pour « démystifier » les adultes : puisque tout le monde est libre de s'exprimer les uns avec les autres, on ne voit plus l'adulte comme une autorité au sein de l'école mais comme son égal, avec qui l'on peut communiquer et partager.

C'est d'ailleurs l'une des règles qui a été votée par tous pendant la formation : « respecter chacun d'entre nous » et « instaurer la confiance entre nous ». D'autres fondements de la communication ont été posés, comme « écouter jusqu'au bout », « garder la confidentialité entre nous » ou encore « poser toutes les questions que l'on souhaite poser sans jugement ». Ces règles simples ne sont pas sans rappeler les principes déontologiques de la médiation, comme la confidentialité, le respect, l'écoute, la neutralité⁶⁵. Ainsi, cela permet aux formateurs de cerner si les premiers principes donnés pendant la sensibilisation ont été assimilés par les élèves, et ce fut le cas.

Il y a eu également la règle du « parler en « je » » qui fut posée : comme l'exprime Jacques Salomé⁶⁶, cela permet de personnaliser les échanges car chacun parle de soi et l'autre parle de lui, avec ce que l'on pense, ressent ou projette de faire. On évite ainsi les accusations et généralisations hâtives du style « ce n'est pas normal, tu devrais faire ceci... », ou encore « à ton âge, je faisais ceci... tu devrais faire de même ». On prend les responsabilités de ses actes et de ses ressentis. Accepter d'imposer son point de vue, c'est énoncer sa différence sans l'imposer, gagnant ainsi en autonomie par rapport à l'autre, puisque différencié de l'autre⁶⁷.

Enfin, la dernière règle proposée fut la plus atypique et la plus personnalisée donnée par les élèves : « possibilité d'utiliser un Joker ». Pour eux, lorsqu'un élève prend la parole et dit « Joker », en début de séance de formation, cela signifie qu'il ne se sent pas apte à prendre la parole et à participer pour des raisons qui lui sont propres (mal à l'aise, manque d'envie, fatigue...). C'est finalement lui laisser la liberté d'expression, tout comme en médiation on laisse les parties et le médiateur consentir au processus. Toutes ces réflexions témoignent de leur maturité à cerner la philosophie de la médiation dans sa globalité.

Finalement, ces sept règles ont été approuvées par tous les participants et affichées sur le mur tout au long de la formation afin d'être visibles et consultables par tous et à tout moment. Cela symbolise les liens unissant les médiateurs entre eux et c'est une manière de reconnaître leurs capacités à se responsabiliser et à poser leur propre cadre, à les émanciper.

⁶⁵ Rassemblement des Organisations de la Médiation/R.O.M. *Code National de Déontologie du Médiateur (2009)* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.anm-mediation.com/images/anm/documents/code-de-deontologie.pdf> (consulté le 16/05/2017).

⁶⁶ Salomé, J. *Op. cit.*, 1993, p.39.

⁶⁷ *Ibid*, p.29.

A noter que chaque séance de formation commençait par un bref rappel des notions vues et apprises la semaine précédente et se terminait par un tour de cercle dans lequel chaque participant exprimait, en un mot ou une phrase, ce qu'il avait retenu de la séance. Ces moments de rappel et de clôture permettent d'apporter un cadre à la séance pour l'élève-médiateur qui prend conscience du chemin parcouru au fil des séances de médiation. Ce sont des moments courts pouvant paraître anodins mais qui pourtant aident le futur médiateur à intégrer ce qu'il a assimilé au cours de la formation : on repart ainsi chez soi avec des notions clefs pouvant servir pour tout le cours de sa propre vie.

⇒ *Plan de la formation : le bonhomme de la communication non-violente par Marshall Rosenberg*⁶⁸

La Communication Non Violente (Non violent Communication), dite CNV, est un outil de communication pensé par Marshall Rosenberg, qui en a créé les bases en s'inspirant de la pensée de Gandhi et de Krishnamurti qui croyaient en la capacité de changer le regard sur le monde grâce à l'empathie. Il s'agit d'un outil de communication, principalement verbal, qui peut servir à la résolution de conflits entre deux personnes ou au sein de groupes⁶⁹. C'est aussi une méthode visant à créer entre les êtres humains des relations fondées sur l'empathie, la compassion, la coopération harmonieuse et le respect de soi et des autres. Sa célébrité en est telle qu'elle en est même devenue une marque déposée. Plus qu'un outil communicationnel, c'est un réel renversement de sa manière d'être et de penser le monde. Comme le dit Rosenberg : « la CNV est avant tout une intention, celle de créer une certaine qualité de connexion envers soi et autrui qui permette à la compassion de se vivre dans le donner et le recevoir de façon naturelle ».

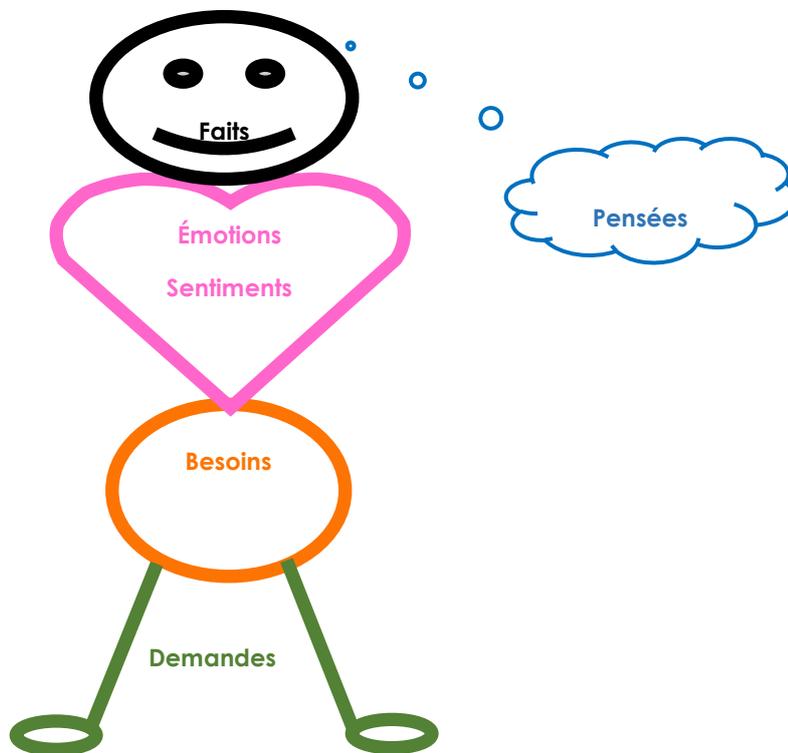
Cette manière de pensée est intimement liée à la médiation puisque la base même de la médiation est l'écoute du médiateur envers chaque partie et la manière dont il sera capable de faire s'écouter les parties en conflit entre elles. C'est donc un outil communément utilisé en médiation qui permet de placer une trame et une intention pour le médiateur. Car, grâce à l'écoute, le médiateur peut détecter les intérêts essentiels et identifier les résistances au changement⁷⁰. Le Souffle est également parti de la CNV pour expliquer aux élèves-médiateurs comment mener une médiation. A alors été dessiné face à eux ce que nous appelions le « bonhomme CNV », mais qui se nomme également « bonhomme OSBD », qui reprend les 4 étapes clés de la CNV : l'Observation (matérialisée par des Faits et non des Pensées), les Sentiments, les Besoins et les Demandes. Un exemple est illustré ci-dessous, mais ces étapes seront expliquées au fur et à mesure, avec les exercices qui ont été utilisés pour les illustrer.

⁶⁸ Rosenberg, M. *Op. cit*, 2004.

⁶⁹ Réseau Canopé. *La communication non-violente* [en ligne]. Disponible sur : https://www.reseau-canope.fr/savoirscdi/fileadmin/fichiers_auteurs/cdi_outil_pedagogique/conduire_projets/Charlie_et_compagnie/CNV1.pdf (consulté le 30/05/2017).

⁷⁰ Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales/AMCT. *L'écoute, la communication non-violente et la médiation* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.amct-mediation.fr/1%C3%A9coute-la-communication-non-violente-et-la-m%C3%A9diation> (consulté le 30/05/2017).

Ainsi, les observations puis les émotions ont été analysées le premier jour de formation ; le deuxième, les besoins ; et le troisième après-midi, les demandes, sous la forme de jeux de rôles.



« Le bonhomme CNV », extrait du bloc 3 « Clarification et expression des besoins », livret pédagogique de médiation par les pairs créé par Le Souffle, inspiré par les structures suivantes : Communication Non-Violente, Université de Paix, Institut Pacifique

○ Etape 1 : l'Observation par les faits et non par les pensées

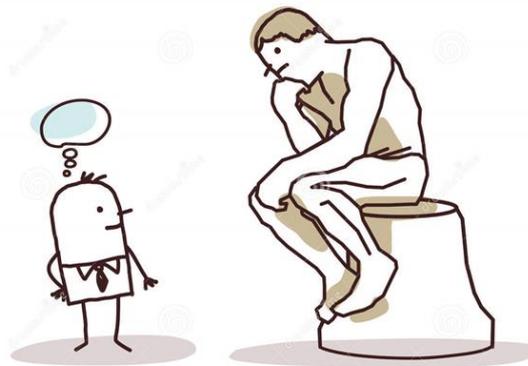
En médiation, la première chose à demander aux parties, après les avoir accueillies et s'être présenté bien évidemment, est « que s'est-il passé pour vous ? ». En demandant à chacune des personnes subissant un conflit ce qui s'est passé et le déroulement du conflit, chacun entend la version des faits de l'autre et sa propre réalité.

Les faits sont les actes concrets que l'on peut observer à travers nos sens (voir, entendre, toucher, sentir, goûter)⁷¹. Ils sont donc objectifs et on ne peut les discuter, au contraire des pensées (ce qu'inspirent ces actes) qui ne sont qu'une interprétation des faits observables. Les faits des parties en conflit sont donc bien plus fiables et sécurisants pour les médiateurs que leurs pensées : les formateurs ont tenté d'introduire ce concept-là aux élèves à travers l'exercice de la statue qui a mal aux dents⁷². La consigne est simple : un élève est pris à part et on lui demande d'adopter la posture du penseur de Rodin comme ci-dessous. Les autres élèves doivent essayer de deviner ce qui se passe pour lui. Les réponses des élèves sont alors très variées : il y a des pensées (« il est tracassé », « il est pensif »...), des faits (« il regarde le sol », « il a la main

⁷¹ Rosenberg, M. *Op. cit.*, 2004, p.211.

⁷² Timmermans, J. *Op. cit.*, 2015.

devant la bouche »...), mais également des émotions (« il est inquiet, apeuré »...) et des besoins (« il veut être seul... »). Toutes les notions du bonhomme CNV sont ainsi abordées et permettent de l'introduire en douceur. Finalement, en allant vérifier auprès de lui, il se trouve qu'il avait mal aux dents. Ainsi, tout ce qui n'est pas un fait peut être considéré comme faux puisque ce sont des interprétations données à partir d'un comportement ou d'un acte objectif. L'élève-médiateur comprend qu'il reste humain, et ne peut s'empêcher de se dire des choses sur autrui, aboutissant à des jugements, c'est dans sa nature. Mais la puissance du médiateur réside en sa capacité à aller vérifier les hypothèses qu'il se fait sur les parties en conflit en explicitant les faits (« que s'est-il passé »). La partie, en entendant la version des faits de l'autre, peut également se rendre compte qu'elle a interprété certains faits.



« La Statue qui a mal aux dents », extrait du bloc 3 « Clarification et expression des besoins », livret pédagogique de médiation par les pairs créé par Le Souffle, inspiré par les structures suivantes : Communication Non-Violente, Université de Paix, Institut Pacifique

Et pourtant, un même fait peut aboutir à plusieurs réalités, dont aucune n'est plus « vraie » que l'autre. Cette notion fut intégrée par l'exercice du classeur, inspiré d'un exercice du programme Devenir Son Propre Médiateur⁷³. L'idée est de placer un classeur ouvert au centre du cercle des participants avec un objet quelconque (ici, une bouteille d'eau) et de demander aux élèves ce qu'ils observent. Bien évidemment, selon la position qu'ils ont dans le cercle, certains jeunes voient la bouteille et d'autres non puisqu'elle est « cachée » par le classeur. Pourtant, la bouteille existe bel et bien. Ainsi, cet exercice démontre qu'il n'existe pas de « mauvaises » réalités à partir d'un même fait : en médiation, ce que la partie raconte correspond à sa propre vérité à ce moment-là, et ne peut être discuté. Le médiateur doit partir du fait que personne ne ment et faire entendre la réalité de chaque personne à l'autre. L'école et Color'Ados se sont tout de suite manifestés en expliquant que certains élèves mentaient et que c'était indéniable. Pourtant, le mensonge est une perception différente de l'autre sur une même réalité et est nourri par différents objectifs : se protéger soi, protéger l'autre, ou pour affiner une information qui nous est incomplète par exemple⁷⁴. Comment le mensonge peut-il être « mal » s'il suit un besoin à un moment donné ?

⁷³ *Ibid*, p.210.

⁷⁴ Psychologies.com. *Pourquoi nous avons besoin de mentir ?* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.psychologies.com/Moi/Se-connaître/Comportement/Articles-et-Dossiers/Pourquoi-nous-avons-besoin-de-mentir> (consulté le 31/05/2017).

Cet exercice a eu un impact conséquent sur tous les participants car, dans tous les cas, le conflit est un processus dynamique⁷⁵. Il peut s'agir d'une tension, d'un malaise, d'un désaccord, d'une crise : mais le point commun entre tous ces concepts reste le décalage avec la réalité et l'inconfort physique qu'il engendre. Le conflit est donc lié à notre mal-être, notre vécu, en constant lien avec soi-même, notre environnement et nos relations avec les autres. Et face à ce bouillonnement, il en ressort que chacun vit sa réalité qui lui est propre. Notre perception du monde en est chamboulée : en médiation, on ne cherche pas à connaître la « vérité » des parties car on considère que toutes les réalités exprimées sont « vraies » pour elles. Le mensonge est peut-être la conséquence d'une bêtise et engendre la honte ; peut-être est-ce un jeu entraînant une joie de mentir ? Et ce n'est pas au médiateur de juger ces comportements : il peut toutefois observer les faits qui s'en dégagent, mais également les émotions qu'ils ont provoquées.

○ Étape 2 : les Emotions et sentiments

Lorsque les faits sont éclaircis, le médiateur va demander aux parties ce qu'elles ont ressenti face à eux, ce qu'ils ont provoqué en elles. Cela se traduit par la question « qu'as-tu ressenti ? » ou encore « qu'est-ce qui a été le plus dur pour toi ? ». C'est un moment intime et bouleversant en médiation car les parties vont exprimer leurs émotions les plus fortes. L'Homme en manifeste 5 types : la colère, la peur, la joie, le dégoût et la tristesse⁷⁶. L'émotion s'exprime de manière passagère, sur un moment donné, à travers des manifestations corporelles et verbales (troubles, modifications...). Elle est un changement en soi qui nous bouleverse, nous affecte et nous chamboule. Cette émotion, si elle perdure, se transforme alors en sentiment : la colère devient de la haine par exemple, plus incisive.

Pourtant, même si l'émotion produit un changement corporel, chaque individu réagit différemment face à elle. Relier un fait donné à l'émotion qu'il provoque n'est donc pas chose facile. Pour expliquer cela aux élèves, le meilleur des jeux reste le plus simple : les mimes. Ainsi, à travers une liste d'émotions et de sentiments donnés par les formateurs parfois simples (apeuré, surpris...), parfois plus complexes (stupéfait, dépouillé...), certains élèves devaient faire deviner aux autres l'émotion qu'ils mimaient sans paroles. Cela montre l'importance de relier un fait observable à une émotion pour construire une hypothèse sur autrui et lui faire vérifier : ainsi, on évite les interprétations hâtives et le médiateur reçoit avec empathie ce qui se passe chez l'autre. Car ne se sentons-nous pas en confiance lorsque quelqu'un est capable d'écouter et de cerner ce que l'on ressent ? Il est donc important pour le médiateur de vérifier ses propres hypothèses en liant le fait à l'émotion, par exemple : « quand je te vois te dodeliner sur place et regarder en l'air, je me dis que tu as l'air apeuré, c'est bien cela ? ». Ainsi, grâce aux questions, l'empathie est provoquée chez la personne puisque le médiateur ne donne pas de conclusions hâtives sur ces ressentis : les questions sont une technique imparable pour cela.

