

Master of Advanced Studies et Diplôme d'enseignement pour le degré
secondaire I

Connaissance, visibilité et utilisation de la médiation par les élèves du collège secondaire de Blonay

Mémoire professionnel

Travail de **Jérôme Gertsch**

Sous la direction de Mauro Amiguet

Membre du jury Frédéric Baechler

Lausanne,

Juin 2012

Table des matières

1. INTRODUCTION	3
1.1. MOTIVATION PERSONNELLE	3
1.2. SPECIFICITES DU PRESENT MEMOIRE	3
1.3. LA MEDIATION SCOLAIRE	4
1.4. HISTORIQUE DE LA MEDIATION SCOLAIRE DANS LE CANTON DE VAUD	5
1.5. OBJECTIFS ET RESULTATS DU PRECEDENT MEMOIRE	6
1.6. OBJECTIFS DU PRESENT MEMOIRE	7
2. DEMARCHE DE RECHERCHE	8
2.1. POPULATION	8
2.2. METHODE	8
2.3. OUTILS	9
2.3.1. Conception du questionnaire aux élèves	9
2.3.2. Conception du questionnaire aux médiateurs	11
2.4. PROCESSUS D'ANALYSE	12
3. RESULTAT DE L'ENQUETE ET ANALYSE	12
3.1. QUESTIONNAIRE AUX ELEVES	13
3.1.1. Données socio-démographiques	13
3.1.2. La médiation en général	13
3.1.3. La médiation à Bahyse	15
3.2. QUESTIONNAIRE AUX MEDIEATEURS	18
3.3 L'AFFICHE	18
3.4. CONSTATS ET PROPOSITIONS	18
3.4.1. Constats positifs	18
3.4.2. Constats négatifs	19
3.4.3. Propositions d'améliorations	19
4. CONCLUSION DE LA PRESENTE ETUDE	21
5. CONCLUSION GENERALE	21
REMERCIEMENTS	22
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	23
ANNEXES	24
ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE AUX ELEVES	24
ANNEXES 2 : QUESTIONNAIRE AUX MEDIEATEURS	26
Annexe 2.1. : Questionnaire vierge	26
Annexe 2.2. : Questionnaire complété par médiateur 1	27
Annexe 2.3. : Questionnaire complété par médiateur 1	28
ANNEXE 3 : RESULTATS	29
Annexe 3.1. : Base de données des résultats des questionnaires distribués aux élèves	29
ANNEXE 3.2. : DETAILS DE CERTAINES QUESTIONS	32
ANNEXES 4 : LES AFFICHES	38
Annexe 4.1. : Affiche actuelle à Bahyse	38
Annexe 4.2. : Conception de l'affiche proposée	39

1. Introduction

Ce travail est composé de 5 chapitres qui donneront le contexte de ce mémoire (introduction), la façon dont j'ai mené ma recherche (chapitre 2), les résultats et les analyses que j'ai pu faire des données récoltées (chapitre 3) et finalement une conclusion spécifique à ce mémoire (chapitre 4) puis une conclusion portant sur les deux mémoires effectués (secondaire I et secondaire II) (chapitre 5). Pour terminer, des annexes comporteront tous les éléments concrets sur lesquels s'est construit mon travail.

1.1. Motivation personnelle

Le travail que je me propose d'effectuer dans ce mémoire a la spécificité de constituer la suite d'un premier mémoire présenté pour la certification de mon diplôme d'enseignement au secondaire II, que j'avais fait en collaboration avec une de mes collègues. Le premier mémoire avait été effectué sur la base de données liées à une population d'élèves du post-obligatoire et j'ai désiré poursuivre mon étude sur une population d'élèves de l'école obligatoire. En effet, les conclusions de la première enquête ont apporté des éléments suffisamment intéressants, voire inattendus (voir 1.5.), pour qu'une étude du même type se justifie sur des élèves plus jeunes. J'ai voulu analyser la situation de la médiation au sein de l'école dans laquelle je vais continuer mon parcours professionnel, car j'envisage de faire la formation de médiateur dans les années qui viennent. En effet, en tant qu'enseignant d'éducation physique et de géographie, les contacts que j'ai avec mes élèves sont relativement espacés. Je les vois en moyenne deux périodes de 45 minutes par semaine et je n'ai pas la possibilité d'avoir une maîtrise de classe. Je suis donc peu impliqué dans le cursus de mes élèves et j'ai une connaissance très superficielle de leurs éventuelles difficultés. Pour pallier ce manque d'engagement, j'ai l'intention de suivre, à moyen terme, la formation de médiateur scolaire dispensée par la HEP. Observer et tenter de comprendre la place de la médiation au Collège de Bahyse est ainsi un moyen pour moi de prendre contact avec ce qui est un de mes objectifs professionnels dans cet établissement.