⁷⁵ Legros, N. *Chouette, un conflit !* Lyon : Chronique Sociale (Lyon), coll. Savoir Communiquer, 2016, p. 9.

⁷⁶ Durif-Varembont, J-P. *Prise en compte des émotions en médiation*. Cours universitaire Master 1 Droit Privé Médiation, Université Lyon 2, 2015.

Le contraire est également observable : parfois, plusieurs faits peuvent désigner la même émotion ou notion. Ainsi a été joué un jeu de rôle sur le concept du respect. Un élève joue un policier qui interpelle une personne de confession musulmane, jouée par une collaboratrice de Color'Ados, et lui dit qu'elle est irrespectueuse : pourtant, cette dernière lui dit la même chose. La colère augmente chez les deux protagonistes au point que le policier l'amène en garde à vue. Pourquoi une telle dérive alors qu'ils se sentaient l'un et l'autre peu respectés ? Tout simplement parce que chacun n'a pas la même vision du respect. Pour le policier, respecter consiste à regarder la personne droit dans les yeux, alors que pour l'autre, c'est baisser les yeux au sol. Pour éviter les amalgames, il est important de préciser tout comportement selon la méthode « S.M.A.R.T », technique de marketing permettant de décrire les objectifs que l'on veut exprimer de façon Spécifique (en lien direct et personnalisé avec le travail de la personne chargée de réaliser l'objectif), Mesurable (quantifié ou qualifié), Acceptable (suffisamment grand, ambitieux pour qu'il représente un défi et qu'il soit motivant), Réaliste (un niveau pour lequel le défi motivera le plus grand nombre de participants) et Temporellement défini (délimité dans le temps)⁷⁷. Ainsi, au lieu de dire « respecte-moi », il vaut mieux dire « respecte-moi en me regardant dans les yeux lorsque je te parle » pour éviter les amalgames.

Ce jeu de rôle a également permis de faire émerger la notion du triangle dramatique de Stephen Karpman⁷⁸. Il s'agit d'un jeu psychologique utilisé lors des jeux de rôles qui met en évidence trois grands rôles : victime, bourreau et sauveteur. La victime est plaintive, malheureuse et passive. Le bourreau est dévalorisant et critique : il fait peur et peut être cruel. On l'appelle parfois aussi persécuteur. Il y a enfin le sauveteur, personne forte et altruiste prête à défendre les opprimés et les causes perdues. En jeu de rôles de médiation, l'idée est d'exagérer le rôle, de le pousser à son paroxysme, afin de « démystifier » ces étiquettes que l'on donne très souvent. En médiation, le médiateur se doit de viser la neutralité et l'impartialité envers chaque partie : or, ces principes sont malmenés lorsque le médiateur identifie la personne dite « victime », à laquelle il s'attache plus facilement qu'au « bourreau ».

Ces rôles sont d'autant plus présents à l'école où la problématique du harcèlement scolaire est omniprésente. On parle alors de harceleur et harcelé plutôt que de victime et bourreau, mais le principe reste le même. Et pourtant, la réalité factuelle est souvent bien plus complexe : en matière de harcèlement, on observe très souvent que le harceleur a d'abord été harcelé avant d'agir. La personne coupable a d'abord été victime. Face à cette ambiguïté des rôles, il semble important de montrer aux élèves qu'il n'y a pas vraiment d'auteur ou de victime en médiation par les pairs. Il y a une personne qui a subi des faits, et l'autre qui les a commis, les élèves ayant bien souvent le réflexe de focaliser leur attention sur la personne dite « victime » (majoritairement celle qui a demandé la médiation) plutôt que sur « l'auteur ». Se focaliser sur les faits permet ainsi aux élèves au mieux de retirer ces étiquettes des personnes sur lesquelles ils les apposent, au pire d'en avoir conscience et de les relativiser. Les faits sont

⁷⁷ Doran, G.t, *There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives*, Management Review, vol. 70, n°11, 1981, p. 35-36.

⁷⁸ Petitcollin, C. *Petit cahier d'exercices pour sortir du jeu victime, bourreau, sauveur*. Editions Jouvence (Paris), coll. Petit Cahier, 2014.

indiscutables, les jugements si. En sachant cela, l'impartialité du médiateur envers chaque partie à la médiation en est décuplée.

Ce concept est également utile pour cerner le rôle que le médiateur peut avoir tendance à s'imposer à lui-même : celui de sauveur. Pourtant, le médiateur n'est pas là pour « régler » le conflit des parties, mais bien pour les soutenir dans cette démarche. En rappelant cette règle tout au long de la formation, on espère ainsi apaiser le médiateur dans sa pratique. En effet, il n'est pas de son rôle de chercher à résoudre le conflit d'autrui et ce, afin d'éviter toute pression sur ses épaules. Cela rejoint la principale crainte des adultes sur le processus : la charge émotionnelle trop élevée que pourrait porter le médiateur.

Mais même si les émotions d'autrui peuvent toucher le médiateur, il peut se focaliser sur les besoins des parties pour mieux comprendre pourquoi un tel flot émotionnel ressort en médiation.

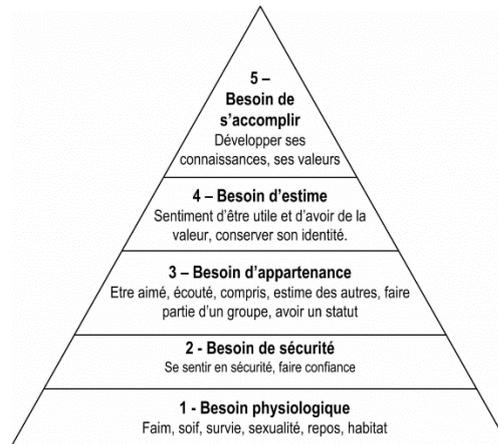
- Etape 3 : les Besoins

Après avoir relié fait et émotion, le médiateur doit aller plus loin en repérant ce qui se cache derrière le sentiment exprimé grâce aux besoins. En effet, l'émotion représente chez l'individu l'écho d'un besoin étant soit satisfait, soit insatisfait. En médiation, la plupart des émotions observées (colère, tristesse, etc.) incarne les besoins profonds vécus par chaque partie n'ayant pas ou plus été comblés. Mais, bien souvent, la personne prend difficilement conscience du lien entre ses besoins et ses sentiments car elle reste dans la croyance que seules les situations extérieures provoquent ses propres attitudes⁷⁹. Les besoins ne représenteraient donc qu'un élément de causalité intermédiaire entre les actions des autres et les sentiments ressentis : c'est le besoin que « l'autre fasse ». C'est pourquoi les formateurs du Souffle ont pratiqué le même exercice des mimes pour montrer que l'émotion exprimée cachait en fait un besoin chez la personne, besoin qui lui est intrinsèque.

Les types de besoins sont multiples et sont traditionnellement résumés par la pyramide de Maslow⁸⁰ illustrée ci-dessous.

⁷⁹ Rosenberg, M., *La Communication non violente au Quotidien*, éditions Jouvence (France), 2003, p. 44.

⁸⁰ Maslow, A., *Devenir le meilleur de soi : Besoins fondamentaux, motivation et personnalité*, Eyrolles (Paris), 2013.



« La Pyramide de Maslow, rapport entre besoins et motivations »,
extrait du magazine Web « Lisette Mag »

Toutefois, le détail de cette théorie ne sera pas expliqué, cette dernière n'ayant pas été développée ainsi auprès des élèves. En effet, c'est une vision me semblant trop technique et scolaire pour eux, classant les besoins en une hiérarchie et réclamant une longue assimilation. Mais les formateurs ont utilisés des grandes catégories de besoins expliquées ci-dessus pour en effectuer une liste. Ainsi, de nombreux besoins ont été apposés sur des feuilles plastifiées avec un dessin pour les différencier : c'est l'exercice de la fiche des besoins, illustré par quelques exemples présents ci-dessous.



« Les besoins », extrait du bloc 3 « Clarification et expression des besoins »,
livret pédagogique de médiation par les pairs créé par Le Souffle, inspiré par les structures suivantes :
Communication Non-Violente, Université de Paix, Institut Pacifique

Dès lors, face à ces fiches posées sur le sol, il est demandé à chaque participant de choisir un des besoins qu'il souhaite exprimer au moment présent. Les formateurs n'ont pas demandé aux élèves de le classer selon la pyramide de Maslow, comme par exemple relier besoin de manger et besoin physiologique (la faim). L'idée était plutôt que chaque jeune matérialise plusieurs besoins révélés au quotidien et remarque leur généralité. En effet, au cours de l'exercice, de nombreux participants se sont retrouvés à exprimer les mêmes besoins (aller aux toilettes, être reconnu, être en paix...), signes de leur universalité.

Dès lors, la CNV propose de déterminer les besoins de chacun et de les assumer. Selon cette technique, tous les besoins sont les mêmes pour chaque être humain et sont donc universels. L'exercice en est une preuve : à un instant T, plusieurs personnes ont prononcé un même besoin. Ainsi, en médiation, toute personne est dans la capacité « d'entendre » le besoin de l'autre car elle l'aura déjà éprouvé au cours de son existence. Toutefois, la manière d'exprimer les besoins diffère d'un individu à l'autre : ce sont les stratégies (les actions mises en œuvre pour satisfaire un besoin profond). Au fond, ce sont elles qui divisent les humains entre eux et non les besoins qui en sont leurs racines. Ainsi, l'exercice précédent démontre que la partie en conflit, lorsqu'elle exprime son besoin, alors entendu à la fois par le médiateur et par l'autre partie, se sentira complètement écoutée : l'empathie des participants atteindra son apogée. L'installation de cette ultime confiance chez la partie aboutira, tout naturellement, à l'expression d'une demande capable d'alimenter ce besoin, de le remplir et de le satisfaire. Le rôle du médiateur est d'en faire prendre conscience à chaque partie et de les extérioriser.

C'est pourquoi cette quatrième étape de la CNV, l'expression de la demande, n'a pas été approfondie en formation car, en médiation, la demande des parties en conflit se dépose naturellement sous la forme de propositions lorsque les besoins ont été extériorisés. Le médiateur peut soutenir les parties dans leur élan grâce à des questions comme « que comptes-tu faire pour aller de l'avant ? » ou encore « comment souhaites-tu réparer la situation ? ». Ce déclic s'opère puisque c'est l'objectif même de la médiation qui entre en jeu : apaiser les relations entre les personnes. Un besoin sera toujours implicitement exprimé dans le processus, celui « d'y aboutir ».

Après toutes ces étapes explicitées aux élèves-médiateurs, il est primordial que ces derniers les pratiquent afin de s'en imprégner en un temps limité (quelques heures de formation) : c'est le but des jeux de rôles.

⇒ *Jeux de rôles : la mise en pratique des principes théoriques de la médiation*

La pratique sur le terrain, même « jouée », permet aux futurs médiateurs de pouvoir s'initier au processus. Appréhender la pratique de la médiation par les pairs par des jeux de rôles mériterait de nombreuses heures de formation supplémentaires : mais, à l'IVB, cela s'est réduit à environ 4-5 heures de formation, réparties essentiellement sur la dernière demi-journée. Toutefois, grâce à des travaux en sous-groupes, tous les élèves-participants ont pu « tester » une médiation au moins une fois, que ce soit en tant que partie ou en tant que médiateur.

Il a été décidé de présenter ces jeux de rôles en deux étapes. Tout d'abord, les adultes ont pratiqué le premier jeu de rôles : la formatrice du Souffle et un professeur présent ce jour-là ont joué les parties en conflit, tandis que le formateur et moi-même étions médiateurs. Ainsi, en voyant des professionnels de la médiation agir, les élèves ont un exemple sur lequel se baser pour ensuite tester par eux-mêmes le processus. L'histoire du conflit est simple : la partie A a reçu une insulte (« handicapée ») de la part d'un élève de sa classe (partie B) et est venue en parler aux tiers. En tant que médiateurs, nous avons tenté d'écouter la personne en souffrance, puis d'accueillir l'autre partie en médiation. Dans les deux cas, et en résumé, les médiateurs se présentent (nom, prénom, classe...), expliquent la définition de la médiation et ses objectifs (rassembler les deux parties afin de les aider et de les soutenir dans l'apaisement de leurs relations conflictuelles) et invitent les parties à aller dans un local confidentiel et calme pour en discuter. Dès lors, la médiation peut commencer : le cadre est rappelé au fur et à mesure avec les principes déontologiques de la médiation (neutralité, impartialité, confidentialité, liberté...) et le plan CNV est suivi (faits, émotions, besoins). La médiation se termine par des remerciements et, si elle aboutit, par un rappel des accords conclus (ici, B n'insultera plus A et cette dernière gardera contact avec lui).

Tout d'abord, il me semble important de montrer aux élèves le déroulement de la médiation car il s'agit d'un processus totalement nouveau pour eux sortant de la logique d'autres modes de règlements des conflits dont ils ont connaissance, comme les enquêtes ou la justice. Ils ont pu ainsi observer que les formateurs n'étaient pas dans la recherche de la vérité mais bien dans la reformulation et l'extériorisation des paroles de l'un pour les faire entendre à l'autre. C'est comme un match de tennis dans lequel le joueur fait passer la balle d'un camp à l'autre. Une première observation de ce processus peut donc les aider à visualiser son déroulement. De plus, en voyant les adultes à la fois de l'école, de Color'Ados et du Souffle participer à cet entraînement, ils ont moins d'appréhension à passer devant eux puisque ces derniers se sont prêtés à l'exercice. La confiance des élèves s'ouvre auprès des adultes du secteur éducatif.

Dès lors, les apprentis-médiateurs se sont jetés à l'eau et ont participé aux jeux de rôles en se répartissant en deux sous-groupes menés par chaque formateur. J'ai rejoint le premier formateur afin d'en co-animer un avec lui. Les groupes étaient volontairement mélangés avec des élèves de différents degrés de classe, de différents sexes et avec des affinités différentes. Le but de ces jeux de rôles n'était pas de les imposer aux élèves mais bien de leur laisser la liberté de « tester » divers cas selon les questionnements et les craintes qu'ils explicitaient. Ainsi a été interprétée une médiation entre un groupe d'élèves et une personne seule comme parties à la médiation, une situation de bagarre, une médiation initiée par l'ami de la personne victime d'un conflit, une situation de harcèlement... Les élèves retiennent de ces exercices plusieurs conclusions.

Tout d'abord, certains d'entre eux ont pu comprendre l'importance de l'accueil en médiation. Dire « bonjour », se présenter, expliquer ce qu'est la médiation, inviter les personnes dans un local calme, prendre son temps et être bienveillant, remercier ... sont des notions de politesse paraissant évidentes et qui pourtant sont primordiales en médiation. Selon les élèves,

être bien accueilli a un double avantage : d'une part, cela initie la confiance des parties envers les médiateurs, d'autre part, cela assure une sécurité pour le médiateur qui a alors le temps de préparer la pose du cadre de la médiation.

De plus, au niveau de la recherche des faits (« que s'est-il passé ? »), les élèves ont tout de suite remarqué leur tendance à « mener l'enquête », c'est-à-dire approfondir les faits au-delà de ce que les parties ont explicitement exprimé. La simple mention des exercices pratiqués en ce sens (le classeur, la statue, etc.) leur permet de se rappeler que chaque partie vit le conflit à sa façon et que la réalité qu'elle exprime est « vraie » pour elle. Ces exercices impactent car ils sont très « visuels » pour les élèves : à la fin des jeux de rôles, il suffisait de simplement citer la bouteille d'eau (référence à un exercice précédemment pratiqué) pour qu'ils modifient leur stratégie policière en logique traductible, c'est-à-dire chercher à ce que chaque partie comprenne ce que l'autre a vécu.

Ensuite, concernant les émotions, les élèves n'ont pas eu de difficultés à les exprimer (« que ressens-tu », « comment te sens-tu... ») mais ont parfois peur de perdre leur neutralité face aux émotions des parties. Il en est de même pour l'expression des besoins. La neutralité est une notion complexe en médiation : selon le Code de Déontologie du Médiateur, article 1.2.2, « le médiateur accompagne le projet des personnes, sans avoir lui-même de projet pour, ou à la place, des personnes »⁸¹. La neutralité est ambivalente car le médiateur doit à la fois ne pas être influencé par les parties mais pourtant intervenir auprès d'elles. Finalement, elle se traduit par un objectif ultime à viser dont il faut avoir conscience qu'il est inatteignable : l'Homme est fait de jugements et de ressentis qu'il ne peut occulter. Mais le médiateur, lui, a conscience de cette « faiblesse » inhérente à chaque individu et peut même en être reconnaissant car les émotions des parties, tel un flot incontrôlable, permettent de débloquent des situations conflictuelles.

Enfin, les élèves manifestent du stress pendant les jeux de rôles même face à des situations fictives : bafouiller, se triturer les mains, bouger les jambes... Cette inquiétude mérite d'être rassurée car elle montre leur volonté de bien faire et leur implication dans l'apprentissage de la médiation. En effet, pour que le processus se passe bien, le médiateur doit se sentir en sécurité et à l'aise dans son rôle. Poser le cadre de la médiation est le meilleur moyen de sécuriser le médiateur et d'inspirer la confiance des parties puisqu'il représente le socle du processus et le légitimise. D'où l'importance d'expliquer, dès le départ (en cas de débordements ultérieurs), les règles déontologiques liées à la médiation mais surtout de les amener à les accepter de leur plein gré. Par exemple, en jeu de rôles, un élève-médiateur a demandé aux parties en conflit de se respecter pendant la médiation et qu'aucune insulte ni aucune bagarre ne seraient tolérées. Ainsi, lorsqu'une des personnes a insulté l'autre sous le coup de la colère, le médiateur a pu fermement intervenir en rappelant cette règle et le consentement de tous à la respecter. Sortir de ses gonds peut arriver facilement en médiation, le rappel de ce cadre venant apaiser instantanément les tensions les plus primaires et rassurer tous les participants. La sécurité du médiateur passe également par sa conscience constante des objectifs de la médiation :

⁸¹ Institut Français de la Médiation. *Code de déontologie du médiateur* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.institut-francais-mediation.fr/index.php/la-mediation/code-de-deontologie> (consulté le 02/06/2017).

communiquer, apaiser les relations entre les parties, faire au mieux ensemble pour aller de l'avant. Le médiateur aura à l'esprit cette visée essentielle tout au long de la médiation qui le guidera puisqu'il sera apte à relativiser sa position. L'élève se rend alors compte qu'aucune situation ne peut être réellement bloquée en médiation : la parole des parties peut se libérer en posant des questions très ouvertes telles que « comment comptez-vous avancer ensemble ? », « que veux-tu dire par... ? », etc. puisque les protagonistes ont participé à la médiation dans le but de faire avancer leur relation.

Pendant les jeux de rôles, mon intervention fut essentiellement tournée vers l'apaisement des inquiétudes des élèves. En effet, la médiation ne se définit pas comme une science exacte. Elle peut aboutir à des erreurs ou à un constat de peur et d'insécurité. Pourtant, cela reste un processus « magique » car il a le mérite de créer un véritable espace de vie pour des personnes en souffrance face à un conflit. Elles seront accompagnées durant cette étape et auront du pouvoir sur leur propre situation grâce à l'intervention d'un tiers facilitateur. L'avancée est importante, d'autant plus qu'à Vallée Bailly, la médiation par les pairs est le seul processus de gestion des conflits proposé uniquement pour et par les jeunes.

En conclusion, le déroulement de la formation dévoile chez les jeunes une volonté de pacifier les conflits au sein de leur établissement. Dans la continuité de ce qui a été observé en phase de sensibilisation, les élèves-médiateurs restent particulièrement impliqués dans la compréhension du processus de médiation par les pairs et n'hésitent pas à aller plus loin dans la réflexion en posant des questions pratiques et en exprimant leurs craintes auprès des formateurs. Malgré quelques désistements, 24 médiateurs ont pratiqué sur le terrain en mai. C'est également un moment de partage intergénérationnel à double niveau : d'une part, les élèves de classes et niveaux différents se côtoient et apprennent à se connaître, d'autre part, les jeunes s'ouvrent auprès des adultes et échangent avec eux sur le plan humain plutôt que sur le plan pédagogique. La simple formation à la médiation par les pairs est déjà source d'amélioration du climat scolaire au sein de l'école : l'aspect curatif du processus est donc indéniable.

Selon cette même logique solidaire, la formation s'est clôturée par la remise d'une attestation de formation à la médiation par les pairs pour tous les participants (adultes et élèves) ayant été présents à au moins deux après-midi de formation (voir le modèle annexé V). Elle est nominative, datée, signée par l'élève et les formateurs du Souffle. Le choix d'une remise d'attestation axe la récompense donnée à l'élève sur le contenu et l'apprentissage de la philosophie de la médiation plutôt que sur l'octroi d'un titre, note, grade... comme peut, par exemple, l'évoquer un diplôme. La médiation par les pairs n'équivaut pas à la réussite d'un examen !

Enfin, cette image vient illustrer la joie des élèves-médiateurs d'être récompensés pour leur travail accompli :



Photo prise lors de la dernière demi-journée de formation, IVB, 04/05/2017

Les médiateurs ont alors agi sur le terrain la semaine suivante, intervention suivie de conséquences.

TITRE 3 : L'AVAL : ANALYSE ET REPERCUSSIONS DU PROCESSUS

Après la sensibilisation et la formation intrinsèque, la médiation par les pairs passe par une phase d'analyse rigoureuse et approfondie où les modalités de cet outil sont précisées et adaptées à la vision de l'école. Dès lors, les médiateurs se « jettent à l'eau » et pratiquent in situ pendant tout le mois de mai. Une supervision sera effectuée auprès des adultes référents du projet et des élèves pour évaluer l'impact du processus, ses avantages et ses échecs. Sur trois mois de stage, l'évaluation est difficile à établir car je n'ai pu participer à la supervision des participants. Néanmoins, il est possible de prendre du recul sur l'expérience vécue et de déduire, grâce à ce que j'ai pu observer, les points d'ancrage de la médiation par les pairs. De plus, j'ai obtenu des informations sur le vécu des élèves-médiateurs agissant sur le terrain afin d'étayer ou non les arguments évoqués.

Chapitre 1 : Déductions : les clefs de la réussite de la médiation par les pairs à l'IVB

Même si l'évaluation de l'implantation de la médiation par les pairs à Vallée Bailly reste partielle, des développements et réflexions peuvent quand même être effectués selon diverses modalités pratiques rencontrées, qui seront listées au fur et à mesure.

I) Travailler en binôme : un réconfort pour les élèves-médiateurs

Dans « médiation par les pairs » est présent le mot « pairs ». Cela désigne un pied d'égalité entre les participants à la médiation, notamment au niveau de l'âge : dans une école, la médiation par les pairs implique que des jeunes seront médiateurs pour d'autres jeunes, et non des adultes. C'est un mode de résolution des conflits judicieux car jeunes et adultes ont un

rapport biaisé et différent à la violence : les adultes tendent à surestimer la violence physique entre élèves et a sous-estimé d'autres violences (non-respect, discrimination...) ⁸².

Mais la médiation par les pairs n'implique-t-elle pas une « médiation par paire » ? En effet, à ma connaissance, aucun processus de médiation scolaire par les pairs ne se constitue sans un binôme de médiateurs. Les médiateurs travaillent toujours en duo, parfois en trio. A l'IVB, le choix semble se porter sur le nombre de deux, pas plus, suite à l'expérimentation d'un jeu de rôles. En effet, des élèves ont tenté d'effectuer une médiation à trois médiateurs face à deux parties : plusieurs difficultés ont émergé. Les médiateurs se sentaient en surnombre : l'un s'occupe du verbal, l'autre du non-verbal, l'un dépanne l'autre en cas de blocage... mais que fait le troisième ? Un déséquilibre s'est créé car les deux premiers médiateurs se sentaient obligés de « surveiller » le troisième pour que ce dernier participe à la médiation. Et pourtant, ce n'est nullement leur rôle : la confiance et la sécurité doivent primer entre les professionnels de la médiation.

De plus, ce décalage se ressent « physiquement » du côté des parties : en effet, comment ne pas se sentir en sous-nombre et méfiant face à trois médiateurs alors que les personnes en conflit ne sont que deux ? Ces chiffres peuvent paraître sans fondement mais ils sont finalement garants d'une certaine « égalité » entre les différents participants, rejoignant ainsi le principe d'impartialité des médiateurs. Cet équilibre renforce le cadre mis en place.

Au fond, le binôme apparaît comme un réconfort pour la pratique du médiateur. D'une part, les deux partenaires ne se sentent pas seuls face aux parties, d'autre part, ces dernières apprécient de se retrouver face à deux médiateurs car cela augmentent les chances de compréhension ⁸³, puisqu'on tient alors compte de leurs particularités (âge, sexe, culture...).

A l'IVB, la mise en place des binômes et des « tournantes » de médiateurs (c'est-à-dire leur ordre de passage en semaine) a été effectuée par l'enseignante référente du projet le lendemain de la formation. Ces binômes ont été fixes sur le mois de mai. Leur mixité a été privilégiée : globalement, les binômes se sont mutuellement choisis tout en essayant d'être diversifiés. Ainsi, des élèves de 2^{èmes} se sont mélangés avec les 5^{èmes}, les filles avec les garçons... Les jeunes n'ont pas hésité à sortir de leur zone de confort pour s'allier avec des « collègues-médiateurs » plutôt qu'avec leurs « camarades ». Ce geste montre la grande maturité du jeune dans le processus : il fait un choix professionnellement judicieux. En effet, un autre élève peut lui sembler antipathique mais il peut néanmoins constater une concordance dans leur manière de pratiquer la médiation, notamment à la suite des jeux de rôles. Le travail en équipe est d'ailleurs un apprentissage utile pour leur avenir professionnel.

II) Diffuser la médiation par les pairs dans l'école : la pérennisation du dispositif en jeu

Pour que la médiation par les pairs passe du stade de l'expérience au stade du dispositif implanté, il est primordial de rendre pérenne le projet au sein de l'école à la fois pendant la

⁸² Opatow, S. *Moral Exclusion and Injustice: An Introduction*. In Social Issues, Volume 46, Issue 1, Spring 1990, pages 1-20.

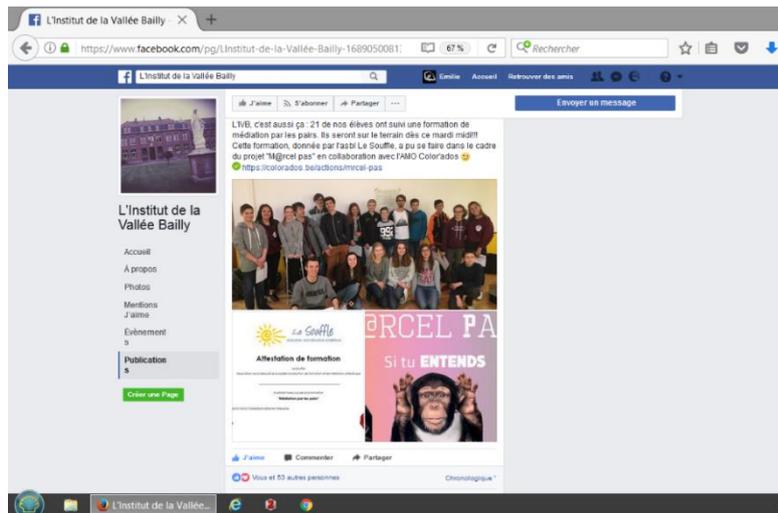
⁸³ Université de Paix. *Graines de médiateurs : médiateurs en herbe*. Memor (Bruxelles), 2000, p.162.

formation donnée (réunions adultes, échanges de mails...) et, en aval, grâce à une multitude de moyens.

Dans cette optique, la diffusion et l'information du processus au sein de l'établissement en sont des exemples. Elles doivent toucher à la fois les élèves de l'école, médiés potentiels à la médiation par les pairs, et les adultes de la communauté éducative qui en sont les garants. A l'IVB, cela s'est déjà traduit par le passage des élèves-médiateurs dans les classes de secondaire n'ayant pas été sensibilisées à la médiation par les pairs, c'est-à-dire toutes hormis les 2^{èmes} secondaires. En effet, au lendemain de la formation, et suite au choix des binômes de médiateurs, chaque duo est passé dans une classe pour se présenter, expliquer les objectifs et principes de la médiation par les pairs ainsi que les modalités pratiques (agir en cour de récréation sur l'heure du midi, mettre à disposition des locaux...). Les jeunes craignaient de s'exprimer à l'oral face à une classe entière, surtout pour les plus petits. Finalement, ils ont vite été rassurés car toute l'équipe référente a su, en formation, leur expliquer qu'il s'agissait d'une diffusion informelle du projet. Ainsi, ils n'étaient pas soumis à la pression d'une évaluation ou d'une quelconque note. Cela démontre à quel point les élèves sont ancrés depuis leur plus jeune âge dans une logique pédagogique que la médiation par les pairs vient contrebalancer. Dès lors, ce passage dans les classes leur permet de gagner en autonomie, de se responsabiliser et de tenter une expérience en leur nom propre, sans être accompagné ni dirigé par un adulte. Cette indépendance est également un apprentissage qui leur sera utile pour leur avenir professionnel car, quelle que soit la filière demandée, les jeunes seront amenés à s'autogérer pour accomplir les tâches et missions à effectuer selon leur poste.

D'autre part, l'existence de ce programme dans l'école a été diffusée sur les réseaux sociaux. En effet, une publication a été générée sur la page Facebook de l'Institut Vallée Bailly qui contient 981 mentions « J'aime », soit le même nombre de personnes susceptibles de la suivre et de la partager. Il s'agit du réseau social le plus suivi au monde⁸⁴ : c'est donc un moyen actuel et ludique d'informer adultes et jeunes du programme de médiation par les pairs. Enfin, c'est une information pluripartite touchant à la fois les adultes et les jeunes, tous deux suivant l'actualité de cette page Facebook à l'IVB.

⁸⁴ Webmarketing Conseil. *Le Classement des réseaux sociaux* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.webmarketing-conseil.fr/classement-reseaux-sociaux/> (consulté le 13/05/2017).



Capture d'écran de la publication sur le réseau social Facebook, avril 2017

Enfin, pour rappel, il existe des réunions entre adultes ressemblant à des comités de pilotage. Dans la dernière d'entre elles, il a été question de créer une cellule afin de continuer la supervision des élèves-médiateurs. Cette « cellule-harcèlement » regrouperait tous les partenaires du projet à la fois liés à la médiation par les pairs et au projet « M@rcel Pas ! » : membres de l'équipe référente, personnel éducatif de l'école intéressé (professeurs, éducateurs, PMS, Comité de Discipline...), élèves, etc. Elle serait mise en place dès la rentrée de septembre de façon récurrente, un peu à la manière d'un comité d'accompagnement. Cette cellule ferait écho à la réflexion initiale de Color'Ados d'instaurer une cellule-relais regroupant tous les projets de l'école liés au harcèlement dans le cadre du dispositif « M@rcel Pas ! ». Cela constituerait un espace de réflexion, d'échange, de soutien et un réel appui au quotidien pour toutes les personnes qui en feraient la demande, qu'elles soient impliquées ou simples témoins d'une situation de harcèlement⁸⁵. Cet espace se veut ouvert à tous. A noter toutefois que des inquiétudes subsistent toujours sur les fortes réticences de certains partenaires de l'école sans que ces derniers les aient exprimées clairement dans cette cellule.

III) Mettre en place des fiches « entente de médiation » : une confidentialité du processus exacerbée

Lors de la dernière journée de formation, un petit débriefing a été effectué entre les élèves et les adultes référents du projet afin d'organiser les modalités pratiques du dispositif sur le mois de mai. L'une de ces modalités fut la mise à disposition de fiches nommées « entente de médiation » auprès des élèves (voir annexe VI). Cette feuille écrite sert de « tableau de bord » pour le médiateur face à un conflit : il peut y indiquer les faits du conflit posés par les parties, le nom des participants, l'accord qui a été conclu ou non... ainsi que le suivi de la médiation. Cet outil a été donné pour soutenir les médiateurs qui détiennent alors un support pour suivre une médiation du début jusqu'à sa fin.