1.2. Spécificités du présent mémoire

La situation particulière de mon mémoire en tant que suite d'un premier travail place la présente étude dans une double perspective : d'un côté elle repose sur une méthodologie et une base théorique déjà utilisés, d'autre part elle veut apporter des éléments nouveaux aux

conclusions présentées dans le précédent mémoire. Il s'en suit qu'un constant va-et-vient va s'opérer entre ce qui a déjà été appliqué et ce qui va être renouvelé.

Je pourrais bien entendu renvoyer le lecteur à mon précédent mémoire, mais il me semble plus judicieux de résumer ce qui a déjà été fait, de rappeler les bases théoriques et méthodologiques appliquées lors du précédent travail et de construire des ponts entre ce que j'ai déjà constaté lors de ma précédente étude et la nouvelle étude présentée ici. Mon premier mémoire constituera donc la base de départ et les références qui y seront faites serviront de tremplin aux constatations que ma nouvelle étude veut mettre en évidence.

1.3. La médiation scolaire

Le terme de « médiation » est utilisé dans différents contextes : « Depuis quelques années, on constate que la médiation se développe dans tous les domaines de la vie sociale, que ce soit dans le cadre de la famille, du quartier, de l'entreprise, et depuis peu dans le domaine scolaire. » (Bonafé-Schmitt, 1995 : 7) La médiation implique dans tous les cas une situation où un conflit entre deux parties est pris en charge par une tierce personne, qui va tenter de faire émerger un accord entre les deux parties adverses : « La médiation est un processus de communication éthique reposant sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées (les médiateurs), dans lequel un tiers impartial neutre, indépendant, sans pouvoir, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs, favorise par des entretiens confidentiels l'établissement ou le rétablissement du lien, la prévention ou le règlement de la situation en cause. » (Guillaume-Hofnung, 2007 : 16) L'environnement qui m'intéresse ici est celui de l'école, et plus précisément la médiation par des enseignants. Il ne faut pas la confondre avec la médiation par les « pairs », c'est-à-dire entre élèves, comme cela a été fortement développé Outre-Atlantique (Bonafé-Schmitt, 2006). Les programmes de médiation par les pairs sont des « processus de résolution de problèmes interpersonnels qui requièrent l'aide d'un tiers neutre (un pair), pour aider les enfants à gérer efficacement leurs conflits. » (Beaumont, 2003 : 22)

En faisant des recherches sur la littérature écrite au sujet de la médiation scolaire, j'ai pu constater que cette dernière n'a fait l'objet d'aucun ouvrage conséquent. Les maigres références que j'ai trouvées sont des articles ou des exposés faits lors de colloques. Le seul document plus étoffé est le recueil d'articles publié par Martin & Kilcher sur la médiation dans le canton de Vaud. Mais il est déjà ancien, puisqu'il date de 1992. Cette lacune est probablement due au fait que la médiation scolaire est plus développée en Suisse qu'en France (j'exclus le Canada qui utilise beaucoup la médiation par les pairs, sur le modèle des

Etats-Unis) et suscite donc peu d'intérêt auprès des éditeurs. Etablir une bibliographie pertinente sur le sujet de la médiation scolaire n'a donc pas été facile. Le site officiel du canton de Vaud sur la médiation scolaire a dès lors été une ressource importante pour mon cadre théorique. Il donne de la médiation scolaire la définition suivante :

Les médiateurs et médiatrices scolaires sont des enseignants déchargés d'une partie de leur temps d'enseignement pour exercer leur activité dans le champ de la médiation au sein d'un établissement scolaire. La médiation scolaire s'entend ici comme processus visant à réguler et dynamiser la communication, contribuant ainsi à augmenter la qualité de la vie dans cet établissement.