⁸⁵ Color'Ados. *M@rcel pas* [en ligne]. Disponible sur : <https://colorados.be/actions/mrcel-pas> (consulté le 12/05/2017).

Ces fiches sont rassemblées dans un classeur rangé dans un casier prévu à cet effet et accessible seulement par les élèves-médiateurs. Ce support comprend des feuilles vierges mises à disposition des médiateurs, ainsi que celles complétées au cours des médiations. Ainsi, le processus garde sa confidentialité puisque seuls les professionnels de la médiation ont accès à ce casier et non pas les adultes.

De plus, en formation, il a été précisé que les médiateurs devaient tenter d'effectuer un voire deux suivis des médiations qu'ils ont effectuées. Ce suivi auprès des parties en conflit se matérialise par une discussion informelle de quelques minutes, ensemble ou séparément, afin de faire le point sur leurs relations. Sont-elles apaisées ou non ? Si, face aux dires des parties, le médiateur considère que le conflit est « réglé », il peut dès lors déchirer la fiche-rapport correspondante, préservant ainsi la confidentialité du processus. Toutefois, si le conflit perdure, les médiateurs relayeront le dossier auprès de l'équipe encadrante. Cependant, la fiche relative au cas sera également supprimée car elle ne peut servir de preuve aux adultes pour « condamner » une partie en conflit. Si une situation grave est constatée, une nouvelle procédure doit être engagée, en dehors de la médiation.

La confidentialité est un principe déontologique majeur en médiation⁸⁶ : le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf en cas d'obligation légale ou de non-respect d'une règle d'ordre public. Le médiateur ne peut pas faire état des éléments dont il a eu connaissance lors de son intervention et ne doit fournir aucun rapport à ce sujet. La confidentialité s'applique également aux médiés mais elle est bien sûr beaucoup plus difficile à garantir. Elle peut seulement être levée en cas d'accord des parties, de raisons impérieuses d'ordre public (atteintes particulièrement graves à la nation comme des infractions pénales) ou en cas de motifs liés soit à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant, soit à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne⁸⁷. En bref, en médiation par les pairs, seuls les conflits très graves pouvant toucher le règlement intérieur de l'école par exemple seraient concernés. C'est un principe complexe à mettre en place car il peut déséquilibrer la sécurité des parties en médiation. Pourtant, c'est le garant du processus : en n'ébruitant pas le contenu de la médiation, notamment auprès des adultes, le jeune médié a plus confiance envers le professionnel qui exerce son rôle. Cette relation de confiance est difficile à expliquer aux adultes du monde éducatif, ces derniers craignant de perdre le contrôle de la situation et d'en être blâmé pour cela. C'est leur autorité qui est remise en question.

IV) Allier élèves-médiateurs et adultes référents : la remise en question des rapports d'autorité au sein de l'école

Au sein des établissements scolaires, la notion de pouvoir est omniprésente. Il existe déjà un rapport hiérarchique, d'autorité de l'adulte éducatif sur l'enfant : cela peut être

⁸⁶ Rassemblement des Organisations de la Médiation/R.O.M. *Code National de Déontologie du Médiateur* (2009) [en ligne]. Disponible sur : <http://www.anm-mediation.com/images/anm/documents/code-de-deontologie.pdf> (consulté le 16/05/2017).

⁸⁷ Bascoulergue, A. *Déontologie de la médiation*, Cours universitaire du Master 2 Justice Procès Procédures / Médiation, année 2016-2017.

l'enseignant ou la direction, mais encore les éducateurs, les psychologues... Ces rapports hiérarchiques sont également visibles entre adultes et les enfants identifient les rôles de chacun (gestion de l'école par la direction, par exemple). Face à toutes ces relations de pouvoir qui coexistent, l'enfant se retrouve sous la tutelle des adultes et doit leur obéir. Cela se matérialise très souvent par de la discipline, des sanctions, voire des punitions. Ces techniques répressives d'autorité semblent nécessaires à la vie d'une communauté puisqu'elles aident à instaurer un « climat de confiance », un cadre, un respect mutuel : personnel éducatif et élèves doivent s'écouter et souhaitent vivre dans une bonne ambiance afin de favoriser les meilleures dispositions d'apprentissage...

Pourtant, ces luttes de pouvoir engendrent indéniablement un phénomène de rivalité entre élèves : il y a l'objectif latent de l'emporter sur son voisin que ce soit au niveau pédagogique (avoir les meilleurs résultats scolaires possibles) ou relationnel (être populaire et « bien-vu » des autres). L'objectif est de se montrer sous les meilleurs auspices à la fois face aux adultes et à ses camarades. Le harcèlement prend racine de ce phénomène pervers qui met les enfants sous pression constante. Dès que les groupes peuvent entrer en rivalité, l'imagination humaine devient sans limites quand il s'agit d'annihiler chez l'autre la bonne image qu'il a de lui-même. L'individu masque ainsi ses propres faiblesses et se met en position de supériorité⁸⁸. Finalement, toute la société est concernée lorsqu'une question de pouvoir entre en jeu.

La médiation par les pairs offre l'avantage de « couper » ces relations souveraines en leur sein. En effet, les médiateurs formés sont amenés à gérer des conflits de leurs « pairs », c'est-à-dire d'autres jeunes, sans que le personnel éducatif n'intervienne (en théorie). L'adulte prend une nouvelle position, celle de relais ou d'alternative en cas de situation très grave ou complexe, mais n'est plus l'autorité appelée en premier lieu en cas de problème. Un partage de pouvoir s'exerce entre adultes et élèves. La nouvelle puissance est l'élève puisque, grâce à la médiation par les pairs, lui a été inculquée l'idéologie de croire en ses propres capacités relationnelles envers autrui.

Pourtant, l'idée de déléguer de l'autorité aux élèves peut susciter des oppositions au sein des établissements par certains membres de la communauté éducative qui craignent une perte de plus de pouvoir au profit d'élèves incontrôlables⁸⁹. Il y a la peur sous-jacente d'une « perte de territoire » en transférant des pouvoirs à l'élève. Cette réticence s'inscrit dans le constat global d'un recul de l'autorité des adultes sur les enfants. Le monde scolaire est unanime à ce sujet : l'éducation « traditionnelle », favorisant une logique « adulte dominant/ élève dominé »⁹⁰ avec plus de devoirs que de droits, n'est plus de mise. La génération actuelle d'élèves semble en désordre et conteste l'autorité bien plus qu'il y a 30 ans, signe d'une individualisation grandissante des élèves. La force n'a plus droit de citer et les revendications individualistes prolifèrent⁹¹ : sont observables des mixités de genre, sociales, culturelles,

⁸⁸ Hirigoyen, M-F. *Le harcèlement moral*. Syros (Paris), coll. Pocket, 1999, p.241.

⁸⁹ Bonafé-Schmitt, J-P. *Op. cit.*, 2000, p.26.

⁹⁰ Aubert, J-L. *La violence dans les écoles*. Odile Jacob (Paris), 2001.

⁹¹ Bui Trong, L. *Violence : les racines du mal*. Relié (Paris), coll. Osé Savoir, 2002.

d'âge..., un déracinement des enfants, etc. Au fond, les mœurs ont changé : la liberté est revendiquée face à la puissance publique, le discours normatif est refusé.

Mais justement, en médiation est proposée une autre manière d'envisager l'autorité. Ainsi, les relations de pouvoir officielles ou officieuses étiquetées par les élèves ou/et les adultes (le violent, le cancre, le rigolo, le timide...) sont mises de côté, puisque le médiateur instaure un cadre de neutralité et d'impartialité (ou pluri-partialité) envers chaque partie en conflit. Chacun est au même niveau, à la même place, et considéré de la même manière par les médiateurs : d'ailleurs, chacun doit adhérer à ce principe déontologique pour participer à ce processus. La médiation modifie donc profondément les relations de pouvoir au sein du monde scolaire, qui deviennent plus égalitaires. Cette remise à niveau de l'autorité a une visée curative : en tentant de mettre de côté les rôles et relations hiérarchiques de chacun, la médiation « guérit » l'individu de l'étiquette dont il a été assimilé ou qu'il s'est donné à lui-même. Du moins, la médiation offre un espace où ces stigmatisations ont la possibilité d'être renversées.

V) Exercer la médiation par les pairs : une technique éducative ?

Selon le dictionnaire Larousse⁹², l'éducation se définit comme une « conduite de la formation de l'enfant ou de l'adulte ». Selon lui, un processus éducatif permet simplement de former les élèves à telle ou telle technique. En ce sens, la médiation par les pairs répond à ce critère puisqu'elle ne peut être mise en place dans une école sans une formation préalable donnée par une structure externe et ce, pour les adultes comme pour les élèves.

Pourtant, on a l'habitude de dire que l'éducation concerne la pratique et la connaissance « des bonnes manières, des usages de la société et d'un savoir-vivre ». C'est là que le bât blesse : peut-on considérer que la médiation par les pairs inculque aux élèves une « bonne manière » de communiquer et de gérer les conflits ? Est-elle un outil pour « être bien éduqué » ?

Malgré le fait qu'elle se déroule dans une école, la médiation par les pairs n'a pas pour objectif la pédagogie : elle propose un outil de gestion des conflits pour les élèves mais elle ne « pousse » pas l'élève à appréhender ou même à comprendre les valeurs qui en découlent. La nuance est donc subtile : la médiation par les pairs permet d'offrir aux élèves la possibilité d'apprendre sur la gestion de conflits, mais rien n'est certain quant à l'intégration concrète des concepts travaillés. Il n'est pas dit que la transmission d'un savoir-être et d'un savoir-faire en la matière ait été effectuée. Paradoxalement, c'est ce qui en fait la beauté du processus puisque l'intégration de la déontologie de la médiation par les élèves leur est laissée libre, tout comme les médiateurs et parties en conflit sont souverains de leur participation à une médiation. Ce n'est pas un apprentissage « par cœur » : la médiation reste une possibilité d'occasionner un espace-temps et représente une ouverture, une porte d'entrée que seules la responsabilisation, l'autonomisation et l'implication des élèves peuvent rendre grande ouverte.

⁹² Larousse Dictionnaire. *Education* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9ducation/27867> (consulté le 16/05/2017).

Mais c'est peut-être la visée essentiellement préventive de l'école qui me pousse à affirmer ces propos. Généralement, lorsque des écoles appellent les formateurs pour instaurer la médiation par les pairs, l'objectif n'est pas de prévenir les conflits mais bien de gérer une crise grave. L'aspect éducatif du processus ressort. Selon une autre étude organisée par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt⁹³, il peut arriver que certains élèves considérés comme « à problèmes » (violent, harceleur,...) souhaitent devenir médiateurs. Lorsqu'ils sont formés et pratiquent la médiation sur le terrain, le personnel éducatif y voit alors un moyen de vérifier si « l'intégration de ce type d'élèves dans le projet de médiation entraînerait une modification de leur comportement et de leur représentation ». On cherche à impliquer ces élèves dans le but de les éduquer à la communication et de modifier leur attitude. Mais il me semble qu'à vouloir cet objectif-là, on le perd. En effet, comment l'enfant peut-il faire confiance aux formateurs en médiation si ces derniers ont, en arrière-pensée, une stratégie les concernant ? La médiation ne reste-t-elle pas un moyen de considérer la réalité de chacun et non pas de la transformer ?

Au final, il me semble plus judicieux d'appeler la médiation par les pairs un « processus coopératif »⁹⁴: il vise à prévenir ou à réguler les conflits relationnels entre jeunes par l'intermédiaire d'un tiers appelé médiateur (du même âge ou à peine plus âgé) formé à la médiation afin d'aider à trouver une solution satisfaisante pour les parties prenantes. L'apprentissage de la communication relationnelle qui en découle n'est que sous-jacent : il est naturel, fluide et non pas « forcé » en étant explicite. La médiation est un processus qui demande du temps pour être assimilé. Ce qui est certain, c'est que la MPP s'éloigne de la mesure disciplinaire reposant sur la stigmatisation et l'exclusion de l'élève par le prononcé d'une sanction. La sanction est une manière facile et rapide de trancher un conflit : pourtant, elle peut, certes, « tuer » le conflit en son sein, mais elle peut également tuer la relation qui va avec⁹⁵. La médiation cherche à la préserver ou du moins à l'apaiser en créant un espace intermédiaire à ces mesures. A long terme, la médiation peut devenir un lieu alternatif à la punition, c'est-à-dire proposée et suggérée avant toute mesure disciplinaire (renvoi devant le Comité de Discipline, exclusion de l'école, etc.). On évite ainsi l'escalade des violences au sein de l'école.

Chapitre 2 : Evaluation partielle de l'implantation de la médiation par les pairs à l'IVB

A la suite de l'application de la médiation par les pairs en mai 2017 à Vallée Bailly, l'évaluation du dispositif à la date de rendu de ce mémoire (fin juin 2017) se matérialise par une réunion de supervision entre adultes référents du projet. L'ASBL Le Souffle m'a tenu informée du suivi de cette application. A la suite de cet échange, la grille d'Ardoino fut pour moi un outil déterminant pour prendre du recul sur l'expérience vécue et en analyser le contenu sur plusieurs niveaux.

⁹³ Bonafé-Schmitt, J-P. *La médiation scolaire par les pairs : une alternative à la violence à l'école*, in « Spirale - Revue de Recherches en Éducation » (France), n°37, 2006, p.173-182.

⁹⁴ Délégation ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire. *Charte de qualité de la médiation par les pairs pour les intervenants dans les écoles, collèges, lycées (2013)* [en ligne]. Disponible sur : http://cache.media.eduscol.education.fr/file/Action_sanitaire_et_sociale/31/2/Charte_mediation_Pairs_276312.pdf (consulté le 23/06/2017), p.3.

⁹⁵ Traube, P. *Violences : côté face, côté profil*. Essai Odin (Tours), 2002, p. 187.

I) Quelques retours suite à la réunion de supervision

Après l'application de la médiation par les pairs sur le mois de mai, une réunion de suivi fut organisée entre les partenaires adultes du projet afin d'effectuer un premier bilan de l'expérience et d'y exposer les inquiétudes et réussites du processus. Cette séance a eu lieu en dehors de mon stage mais ma maître de stage et l'un des formateurs m'ont tenu informé des résultats obtenus.

Cette réunion regroupait les collaboratrices de Color'Ados, les formateurs du Souffle et sa directrice, ainsi que les membres référents du projet dans l'école (la directrice, la sous-directrice, l'enseignante référente, le professeur ayant participé à la formation et quelques personnes intéressées par le projet). Elle s'est effectuée en l'absence des élèves puisqu'une nouvelle supervision était prévue avec eux la semaine suivante en compagnie du personnel éducatif de l'école membre du projet. L'école a souhaité effectuer la supervision des élèves sans les formateurs du Souffle, l'établissement scolaire accompagné par l'équipe de Color'Ados ayant suivi les jeunes tout au long du mois de mai. L'école se sentait capable de répondre aux questions des élèves : ainsi, dans la même visée responsabilisante du processus de médiation par les pairs auprès des élèves, les adultes gagnent également en autonomie et s'approprient le dispositif pour l'adapter à leur établissement et leurs dogmes.

Toutefois, l'équipe du Souffle a effectué des recommandations concernant cette seconde supervision comme :

- Le transfert d'une courte évaluation sous forme de smileys auprès des élèves, regroupant 4 critères ludiques : « ce que j'ai apprécié », « ce que je n'ai pas apprécié », « ce que je propose », « ce à quoi je m'attendais ». Elle permettra, d'une part, à la structure formative d'obtenir un bilan de l'expérience auprès des jeunes, d'autre part, à l'école de compléter son dossier sur la circulaire du projet (il est demandé à la fin du processus de rendre une évaluation auprès du Ministère de l'Education).
- L'établissement par l'enseignante référente de l'école d'un tableau récapitulatif des médiations effectuées en mai : chaque binôme de médiateurs complètera les types de conflits auxquels ils ont assisté, le nombre de parties vu en médiation, le nombre d'accords conclus...

Tous ces outils utilisés montrent la volonté de l'école de continuer le projet dans les années à venir. La pérennisation du projet s'affirme déjà par la confirmation de l'établissement scolaire d'envoyer sa candidature pour le nouvel appel à projets de la circulaire n°6191 déjà citée avant sa date butoir, c'est-à-dire le 15 juillet. Si le budget est accepté, l'école s'engage à laisser une petite partie du budget uniquement à la diffusion et l'information du dispositif au sein de l'école afin de préparer des événements, des flyers, des posters, renouveler les signes distinctifs des médiateurs, etc. Les idées ont fusé, montrant l'enthousiasme d'un tel projet au sein de l'école. D'ailleurs, si la circulaire est acceptée, quatre demi-journées de formation données par le Souffle ont déjà été fixées par l'école. De plus, les nouveaux élèves-médiateurs formés seront de niveaux 3^{ème} et 5^{ème} afin d'augmenter le nombre de postulants-médiateurs alors initiés au processus. La pérennisation du dispositif passe également par la possibilité pour certains

enseignants et éducateurs de participer à une formation du Conseil de l'Enseignement Catholique pour la Formation en Cours de Carrière (CECAFOC) sur la médiation par les pairs l'année suivante : elle concernera le personnel éducatif de l'école intéressé par le projet mais non-formé au cours de la phase expérimentale.

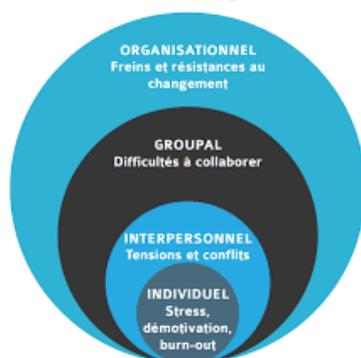
Cette volonté concrète de continuer le projet, exprimée par l'école, se traduit également par les questionnements qui ont fusé lors de la supervision, en vue d'améliorer l'implantation du dispositif l'année prochaine. Ainsi, certains médiateurs ont rapporté des difficultés à amener la ou les parties en médiation de la cour de récréation jusqu'au local. Deux causes ont été évoquées. Tout d'abord, le temps imparti pour effectuer une médiation est trop court : l'accueil des participants, l'invitation à la médiation et l'écoute des parties sont très chronophages, ne laissant aux médiateurs qu'un quart d'heure pour pratiquer la médiation. Les parties concernées peuvent certes revenir le lendemain, mais le feront-elles ? Egalement, certaines parties en conflit refusent d'aller jusqu'au local de médiation par crainte d'être vues et jugées par les autres élèves au sein de la cour de récréation. Dans les deux cas, la problématique concerne l'unique heure du midi pour amener puis mener une médiation, ce qui est court. C'est toutefois la seule solution puisque les élèves ne disposent pas de deux heures de pause sur leur journée scolaire. Le Souffle a alors conseillé aux médiateurs d'insister auprès des parties sur l'importance du temps imparti pour mener la médiation. Ainsi, elles seront maîtresses de leur choix : effectuer la médiation sur un court laps de temps ou la reporter au lendemain sur une plus longue période. C'est une solution qui sera tentée l'année prochaine.

Hormis cette problématique, beaucoup de retours positifs ont émergé de cette supervision. Les binômes ont très bien fonctionné et ce malgré la mixité intergénérationnelle des élèves-médiateurs. C'est une nouveauté en médiation par les pairs puisque le processus est mis en place habituellement entre des élèves médiateurs âgés et des médiés qui sont leurs cadets. Le risque pris fut une réussite car la mixité des binômes, synonyme de diversité culturelle et sociale, apporte la confiance des médiés. En effet, même auprès des adolescents, la notion d'autorité des plus âgés sur les plus petits reste présente dans les écoles. Mais ce ne fut pas le cas pendant cette phase expérimentale. Il a toutefois été préconisé que le nombre d'élèves-médiateurs soit augmenté l'année prochaine afin de leur éviter de s'exercer trop souvent. Par exemple, deux binômes de médiateurs ont été amenés à agir deux fois sur la même semaine, ce qui est lourd à assumer pour ces jeunes. A également bien fonctionné le système des fiches « entente en médiation » : les adultes ont respecté la confidentialité du processus et n'ont pas cherché à atteindre le casier fermé. Pour l'instant, aucune situation critique n'a été rapportée auprès des adultes référents. Deux raisons en sont peut-être la cause : le signe de seuls conflits mineurs amenés en médiation par les pairs ou, plus dangereux, la crainte d'un non-dit de la part des médiateurs auprès du monde adulte. Pourtant, la confidentialité du processus en médiation est primordiale pour que la confiance des médiés dans le dispositif soit totale. Le Souffle a précisé que le médiateur peut, tout en restant dans le cadre de ses fonctions, inciter fortement les médiés à contacter les personnes-relais en cas de conflit majeur ou du moins d'en effectuer le rappel à chaque médiation ou leur suivi.

En conclusion de cette réunion et face à ces propos rapportés, l'expérimentation d'implanter le dispositif de médiation par les pairs au sein de l'IVB fut une réussite. Les remarques positives ont été nombreuses sur les élèves-médiateurs, leur implication et maturité dans l'avancée du dispositif. Les élèves se sentent utiles et ont gagné en autonomie. Le contentement des adultes se traduit par leur volonté de pérenniser le projet dans l'avenir en renouvelant l'appel à projets pour l'année 2017-2018 et leur envie d'être supervisés par une structure formative compétente. Même si des inquiétudes subsistent toujours, elles sont les nouvelles graines du projet qui feront germer des idées et dispositions novatrices afin d'améliorer le dispositif et de leur faire grandir en concordance avec les objectifs de l'école. Mais l'arbre ne pourra grandir que si une coordination et une communication efficaces sont mises en œuvre à la fois entre élèves et adultes de l'établissement, et entre tous les adultes référents du projet. La bonne articulation des divers membres du dispositif sera synonyme d'amélioration du relationnel au sein de l'école et du climat scolaire dans sa globalité.

II) L'utilisation d'un outil évaluatif utile : la grille d'Ardoino

L'Université de Paix, en tant qu'ASBL spécialisée dans la gestion positive de conflits chez l'enfant, a su reprendre et résumer les conditions d'une mise en place optimale de la médiation par les pairs selon un outil plus global, la Grille d'Ardoino⁹⁶. Ce mécanisme est très utile puisqu'il s'agit d'une grille d'analyse permettant d'appréhender ce qui est relatif au conflit à travers différents niveaux relationnels illustrés ci-dessous. Pour la médiation par les pairs, il permet ainsi de prendre du recul sur l'expérimentation et de l'observer dans sa globalité.



*La Grille d'Ardoino,
extrait du site Internet de l'Université de
Paix (www.universitedepaix.org)*

Au niveau individuel (intra-personnel), adultes et enfants impliqués dans le processus doivent adhérer à ses valeurs et à ses enjeux. Cette adhésion se fait essentiellement lors de l'étape de la sensibilisation des élèves : à l'IVB, cela s'est traduit par une séance de deux fois cinquante minutes, dans chaque classe, qui reprenait la définition du conflit et les grands principes déontologiques de la médiation (neutralité, confidentialité, indépendance, écoute, respect, impartialité, liberté...). Ainsi, par exemple, certains élèves refusaient de devenir médiateurs car ils n'acceptaient pas de ne pas trancher pour l'une ou l'autre partie. La notion de neutralité leur était complexe à appréhender, non pas par manque de compréhension, mais parce qu'ils n'adhéraient pas à ce principe, et c'est leur droit le plus strict.

Au niveau interpersonnel, enfants et adultes doivent accepter de prendre part de manière authentique et cohérente aux activités proposées. Cette authenticité est ressortie tout naturellement à l'IVB puisque, au vue du nombre très élevé d'élèves de 2^{ème} (non loin des 300),

⁹⁶ Université de Paix. *Op. cit.*, 2010, p.177-179.

seuls les élèves-volontaires au processus pouvaient continuer la formation pour devenir médiateur. Selon l'étude de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt déjà citée⁹⁷, le volontariat était également un critère de choix des médiateurs important pour la communauté éducative, puisque placé en première position (de 27,5 % à 35,1 %) ce qui correspond également à la philosophie du projet. D'autres critères peuvent également être proposés, comme le genre (21,7 %) ou l'âge (19,8 % et 23,2 %). A l'IVB, les mêmes conclusions ont été soulevées, et le volontariat a toujours primé : cela va même plus loin car à la fin de la formation, il était toujours possible pour les élèves participants de décliner leur candidature et de refuser le poste de médiateur. La liberté de choix permet une implication accrue des élèves, dès lors tous très motivés pour aider à la gestion de conflits dans l'école. C'est également un principe déontologique fondamental de la médiation⁹⁸, qui me tenait à cœur de respecter jusqu'au bout.

Dans une association française qui implante également de la médiation par les pairs dans la région lyonnaise⁹⁹, la notion de volontariat est exacerbée à tel point que les élèves doivent rédiger une lettre de motivation en fin de sensibilisation pour motiver leur envie d'être médiateur, ou leur refus de l'être. C'est également une manière d'avoir une trace écrite prouvant la motivation et les inquiétudes sur le projet, dans le but ultérieur de pouvoir l'évaluer et le modifier. Encore une pratique originale née de la passion des formateurs agissant sur le terrain.

En médiation par les pairs, il est également possible de former toutes les classes en médiation même si certains n'adhèrent pas au processus : cela permet d'avoir une phase informative plus importante pour les élèves, synonyme d'implantation plus forte au sein de l'école. Puisque tous les élèves connaissent le processus de médiation et ses aboutissants dans leur globalité, la culture de médiation peut se répandre comme une trainée de poudre.

Finalement, tous ces exemples sont là pour asserter qu'il n'existe pas une méthode unique d'appliquer la médiation par les pairs, ni une méthode plus efficace que l'autre. C'est un processus qui doit pouvoir s'adapter à l'infrastructure de l'école, à ses objectifs, à son personnel... et ce avec une grande liberté. Cette liberté me semble d'autant plus cruciale au sein de l'IVB que cette école entame tout juste l'implantation de la médiation par les pairs en son sein et est donc dans une phase de « test ». Grâce à cette malléabilité du dispositif, la confiance envers ce processus en est dès lors décuplée.

Cette confiance passe également par le respect du processus garanti par les adultes. Ils se doivent d'être impliqués dans le projet puisque, après le départ des formateurs, ils seront les « guides » des médiateurs lorsqu'ils agiront sur le terrain. A l'IVB, ce suivi fut assuré de plusieurs manières. Tout d'abord, une équipe-relais a été créée comprenant au moins deux professeurs ayant participé à la formation (nombre susceptible d'augmenter l'année prochaine) ainsi que les deux collaboratrices de Color'Ados. Elle fut présente au sein de l'école tout au long de la phase-test afin d'être à l'écoute des élèves-médiateurs et de leurs difficultés. Cette

⁹⁷ Bonafé-Schmitt, J-P. *Op. cit.*, 2006, p.174.

⁹⁸ Rassemblement des Organisations de la Médiation/R.O.M. *Code National de Déontologie du Médiateur (2009)* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.anm-mediation.com/images/anm/documents/code-de-deontologie.pdf> (consulté le 16/05/2017).

⁹⁹ AMELY. *Médiation scolaire – Amely* [en ligne]. Disponible sur : <http://amely.org/mediation-scolaire/> (consulté le 28/05/2017).

assistance se matérialise par leur présence au moins une fois par semaine dans l'école. Enfin, pour rappel, une réunion de supervision d'une demi-journée à la fin de la période-test (fin mai) fut mise en place avec les adultes référents du projet afin de faire le bilan de l'expérience et de pouvoir analyser des cas concrets (réunion qui s'est déroulée au-delà de ma période de stage).

Au niveau groupal, une mise en place réussie de la médiation par les pairs passe par le respect des adultes et des enfants des règles de vie définies par le groupe. A l'IVB, ces règles de vie ont été instaurées dès la première journée de formation (voir II) La phase de formation proprement dite). Acceptées par tous, elles permettaient d'optimiser le fonctionnement d'abord au sein du groupe des candidats-médiateurs, entre eux : mais leur adhésion fut telle qu'il a été décidé que ces règles seraient également déposées lors des médiations, renforçant le cadre déjà prédéfini par les principes déontologiques de la médiation. Ces règles sont également reprises lors des suivis de l'équipe-relais avec les élèves : cet espace-temps peut également permettre au groupe d'adapter, si nécessaire, les règles de départ en fonction des expériences vécues.

Au niveau organisationnel, la mise en place du processus passe par le partage d'expériences des adultes référents au projet vers le reste du personnel éducatif de l'école : collègues, direction, ... Cette partie semble plus complexe à l'IVB puisque peu d'adultes ont participé aux réunions d'adultes sur la réflexion de la mise en place du processus au sein de leur établissement, malgré les tentatives répétées d'invitations et de bienvenue au fur et à mesure des semaines. Cela s'explique par le fait de l'activité surchargée du personnel éducatif au sein de l'école : il faut espérer qu'un bouche-à-oreilles s'est développé et que les adultes restent en soutien de l'équipe-relais et ce même de manière informelle (pauses de midi, discussions en salle des profs...). Surtout, un interlocuteur externe au projet peut être un soutien important pour l'équipe-relais en travail avec un regard neuf sur les problèmes rencontrés.

Toutefois, l'IVB a la chance d'avoir une direction fortement impliquée dans le processus. Plus qu'un simple accord à l'implantation du processus, la demande de médiation par les pairs à l'IVB fut initiée par elle. Son soutien et sa présence par intermittence tout au long du processus, et ce, malgré son emploi du temps chargé, est signe d'espoir pour la pérennisation du projet sur plusieurs années. Dans les écoles, la direction représente le leader et le guide que le personnel éducatif suit : son implication dans le projet est donc des plus appréciables.

Au niveau institutionnel, le processus de médiation par les pairs doit être pertinent et en cohérence avec les valeurs explicites et implicites de l'institution. Au vu de ma réflexion antérieure sur l'implantation possible de la médiation par les pairs au sein du projet éducatif de l'IVB, ce critère semble être en bonne voie pour être respecté.

Finalement, au vu du temps limité qui était octroyé pour implanter la médiation par les pairs dans l'école (2 journées de sensibilisation, 3 demi-journées de formation et 1 de supervision étalées sur 2 mois + application sur terrain pendant 1 mois), la mise en place du processus semble être en bonne voie. Surtout, il s'agit d'une phase-test, d'une expérimentation qui a pour objectif de continuer l'année prochaine tout en étant modifiée et améliorée selon les besoins et les demandes exprimés des élèves et des adultes. Cette adaptation ne peut que renforcer la mise en place optimale du processus sur le long terme.

CONCLUSION

A la suite de l'expérimentation au sein de l'école secondaire belge précitée, il est certain que la médiation par les pairs se résume en un processus de gestion des conflits qui mêle le curatif au préventif. Après l'intervention des élèves-médiateurs sur un mois complet, des effets notoires s'observent déjà sur la vie en communauté au sein de l'école et ce, malgré une évaluation du processus limitée. Ainsi, conscients des répercussions de leur place au sein du groupe et de leurs actes, on remarque que les jeunes agissent de manière plus concertée et plus responsable¹⁰⁰. En prenant leur rôle à cœur, les jeunes médiateurs gagnent en autonomie et sont capables de prendre des responsabilités, signe de leur implication et maturité dans le processus, ce qui les aide à grandir personnellement et professionnellement. Ce constat, même sur une si courte période, reste dans la continuité de résultats positifs de nombreuses évaluations en matière de médiation par les pairs, comme l'ont notifié des chercheurs nord-américains ayant observé chez les élèves-médiateurs l'augmentation de bénéfices personnels et sociaux¹⁰¹. Cet entrain a également un impact intergénérationnel puisque qu'il entraîne des répercussions sur certains adultes membres éducatifs de l'établissement scolaire qui apprennent à se remettre en question et à revoir leur position d'autorité auprès des élèves, dans l'objectif de privilégier le relationnel et l'humain plutôt que les rapports hiérarchiques à l'école. En touchant jeunes et adultes, la médiation par les pairs apporte déjà un meilleur climat scolaire au sein de l'établissement et ce, même sur une courte phase expérimentale, promesse d'amplification de ces effets si le processus est pérennisé sur plusieurs années au sein de l'école.

Cependant, l'impact de la médiation par les pairs dans le monde scolaire est à relativiser et à mettre à un juste niveau. En effet, la curativité du processus est à nuancer puisqu'elle ne peut être la solution miracle à tous les problèmes de violence. Elle aide néanmoins les élèves à se faire une place en leur offrant des lieux « pour être »¹⁰². Ce n'est nullement un point de départ mais plutôt l'aboutissement possible pour les élèves ayant été sensibilisés à la gestion des conflits¹⁰³. Leur donner accès à une réflexion et à une expérimentation de l'écoute, de la communication, de la gestion des conflits, c'est leur ouvrir les portes du processus de médiation tout naturellement. La médiation ne peut pallier une formation insuffisante à la gestion des conflits : ce n'est pas non plus une « solution miracle » face aux problèmes rencontrés entre adultes au sein de l'établissement ou face aux dysfonctionnements de l'institution. Il s'agit plutôt d'une technique préventive de gestion des conflits adapté au niveau des jeunes et les concernant, selon leurs capacités. C'est d'abord un processus fait par eux et pour eux : tant mieux si cette symbiose a un impact positif sur d'autres problèmes plus profonds au sein de l'école, mais ce n'est pas la priorité d'un tel dispositif.

¹⁰⁰ Université de Paix. *Op. cit.*, 2010, p.241.

¹⁰¹ Corriveau, D., Bowen, F., Rondeau, N. et Bélanger, J. *Faits et questionnements sur l'adaptation psychosociale des enfants médiateurs : une étude préliminaire*. In « Science et comportement » (Canada), n°26(3), 1998, 171-180.

¹⁰² Debardieux, E. *Op. cit.*, 1990, p.164.

¹⁰³ Université de Paix. *Op. cit.*, 2000, p.147-148.

Jacques Salomé va même plus loin : il considère que quels que soient sa position sociale, ses choix de vie, ses attachements, ses valeurs, ses fidélités, chaque personne finit un jour par découvrir, avec plus ou moins de brutalité, de stupeur, de résistance, de lucidité ou d'ouverture, qu'elle est un « infirme relationnel, (...) un handicapé de la communication proche »¹⁰⁴. Ces propos, en apparence dure, viennent pourtant confirmer les dérives relationnelles que l'on vit tous dans la société, et encore plus au sein du monde scolaire. Apprendre à communiquer et à « relationner » est devenu une urgence dans la vie quotidienne, et la médiation par les pairs permet d'inscrire cet apprentissage dans la culture et le climat de l'école. En effet, elle aide à « l'écologie relationnelle »¹⁰⁵ : une personne vivant dans un milieu donné met certains outils en œuvre afin d'établir des échanges significatifs dans lesquels elle peut se sentir reconnue dans son unicité, acceptée dans son entièreté, entendue et confirmée dans le meilleur des possibles. Est en jeu le sentiment d'appartenance au système scolaire, voire même à la société en général, un peu comme l'on se sent appartenir à un cocon familial. Etre fier de son école.

Comme tout nouveau dispositif, la médiation par les pairs bouleverse et provoque nombre de réticences et craintes de la part des participants. La principale inquiétude concernant ce processus n'est pas la charge émotionnelle vécue par l'enfant face à des conflits vécus par d'autres élèves, mais bien la non-implication de la communauté éducative dans la mise en œuvre d'un tel processus. L'effacement des adultes du monde scolaire représente la mort du dispositif car cela empêche son inscription à un niveau culturel voir socio-politique dans l'école (cf. la pyramide de prévention de Deklerck), et remet en cause l'inscription du processus dans le temps. A la suite de cette expérience, je peux assurer que les élèves-médiateurs sont aptes à modifier leur vision des conflits et leur philosophie en la matière, mais il doit en être de même auprès des adultes éducatifs afin d'instaurer une réelle culture restaurative au sein de l'établissement, alternative à la sanction.

L'émergence de la médiation en milieu scolaire semble donc s'inscrire dans un courant de remise en question de l'école. On demande au personnel scolaire d'éduquer les élèves à la citoyenneté : la médiation, processus de gestion des conflits basé sur les principes de coopération, d'auto-détermination, de responsabilisation, de non-violence et d'éducabilité, se situe dans cette même logique¹⁰⁶. Elle tend à renforcer le progrès humain, sans pour autant l'imposer à travers une pédagogie souvent retrouvée dans les programmes scolaires.

Le processus de médiation par les pairs, en s'inscrivant dans un dessein contre-culturel voire même une « révolution culturelle », peut devenir préventif en ce qui concerne le phénomène global de violence à l'école, notamment le harcèlement scolaire. La violence s'accroît dans l'école et est un symptôme de l'évolution de la relation éducative dans sa globalité. Pourtant, il ne saurait y avoir un traitement réel de la violence hors une rencontre

¹⁰⁴ Salomé, J. *Op. cit.*, 1993, p.6.

¹⁰⁵ *Ibid.* p. 23.

¹⁰⁶ Souquet, M. *La médiation en milieu scolaire en France : entre prévention et sécurité, une place laborieuse à trouver*, in « Médiation et jeunesse », sous la direction scientifique de MIRIMANOFF, J. Larcier (Belgique), 2013, p.415-416.

authentique entre les acteurs du conflit¹⁰⁷, ce qu'offre la médiation par les pairs dans un cadre sécurisé et sécurisant à la fois pour les protagonistes du conflit et pour les médiateurs, et ce, grâce à la déontologie même de la médiation. Elle rappelle en douceur les bases mêmes de la communication et du relationnel pour parvenir à s'extirper des phénomènes de violence : accueillir, dire bonjour, s'écouter et se respecter... et va plus loin en proposant des principes fondateurs de confiance et de légitimité : consentement, indépendance, confidentialité, neutralité.

Pour aller plus loin dans cette visée curative et préventive, il me semble important que le relationnel et la communication soient intégrés au programme de l'école. Comme le suggèrent Marianne Souquet¹⁰⁸ et ma maitre de stage Joëlle Timmermans¹⁰⁹, deux pionnières de la médiation en milieu scolaire, pourquoi ne pas introduire dans les programmes une réelle éducation à la responsabilité, à la citoyenneté, « au mieux vivre ensemble », tout en assurant bien sûr la sécurité des établissements scolaires ? En France, cela pourrait être mis en place notamment lors du cours d'éducation civique dans le secondaire et celui de morale en primaire (qui a été rétabli officiellement en septembre 2011). La médiation pourrait également être intégrée dans la vie quotidienne comme « pratiques préventives et restauratives » de la personne, de ses relations et de son environnement.

En France, cela demande toutefois un investissement accru au niveau socio-politique. En effet, malgré la diversité des méthodes, la Belgique francophone (grâce au gouvernement de la Communauté française) a le mérite d'intégrer des programmes de médiation en milieu scolaire à la fois grâce à la mise en place de services de médiation scolaire dans les communes, mais également par le soutien financier de projets privés de médiation par les pairs. En France, l'implication gouvernementale et législative n'est pas aussi intense puisque la médiation scolaire se borne à des initiatives privées proposées par des associations ou à la mise en place d'acteurs publics nommés médiateurs mais qui, pourtant, s'en éloignent du fait de leurs objectifs de contrôle ou de sécurisation (Médiateurs Educatifs financés par le Conseil Général des Hauts-de-Seine, Médiateur de la République s'occupant des conflits liés à une décision de l'administration de l'Education Nationale et de l'enseignement Supérieur, etc.). La médiation par les pairs, malgré le climat positif qu'elle instaure au sein des établissements scolaires, reste donc actuellement peu soutenue : pourtant, elle augmente les capacités de chacun à trouver sa place dans une société démocratique comme citoyen capable de rencontre, d'échange et de dialogue.

Et comme le dit si bien Fénelon : « La jeunesse est la fleur de toute une nation, c'est dans la fleur qu'il faut préparer les fruits »¹¹⁰.

¹⁰⁷ Piloz, L. *Maitriser la violence à l'école*. De Boeck & Belin (Louvain-La-Neuve), coll. Comprendre, 1999, p.8.

¹⁰⁸ Souquet, M. *Op. cit.*, 2013, p. 424.

¹⁰⁹ Timmermans, J. *Médiation en milieu scolaire en Belgique francophone*, in « Médiation et jeunesse », sous la direction scientifique de MIRIMANOFF, J. Larcier (Belgique), 2013, p.459.

¹¹⁰ Fénelon, *Pensées et maximes de Fénelon, recueillies par M. Duval*, Roret et Roussel, 1821.

BIBLIOGRAPHIE

I) Ouvrages généraux, ouvrages spéciaux et chapitres d'ouvrages

1) Ouvrages généraux

- Aubert, J-L. *La violence dans les écoles*. Odile Jacob (Paris), 2001.
- Bui Trong, L. *Violence : les racines du mal*. Relié (Paris), coll. Osé Savoir, 2002.
- Cloutier, R. *Mieux vivre avec nos adolescents*. Le Jour Editeur (Québec), 1994.
- Debarbieux, E. *La violence dans la classe*. ESF Editeur (Paris), coll. Sciences de l'Education, 1990.
- Debarbieux, E. *La violence en milieu scolaire*. ESF Editeur (Paris), 1999.
- Fénelon, *Pensées et maximes de Fénelon*, recueillies par M. Duval, Roret et Roussel, 1821.
- Gordon, T. *Etre parent ça s'apprend*, Ed. Marabout (Paris), 1995.
- Hirigoyen, M-F. *Le harcèlement moral*. Syros (Paris), coll. Pocket, 1999.
- Legros, N. *Chouette, un conflit !* Lyon : Chronique Sociale (Lyon), coll. Savoir Communiquer, 2016.
- Maslow, A., *Devenir le meilleur de soi : Besoins fondamentaux, motivation et personnalité*, Eyrolles (Paris), 2013.
- Noordhoff – Snoeck, P. *Une morale du bonheur*, Ed. CEDIL (Bruxelles), 1993.
- Piloz, L. *Maîtriser la violence à l'école*. De Boeck & Belin (Louvain-La-Neuve), coll. Comprendre, 1999.
- Petitcollin, C. *Petit cahier d'exercices pour sortir du jeu victime, bourreau, sauveur*. Editions Jouvence (Paris), coll. Petit Cahier, 2014.
- Piquet, E. *Je me défends du harcèlement*. Albin Michel Jeunesse (Paris), 2016.
- Rosenberg, M., *La Communication non violente au Quotidien*, éditions Jouvence (France), 2003.
- Rosenberg, M. *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*. La découverte (Paris), 2^{ème} éd., 2004.
- Saint-Pierre, F. *Intimidation harcèlement : ce qu'il faut savoir pour agir*. Université de Montréal (Montréal), 2013.
- Salomé, J. *Heureux qui communique : pour oser se dire et être entendu*. Albin Michel (Paris), 1993.
- Voors, W. *L'intimidation : changer le cours de la vie de votre enfant*. Sciences et culture (Montréal), 2003.
- Traube, P. *Violences : côté face, côté profil*. Essai Odin (Tours), 2002.

2) Ouvrages spéciaux

- Bonafé-Schmitt, J-P. *La médiation scolaire par les élèves*. ESF Editeur (Paris), coll. Actions Sociales / Confrontations, 2000.
- Guillaume-Hofnung, M. *La médiation*. Puf (Paris), coll. Que sais-je ?, 2015.
- Timmermans-Delwart, J. *Devenir Son Propre Médiateur*. Chronique Sociale (Lyon), coll. Savoir Communiquer, 2e éd., 2015.

Timmermans-Delwart, J. *Pratiquer la Concertation Restaurative en Groupe avec des jeunes*. Chronique Sociale (Lyon), coll. Savoir Communiquer, 2017.

Université de Paix. *Graines de médiateurs : médiateurs en herbe*. Memor (Bruxelles), 2000.

Université de Paix. *Graines de médiateurs II*. Edition propre Mireille Jacquet (Namur), 2010.

3) Chapitres d'ouvrages

Souquet, M. *La médiation en milieu scolaire en France : entre prévention et sécurité, une place laborieuse à trouver*, in « Médiation et jeunesse », sous la direction scientifique de MIRIMANOFF, J. Larcier (Belgique), 2013, p.403-438.

Timmermans, J. *Médiation en milieu scolaire en Belgique francophone*, in « Médiation et jeunesse », sous la direction scientifique de MIRIMANOFF, J. Larcier (Belgique), 2013, p.439-458.

II) Articles de revue

Bonafé-Schmitt, J-P. *La médiation scolaire par les pairs : une alternative à la violence à l'école*, in « Spirale - Revue de Recherches en Éducation » (France), n°37, 2006, p.173-182.

Bonafé-Schmitt, J-P. *Les médiations scolaires en France : état des lieux*, in « Diversité » (France), n°175, 1er trimestre 2014, p.42-48.

Corriveau, D., Bowen, F., Rondeau, N. et Bélanger, J. *Faits et questionnements sur l'adaptation psychosociale des enfants médiateurs : une étude préliminaire*. In « Science et comportement » (Canada), n°26(3), 1998, 171-180.

Dethier, B., Schoenaers, F. *Etat des lieux et paysage de la médiation scolaire en Belgique francophone*, In « Presse Universitaire de Liège » (Liège), 2012.

Doran, G.t, *There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives*, in "Management Review", vol. 70, n°11, 1981, p. 35-36.

Opotow, S. *Moral Exclusion and Injustice: An Introduction*, in "Social Issues", Volume 46, Issue 1, Spring 1990.

Reynaud, J-D. *Conflit et régulation sociale : esquisse d'une théorie de la régulation conjointe*, in « Revue française de sociologie », vol. 20, n°2, 1979.

Timmermans, J. *Etat des lieux de la médiation scolaire en Belgique*, in « la Lettre des médiations », n°1, avril 2016.

Timmermans, J. *Graines de médiateurs*, in « Journal du Salon de l'Education », Namur, octobre 2008.

Timmermans, J. et Dechaux, G. *Médiations en milieu scolaire*, in « Les Politiques Sociales » (France), n°1 et 2, 2005.

Université de Paix. *Catalogue d'activités*, édition spéciale n°135, Namur Masspost, juin-juillet-août 2016.

III) Rapports et études

Blomart, J., Anciaux, R. chercheurs de l'Université Libre de Bruxelles, *Rapport d'évaluation de l'expérience pilote d'éducation interculturelle dans trois établissements secondaires de l'agglomération bruxelloise (1988- 1992)*, commandité par Yvan Ylieff Ministre de l'Éducation, de la Recherche et de la Formation de la Communauté Française de Belgique, Bruxelles, 1992.

Debarbieux, E. et al. *Le « climat scolaire » : définition, effets et conditions d'amélioration*. Rapport au Comité scientifique de la Direction de l'enseignement scolaire, Ministère de l'éducation nationale. MEN-DGESCO/ Observatoire International de la Violence à l'École, 2012.

IV) Conférences et cours universitaires

Bascoulergue, A. *Déontologie de la médiation*, Cours universitaire du Master 2 Justice Procès Procédures / Médiation, 2016-2017.

Durif-Varembont, J-P. *Prise en compte des émotions en médiation*. Cours universitaire Master 1 Droit Privé Médiation, Université Lyon 2, 2015.

Humbeeck, B. *Le harcèlement en milieu scolaire / CLPS Luxembourg* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.clps-lux.be/fpdb/download/HarcelementEnMilieuScolaireDossier.pdf> (consulté le 29/05/2017).

Timmermans, J. *Conférence « Apprendre les pratiques restauratives à l'école : un défi pour les jeunes comme pour les adultes ? »*, 9ème Congrès AFAPMS, Butgenbach (BE), 17/03/2017.

V) Autres documents électroniques et Internet

1) Circulaires, décrets, lois belges

Aide à la Jeunesse, *15 mai 2006 – Loi modifiant la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse, du Code d'instruction criminelle, le Code pénal, le Code civil, la nouvelle loi communale et la loi du 20 avril 2003 réformant l'adoption* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?id=1172> (consulté le 21/06/2017).

Enseignement.be. *Circulaire n°6191 du 18 mai 2017 « Dispositifs en matière de prévention et de prise en charge du (cyber) harcèlement en milieu scolaire » - Appel à projets 2017-2018* [en ligne]. Disponible sur : http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/43301_000.pdf (consulté le 18/05/2017).

Ministère de l'Education de la Communauté Française. *Circulaire n° 1884 du 24 mai 2007 « Equipes mobiles et médiation scolaire »* [en ligne]. Disponible sur : http://www.enseignement.be/upload/circulaires/000000000001/2073_20070524160011.pdf (consulté le 26/05/2017).

Ministère de l'Education de la Communauté française. *Circulaire n° 3038 du 24 février 2010 « Appel à projets relatifs aux formations d'élèves à la médiation scolaire ou à la délégation »* [en ligne]. Disponible sur : http://www.enseignement.be/upload/circulaires/000000000002/3247_20100224135857.pdf (consulté le 19/06/2017).

Ministère de l'Education de la Communauté Française. *Circulaire n°4961 du 26 août 2014 « Service de médiation scolaire et Service des équipes mobiles »* [en ligne]. Disponible sur : [http://www.enseignement.be/upload/circulaires/000000000002/FWB%20-%20Circulaire%204961%20\(5185_20140826_153341\).pdf](http://www.enseignement.be/upload/circulaires/000000000002/FWB%20-%20Circulaire%204961%20(5185_20140826_153341).pdf) (consulté le 18/05/2017).

Ministère de l'Education de la Communauté française. *Circulaire n°5415 du 17 septembre 2015 « Nouveaux dispositifs mis à disposition des établissements scolaires qui le souhaitent en matière de prévention et de prise en charge du harcèlement en milieu scolaire »* [en ligne]. Disponible sur : http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/41395_000.pdf (consulté le 19/06/2017).

Ministère de l'Education de la Communauté française. *Circulaire n° 5944 du 07 novembre 2016 « Dispositifs pour les établissements scolaires en matière de prévention et de prise en charge du harcèlement en milieu scolaire » – Appel à projets 2016-2017 »* [en ligne]. Disponible sur : http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/42444_000.pdf (consulté le 19/06/2017).

Ministère de l'Education de la Communauté Française, *Décret « Missions » du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire*

et organisant les structures propres à les atteindre [en ligne]. Disponible sur : http://www.galilex.cfwb.be/document/pdf/21557_024.pdf (consulté le 13/06/2017).

Vocabulaire politique. *Circulaire CRISP* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.vocabulairepolitique.be/circulaire/> (consulté le 08/05/2017).

2) Autres

AMELY. *Médiation scolaire – Amely* [en ligne]. Disponible sur : <http://amely.org/mediation-scolaire/> (consulté le 28/05/2017).

Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales/AMCT. *L'écoute, la communication non-violente et la médiation* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.amct-mediation.fr/1%C3%A9coute-la-communication-non-violente-et-la-m%C3%A9diation> (consulté le 30/05/2017).

Color'Ados. *Accueil* [en ligne]. Disponible sur : <https://colorados.be/> (consulté le 12/05/2017).

Color'Ados. *M@rce pas* [en ligne]. Disponible sur : <https://colorados.be/actions/mrce-pas> (consulté le 12/05/2017).

Délégation ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire. *Charte de qualité de la médiation par les pairs pour les intervenants dans les écoles, collèges, lycées (2013)* [en ligne]. Disponible sur : http://cache.media.eduscol.education.fr/file/Action_sanitaire_et_sociale/31/2/Charte_mediation_Pairs_276312.pdf (consulté le 23/06/2017).

Ecole élémentaire Paul Valéry de Neuilly sur Marne. *La médiation scolaire par les élèves eux-mêmes* [en ligne]. Disponible sur : <http://paulvalery93330.toutemonecole.fr/article-512244.html> (consulté le 30/05/2017).

Enseignement.be. *La médiation scolaire* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enseignement.be/index.php?page=4264> (consulté le 24/05/2017).

Institut de la Vallée Bailly. *Notre projet* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.valleebailly.be/index.php?page=notre-projet> (consulté le 12/05/2017).

Institut Français de la Médiation. *Code de déontologie du médiateur* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.institut-francais-mediation.fr/index.php/la-mediation/code-de-deontologie> (consulté le 02/06/2017).

Larousse Dictionnaire. *Définitions : conflit* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/conflit/18127> (consulté le 13/06/2017).

Larousse Dictionnaire. *Education* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9ducation/27867> (consulté le 16/05/2017).

Larousse Dictionnaire. *Prévention* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pr%C3%A9vention/63869> (consulté le 15/05/2017).

Le Souffle. *Equipe* [en ligne]. Disponible sur : http://lesouffle.be/?page_id=40 (consulté le 11/05/2017).

Le Souffle. *Qui sommes-nous ?* [en ligne]. Disponible sur : http://lesouffle.be/?page_id=1042 (consulté le 10/05/2017).

Psychologies.com. *Pourquoi nous avons besoin de mentir ?* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.psychologies.com/Moi/Se-connaître/Comportement/Articles-et-Dossiers/Pourquoi-nous-avons-besoin-de-mentir> (consulté le 31/05/2017).

Rassemblement des Organisations de la Médiation/R.O.M. *Code National de Déontologie du Médiateur (2009)* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.anm-mediation.com/images/anm/documents/code-de-deontologie.pdf> (consulté le 16/05/2017).

Réseau Canopé. *La communication non-violente* [en ligne]. Disponible sur : https://www.reseau-canope.fr/savoirscdi/fileadmin/fichiers_auteurs/cdi_outil_pedagogique/conduire_projets/Charlie_et_compagnie/CNV1.pdf (consulté le 30/05/2017).

Réseau Prévention Harcèlement. *La brochure* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.reseau-prevention-harcèlement.be/communique-de-presse-25-10-16/la-brochure/> (consulté le 15/05/2017).

Union des Fédérations des Associations de Parents de l'Enseignement Catholique (UFAPEC). *La médiation prend de plus en place dans notre société : pourquoi, comment, jusqu'où* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.ufapec.be/files/files/analyses/2011/0911mediation.pdf> (consulté le 13/06/2017).

Webmarketing Conseil. *Le Classement des réseaux sociaux* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.webmarketing-conseil.fr/classement-reseaux-sociaux/> (consulté le 13/05/2017).

TABLE DES MATIERES

Remerciements.....	3
Sommaire.....	4
Introduction.....	5
PARTIE 1 : L'INSERTION DE LA MEDIATION PAR LES PAIRS DANS SON ENVIRONNEMENT.....	10
TITRE 1 : LE CADRE LEGAL : UNE MESURE INSCRITE DANS LA LEGISLATION BELGE.....	10
Chapitre 1 : L'implantation de la médiation en milieu scolaire en Belgique.....	10
I) A travers les services publics de médiation scolaire.....	10
II) A travers la médiation par les pairs.....	15
Chapitre 2 : Une illustration d'implantation de la médiation par les pairs dans une école secondaire.....	17
TITRE 2 : LE CADRE ORGANISATIONNEL : UNE MESURE PORTEE PAR UN PARTENARIAT.....	21
Chapitre 1 : La structure formatrice : Le Souffle, une association d'Action, de Médiation et de Formation.....	21
Chapitre 2 : La structure accueillante : l'Institut Vallée Bailly (IVB), un établissement scolaire secondaire d'enseignement ordinaire.....	23
Chapitre 3 : La structure « liante » : Color'Ados, une association d'Aide en Milieu Ouvert (AMO).....	25
PARTIE 2 : LE DEROULEMENT DE LA MEDIATION PAR LES PAIRS : JONGLER ENTRE CURATIF ET PREVENTIF.....	28
TITRE 1 : L'AMONT : LA MISE EN PLACE DU PROCESSUS ET SES QUESTIONNEMENTS.....	28
TITRE 2 : PENDANT : LE CONTENU DE LA FORMATION.....	30
Chapitre 1 : La phase de sensibilisation.....	30
I) Le contenu de la sensibilisation auprès des élèves.....	31
⇒ Check-in : accueil et présentation.....	31
⇒ Exercice 1 : la ficelle.....	32
⇒ Exercice 2 : l'écharpe relationnelle de Jacques Salomé.....	33
⇒ Exercice 3 : le tableau des clarifications sur le thème : « que fait/ne fait pas le médiateur ? ».....	33
⇒ Check-out : histoire personnelle et dernier tour de table.....	34
II) Le travail en réunions entre adultes.....	34
Chapitre 2 : La phase de formation proprement dite.....	37
I) Le travail en réunions entre adultes sur la pause de midi.....	37
II) La formation auprès des élèves l'après-midi.....	40

⇒	Check-in : présentation des adultes et règles de fonctionnement du groupe.....	40
⇒	Plan de la formation : le bonhomme de la communication non-violente par Marshall Rosenberg.....	42
○	<i>Etape 1 : l'Observation par les faits et non par les pensées</i>	43
○	<i>Etape 2 : les Emotions et sentiments</i>	45
○	<i>Etape 3 : les Besoins</i>	47
⇒	Jeux de rôles : la mise en pratique des principes théoriques de la médiation.....	49
TITRE 3 : L' AVAL : L' ANALYSE ET LES REPERCUSSIONS DU PROCESSUS.....		53
Chapitre 1 : Déductions : les clefs de la réussite de la médiation par les pairs à l'IVB.....		53
I)	Travailler en binôme : un réconfort pour les élèves-médiateurs.....	53
II)	Diffuser la médiation par les pairs dans l'école : la pérennisation du dispositif en jeu.....	54
III)	Mettre en place des fiches « entente de médiation » : une confidentialité du processus exacerbée.....	56
IV)	Allier élèves-médiateurs et adultes référents : la remise en question des rapports d'autorité au sein de l'école.....	57
V)	Exercer la médiation par les pairs : une technique éducative ?.....	59
Chapitre 2 : Evaluation partielle de l'implantation de la médiation par les pairs à l'IVB.....		60
I)	Quelques retours suite à la réunion de supervision.....	61
II)	L'utilisation d'un outil évaluatif utile : la grille d'Ardoino.....	63
Conclusion.....		66
Bibliographie.....		69
Table des matières.....		74
Annexes.....		76
<u>Annexe I</u> : Sociogramme de l'ASBL Le Souffle présenté lors de son Conseil d'Administration le 25 avril 2017.....		77
<u>Annexe II</u> : Bibliographie complète de l'ASBL Le Souffle.....		78
<u>Annexe III</u> : Projet d'établissement de l'Institut Vallée Bailly en 2016-2017.....		80
<u>Annexe IV</u> : Lettre envoyée par Vallée Bailly aux parents des élèves-médiateurs (avril 2017).....		83
<u>Annexe V</u> : Attestation de formation à la MPP remise par l'ASBL Le Souffle.....		85
<u>Annexe VI</u> : Fiche « entente de médiation » présente dans le bloc 6 « La médiation pas à pas » du livret pédagogique de médiation par les pairs créé par l'ASBL Le Souffle, inspiré par les structures suivantes : Communication Non-Violente, Université de Paix, Institut Pacifique.....		86

ANNEXES

Annexe I : Sociogramme de l'ASBL Le Souffle présenté lors de son Conseil d'Administration le 25 avril 2017.

Annexe II : Bibliographie complète de l'ASBL Le Souffle.

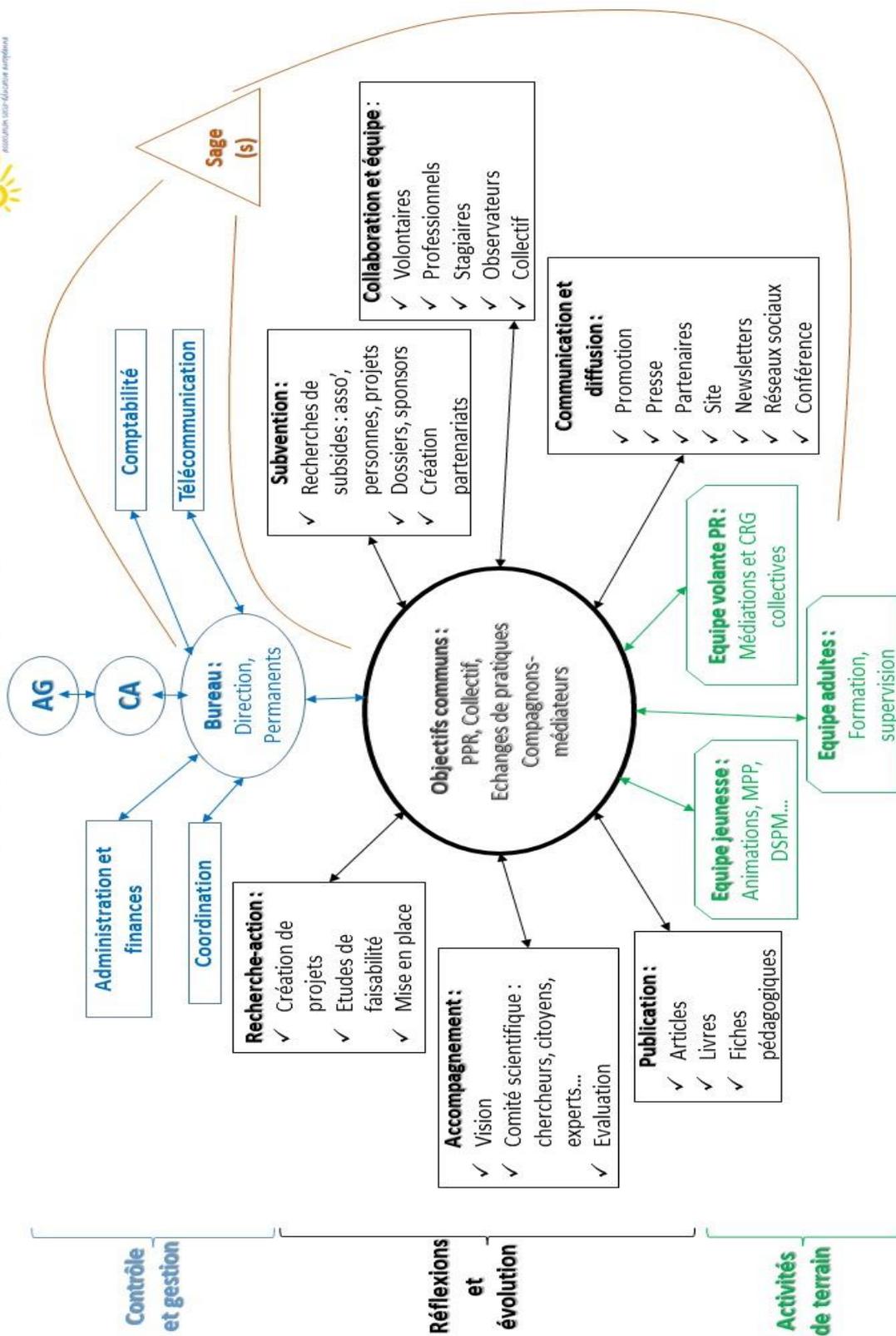
Annexe III : Projet d'établissement de l'Institut Vallée Bailly en 2016-2017.

Annexe IV : Lettre envoyée par la Vallée Bailly aux parents des élèves-médiateurs (avril 2017).

Annexe V : Attestation de formation à la médiation par les pairs remise par l'ASBL Le Souffle.

Annexe VI : Fiche « entente de médiation » présente dans le bloc 6 « *La médiation pas à pas* » du livret pédagogique de médiation par les pairs créé par l'ASBL Le Souffle, inspiré par les structures suivantes : Communication Non-Violente, Université de Paix, Institut Pacifique.

Sociogramme Asbl Le Souffle



Annexe II : Bibliographie complète du Souffle



Livres et manuels

Timmermans-Delwart Joëlle et Blomart Jeannine, « Pratiquer la Concertation Restaurative en Groupe avec des jeunes », Ed. Chronique Sociale, Lyon, avril 2017.

Timmermans-Delwart Joëlle, « Devenir Son Propre Médiateur », Ed° Chronique Sociale, 2^{ème} édition, Lyon, 2015.

Souquet Marianne, Timmermans Joëlle, Duquesne Franck, Genicot Anne, « Des outils pour la médiation en milieu scolaire », in Mirimanoff J. (dir), Suisse/France/Belgique, 2013.

Téléchargeable gratuitement : <http://www.mediationgeneve.ch/>

Manuel collectif coordonné par le Service Public Fédéral Intérieur, Direction Générale Sécurité et Prévention, « Médiation de Quartier », Bruxelles, 2011 (Français, Flamand, Allemand, Anglais).

Geuens Th. et Timmermans Joëlle, Manuel français/néerlandais « Médiation SAC : pas à pas/ GAS-bemiddeling : stap per stap », publié par le Service SPP/Intégration Sociale/POD, Bruxelles, nov. 2008.

Collectif, coordonné par Bayada B. et Boubault G., « Pratiques d'éducation non-violente, nouveaux apprentissages pour mettre la violence hors-jeu », Ed. Charles-Léopold Mayer, Paris-Lausanne, 2004.

Articles, dossiers et entretiens

Christian Thuderoz, Entretien de Joëlle Timmermans-Delwart « Le médiateur en milieu scolaire : nouveau rôle ou nouveau métier ? », in « Médiation, médiations : promesse tenue ? », Revue Négociations, n°28, à paraître, 2017.

Detry Isabelle et al, « La Concertation restauratrice en groupe en milieu scolaire : un pas vers un meilleur climat ? » Périodique mensuel Journal du Droit des Jeunes (JdJ), n°357, Liège, sept. 2016.

Timmermans Joëlle et al, « Etat des lieux de la médiation scolaire en Belgique », Lettre des Médiations, N°1, avril 2016.

Timmermans Joëlle, « Médiation familiale et écoute des mineurs : expériences tirées de la pratique », in Médiation et Jeunesse, Mirimanoff J. (dir), Ed. Larcier, Belgique, août 2013.

Timmermans Joëlle, « Médiation en milieu scolaire en Belgique francophone », in Médiation et Jeunesse, Mirimanoff J. (dir), Ed. Larcier, août 2013.

Collectif, Livret Pédagogique du DVD, « Une manière de s'entendre, la médiation », van den Steen H (dir.), co-production CEM, CVB, CAAJ, Bruxelles, 2011.

Timmermans Joëlle, « Devenir Son Propre Médiateur », Actes du 21^{ème} Congrès National de l'Association Française des Psychologues de l'Education Nationale, Clermont-Ferrand, 2009.

Timmermans Joëlle, « Graines de Médiateurs », le journal de l'Education, Salon de l'Education, Namur, octobre 2008.

Timmermans Joëlle, « De l'autonomie à l'interdépendance », revue NVA, n°299, Montargis, juillet-août 2008.

Bokiau Christian, Noordhoff-Snoeck Peggy, Timmermans Joëlle, « Le cercle de paroles » in « Développer des structures d'aide à la gestion des conflits du quotidien », revue NVA, n°278, Montargis, janv-févr. 2005.

Collectif, coordonné par Timmermans Joëlle assisté de Dechaux G, « Médiations en milieu scolaire », Ed. Politiques Sociales, Bruxelles, 2005.

Blomart Jeannine en collaboration avec Timmermans Joëlle, Christine Caffiaux et Petiau Annick, « Devenir son propre médiateur », in « A l'école de la médiation », Agenda Interculturel », N°197, Bruxelles, octobre 2001.

Blomart Jeannine, Timmermans Joëlle, Caffiaux Christine et Petiau Annick : « Recherche-action : devenir son propre médiateur, programme de socialisation à l'école comme défi à la violence », in « Le point sur la Recherche en Education. », revue du Ministère de la Communauté Française de Belgique, Bruxelles, 2001.

Timmermans Joëlle, « Devenir Son Propre Médiateur » in « Quand l'école forme à la gestion des relations », revue NVA, n°259, Montargis, nov. - déc. 2001.

Timmermans Joëlle, « Se mettre à distance pour tenir la distance », in « Famille Flash », bulletin trimestriel d'information des sections d'Uccle, de Linkebeek et de Drogenbos, Bruxelles, février 1993.

Vidéotheque

Clara Asbl et Le Souffle Asbl, capsule vidéo « Décode le harcèlement », Bruxelles, 2017.

Timmermans J., Denis C., Mottiaux L., vidéo pédagogique « Les médiateurs en herbe », Ed. Université de Paix, Namur, 2000.

Timmermans J., d'Otreppe H., vidéo « Devenir son propre médiateur », Ed. Le Souffle, Bruxelles, 1999.

d'Otreppe H et al., vidéo « La médiation par les pairs, facteur de changement » Ed. Université de paix, Namur, 1996.

Articles et dossiers internationaux

Timmermans et al, revista « la mediacion en el ambito escolar », Edito Hacer S.L., Barcelona, 2006.

Collectif, sous la direction de Grave-Resendes L., Caldeira Maria S. J. and Bonafe-Schmitt J.P., « Conflict Management through Social Mediation (School and Family) », Ed. Universidade Aberta, Lisboa, 2001.

Blomart J., Timmermans J., Caffiaux C. : « to become one's own mediator », in the journal of the Association of Workers for Children with Emotional and Behavioural Difficulties (AWCEBD): a peer reviewed journal, vol.5 N°3, edited by Dr Paul Cooper, University of Cambridge School of Education, Autumn 2000.

Annexe III : Projet d'établissement IVB

La raison d'être du projet d'établissement

Ce document exprime notre volonté collective de concrétiser le projet éducatif et pédagogique de notre Pouvoir Organisateur en réalisant pendant les trois prochaines années les quelques actions définies comme prioritaires par et pour notre communauté éducative. Celles-ci s'inscrivent dans le cadre du décret « Missions » du 24 juillet 1997 et en cohérence avec l'inspiration du projet éducatif du réseau « Mission de l'école chrétienne ».

La réalisation de ce projet d'établissement, qui est une œuvre collective, nécessitera la collaboration des différents partenaires : élèves, parents, enseignants, éducateurs, direction, pouvoir organisateur, acteurs externes. Cette responsabilité partagée par les différents acteurs s'exerce à toutes les étapes du projet : sa conception, sa réalisation, son évaluation.

La mise en œuvre de notre projet d'établissement ne débute pas avec l'obligation décrétable : elle s'inscrit dans la continuité des actions entreprises ces dernières années et dans la tradition de notre école. Ces réalisations déjà présentes constituent un appui important sur lequel les innovations projetées s'enracinent.

Le projet d'établissement représente une déclaration d'intention que nous nous engageons à concrétiser. En choisissant ces quelques priorités, notre objectif est de les faire aboutir. Bien sûr, ces projets devront être confrontés aux réalités du terrain et notamment à une disponibilité des moyens nécessaires à leur mise en œuvre. Pour effectuer cette confrontation entre notre intention et nos actions, nous nous engageons à évaluer régulièrement l'avancement de notre projet ainsi que les résultats au terme de trois ans. Pour respecter la dimension partenariale de ce projet d'établissement, l'évaluation de celui-ci s'effectuera notamment au Conseil de participation qui en a reçu mandat. Si des actions n'ont pu aboutir, si des défis n'ont pu être relevés, au moins devons-nous en identifier les raisons et mettre en œuvre les actions de régulation nécessaires.

Cette introduction décrit l'esprit dans lequel nous souhaitons que ce texte soit lu tant au départ qu'au terme de notre projet d'établissement.

Le Conseil de participation a décidé de favoriser des démarches et des actions s'articulant dans un premier temps autour des cinq axes suivants :

1. Le projet du jeune
2. Le cadre de vie et l'environnement scolaires, la santé
3. Le rapport à autrui - la citoyenneté
4. La discipline et la Loi
5. Le développement d'un centre cybermedia

Nous concevons la pédagogie comme un axe qui s'inscrit de manière transversale à travers les cinq autres ; la pédagogie qui est l'outil fondamental d'une démarche d'éducation et d'apprentissage.

1. Le projet du jeune

Notre objectif est de rendre le jeune acteur de sa formation. L'école veillera à créer des moments de réflexion collective permettant au jeune tout au long de sa scolarité secondaire de développer progressivement un certain nombre de compétences indispensables à la construction, non seulement de son projet d'orientation scolaire, de son projet professionnel, mais également de son projet de vie (choix des valeurs,...)

Sous quelle forme ?

- 1) Dans le respect du développement progressif du jeune (projet adapté par degré d'enseignement)
- 2) Cette action pourrait faire appel :

- a. au jeune lui-même
- b. aux professeurs particulièrement sensibilisés aux dimensions humaines, créatives et artistiques,...
- c. au centre PMS
- d. aux parents et différents partenaires extérieurs dont la compétence professionnelle représenterait un intérêt pour un groupe d'élèves
- e. au centre de documentation et au centre cyber-media

3) Cette action pourrait prendre la forme d'échanges, de visites, de rencontres, de recherches auprès de différents organismes,...

Ce projet présente aussi l'intérêt suivant, celui de développer chez le jeune une meilleure connaissance de soi et de favoriser l'apprentissage de plusieurs compétences : participer, rechercher, s'informer, se projeter dans le futur, faire preuve d'imagination, communiquer,...

2. Le cadre de vie, l'environnement, la santé (le bien-être global)

Le temps passé chaque jour par les jeunes en milieu scolaire est important. Un cadre agréable ne peut qu'apporter, avec un bien-être accru, de meilleures conditions d'apprentissage. Il y a en ce domaine des attentes fort concrètes du côté des élèves pour voir s'améliorer ce cadre de vie (locaux de cours, lieux de détente, de restauration, parc,...). Pour cet axe, nous avons choisi de faire porter nos efforts sur l'aménagement du temps de midi (durée du temps de midi, lieux de rencontre, activités,...)

Dans un premier temps, en partant d'une consultation des élèves, nous pourrions envisager l'aménagement d'espaces consacrés aux jeux de société, à la lecture, au skateboard,... et à l'organisation d'activités sportives, de journées spécialisées,...

L'aménagement du parc pourrait aussi être abordé.

Le respect de l'environnement (campagnes de récupération du papier et des canettes,...) est aussi à l'ordre du jour.

3. Le rapport à autrui - la citoyenneté

Comment apprendre à être citoyen ?

Comment être citoyen actif dans l'école ?

Un de nos objectifs est de faire en sorte que les jeunes puissent, petit à petit, s'impliquer plus dans la vie de leur école et que les adultes puissent les soutenir dans leurs initiatives. Pour cela, nous avons mis sur pied une structure représentative des élèves (élection de délégués, formation des délégués,...).

Dans le cadre de ce projet, nous envisageons d'interpeller les jeunes mais aussi tous les membres de la communauté éducative sur la citoyenneté. Cette interpellation serait suivie de journées axées sur le thème de la démocratie. Des contacts avec l'environnement extérieur (maison de jeunes, foyer socio-culturel,...) peuvent alimenter ces réflexions.

Dans la concrétisation de cette éducation à la citoyenneté, il faudra être attentif à maintenir une des valeurs fondamentales que notre école a toujours défendue : une solidarité qui trouve sa richesse dans la diversité socio-culturelle de toutes les personnes qui fréquentent notre établissement.

4. La discipline et la loi

De l'avis unanime du Conseil de participation, cet axe devra faire l'objet de réflexions plus approfondies.

5. Le développement d'un centre cybermédia

Les enseignants, conscients que l'introduction des nouvelles technologies va introduire un changement important dans leur manière de faire, ont pour objectif de développer chez leurs élèves des réflexes d'utilisation des nouvelles techniques d'information et de communication (NTIC) et d'envisager de nouveaux processus d'apprentissage ainsi qu'une réflexion sur ces technologies.

C'est dans cette optique que sera créé et organisé le centre cybermédia. De plus, cette éducation aux médias pourrait être menée en collaboration avec l'antenne fixe que la Médiathèque de la Communauté française va prochainement installer à Braine-l'Alleud.



Annexe IV

Braine-l'Alleud, le 18 avril 2017.

Chers parents,

Vous avez inscrit votre enfant à l'Institut de la Vallée Baily et vous avez adhéré à notre projet pédagogique. Pour nous, il nous semble important que votre enfant progresse sur le plan pédagogique tout en se sentant bien dans sa peau.

Vous n'êtes pas sans savoir que nous sommes très attentifs aux différents problèmes que sont le harcèlement, le cyber-harcèlement, la gestion de conflits. Beaucoup d'informations, de conférences, de mises en garde sont dispensées à nos élèves au sein de l'école. Dans ce cadre-là, et dans le cadre de la circulaire n°5944 du 07/11/2016 "Dispositifs pour les établissements scolaires en matière de prévention et de prise en charge du harcèlement en milieu scolaire", nous avons initié un programme soutenu par la Commission de la Communauté Française, la « Médiation par les Pairs », qui sera, dans un premier temps, effectif dans le courant du mois de mai.

La Médiation par les Pairs est un moyen de gestion des petits conflits de la vie quotidienne entre élèves et un processus éducatif permettant aux élèves d'appréhender leur relation sous un autre jour.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Encourager la socialisation de l'enfant et lui apprendre à gérer ses relations
- Développer des compétences visant à l'écoute, au dialogue, à la confiance en soi, à l'auto-analyse, la reconnaissance, la prise de responsabilité, l'intégration, la créativité,...
- Accompagner l'école dans l'instauration de la culture de médiation au sein de l'institution
- Réfléchir et créer un dispositif d'encadrement adulte du projet qui permette sa pérennisation.

L'asbl Le Souffle et l'AMO Color'Ados ont présenté le projet aux classes de deuxième ainsi qu'à quelques élèves du 3^e degré. Certains élèves se sont portés « candidats-médiateurs », dont votre enfant.

Il est évident qu'être médiateur ne s'improvise pas et c'est pour cette raison que des formations seront organisées pour les candidats les 20/27 avril et 4 mai à l'IVB par ces mêmes organismes.

A l'issue de ces formations, les élèves pourront confirmer, ou non, leur candidature.

Ce dispositif de médiation fonctionnera dans le courant du mois de mai sur le temps de midi. Les élèves travailleront toujours en binômes et auront l'occasion d'endosser ce rôle probablement 2 fois sur le mois. Il est évident qu'ils auront l'occasion d'être supervisés par des adultes référents.

Nous espérons que vous comprendrez la démarche de votre enfant et que vous la soutiendrez.

Soyez certains que nous mettons tout en œuvre pour que chaque jeune vive sa scolarité dans un cadre le plus serein possible.

Nous vous prions de croire en notre sincère dévouement.

L'équipe de direction.

J'autorise mon fils / ma fille....., élève en à suivre les formations pour la « médiation par les pairs » et à devenir médiateur/médiatrice à l'issue de celles-ci.

Lu et approuvé,

Monsieur..... Madame.....

Annexe V



Le Souffle
association socio-éducative européenne

Attestation de formation

Le Souffle

Association socio-éducative européenne d'action, de formation et de médiation,
atteste que

_____ [NOM ET PRENOM DE L'ELEVE] _____

A satisfait avec succès à la formation

"Médiation par les pairs"

Qui s'est déroulée à l'Institut Valée Bailly à Braine-l'Alleud les [DATES DE FORMATION].

Le Souffle, asbl

Bruxelles, le [DATE DU JOUR]

[CACHET ET SIGNATURE
FORMATEURS LE SOUFFLE]



Annexe VI

Entente de Médiation

1. NOMS des participants :

.....
.....
.....

2. NOMS des Médiateurs :

.....
.....

3. Nature du Conflit :

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Bagarre | <input type="radio"/> Brise d'objets |
| <input type="radio"/> Bousculade | <input type="radio"/> Dommage matériel |
| <input type="radio"/> Insultes | <input type="radio"/> Malentendu |
| <input type="radio"/> Menaces verbales | <input type="radio"/> Menaces physiques |
| <input type="radio"/> Moqueries | <input type="radio"/> Non respect des règles |
| <input type="radio"/> Rumeurs | <input type="radio"/> Vols |
| <input type="radio"/> Autres | |

Règles d'Or

- Je parle de moi-même
- J'écoute sans interrompre l'autre
- Je respecte l'autre sans coups ni insultes
- J'ai envie de chercher une solution
- J'essaie d'être vrai

Je suis d'accord de respecter ces règles

.....
.....
.....
(Paraphes)

4. LIEU (où a commencé le conflit) :

.....
.....

5. La situation s'est-elle éclaircie ? OUI NON

6. Nous nous sommes mis d'accord sur :

.....
.....
.....

7. NOMS et SIGNATURES des élèves :

.....
.....

Suivi éventuel :

Dates :

NOMS des Médiateurs :

.....
.....

Modification des accords : OUI NON

Décisions :

.....
.....
.....
.....



Le Souffle
association socio-éducative autopséenne



Institut
Pacifique



Université de Paix asbl
De la prévention à la gestion positive des conflits

Communication NonViolente