La médiation scolaire vise des objectifs de portée générale :

- *Faire de l'établissement scolaire un lieu où se vivent (et donc s'apprennent) la citoyenneté et des comportements favorables à la santé.*
- *Diminuer, et finalement essayer de réduire au minimum, les situations d'exclusion, de marginalisation et de solitude.*
- *Diminuer, et finalement essayer de réduire au minimum, les "incivilités" (déprédations, manque de respect mutuel, impolitesse, etc.), la violence institutionnelle et la violence individuelle.*
- *Diminuer, et finalement essayer de réduire au minimum, l'épuisement et le désengagement professionnel chez les enseignants. (Site officiel, Réf.1)*

1.4. Historique de la médiation scolaire dans le canton de Vaud

Le canton de Vaud a été un précurseur en matière de médiation scolaire : la première volée de médiateurs scolaires remonte à 1977 et s'est constituée principalement dans le but de lutter contre la consommation de drogues. Depuis lors, le champ d'application de la médiation scolaire s'est considérablement élargi.

En trente ans d'existence, la médiation scolaire a connu de nombreuses évolutions. Afin de faire face aux problèmes posés par l'augmentation significative de la consommation de drogues au niveau secondaire et d'éviter les drames que celle-ci provoquait, la médiation scolaire a été instaurée dans la perspective de rapprocher l'univers des élèves et celui des enseignants. Une rapide évolution du contexte socioculturel posait de nouveaux problèmes à l'école. Par la suite, le rôle du médiateur s'est centré sur le

soutien individuel aux élèves faisant face à diverses difficultés en rapport avec la scolarité et la formation. (Martin & Kilcher, 1992)

En 1992, une étude sur la médiation scolaire dans le canton de Vaud a montré l'évolution et l'importance de la médiation au sein de la scolarité obligatoire et postobligatoire, et notamment son changement d'objectif au fil du temps : si au départ la médiation a été créée pour faire face aux problèmes de drogue, elle s'est vite élargie à d'autres domaines de difficultés. Malheureusement, aucune étude approfondie n'a été faite récemment sur la situation de la médiation scolaire dans le canton de Vaud. Le premier mémoire que j'ai effectué désirait faire le bilan de l'utilisation de la médiation au sein d'une école professionnelle et commerciale vaudoise en 2010, près de 20 ans après la publication de ce recueil de référence. Le présent mémoire a pour objectif de faire le même travail, au sein d'une école secondaire vaudoise. Il va de soi que tant la première étude que celle-ci n'ont pas la prétention de donner un aperçu global de la situation de la médiation scolaire dans le canton de Vaud et n'ont donc pas pour objectif de mettre à jour l'enquête très approfondie de 1992. Mon travail a pour seule ambition de pointer deux cas concrets et de les évaluer spécifiquement, sans en faire une extrapolation à la situation cantonale.

1.5. Objectifs et résultats du précédent mémoire

Mon premier travail, intitulé « La médiation au sein de l'EPCL : vers une plus grande visibilité auprès des apprentis », avait pour objectif de faire un bilan de l'utilisation de la médiation dans une école professionnelle commerciale et de proposer, si nécessaire, un support pour mieux faire connaître la médiation.

Afin d'avoir une vision globale de la perception que les apprentis ont de la médiation scolaire, un questionnaire a été distribué dans le cadre de 12 classes. Dans ce questionnaire, l'élève devait d'abord donner des informations très générales sur lui-même : âge, sexe, antécédents scolaires. Puis des questions plus spécifiques liées à la médiation lui étaient posées : s'il connaissait la médiation de façon générale et la définition qu'il pouvait en donner ; s'il avait déjà fait appel à un médiateur – que cela soit au sein de l'école obligatoire ou à l'EPCL – et si oui, pour quelle(s) raison(s), et finalement s'il avait connaissance de la présence de médiateurs à l'EPCL et s'il savait comment les contacter.

Le dépouillement des questionnaires a montré que la visibilité des médiateurs était plutôt mauvaise, puisque près de 50% des apprentis n'avaient pas conscience de la présence de médiateurs au sein de leur établissement scolaire. Ces résultats, confrontés au regard d'une

des médiatrices de l'EPCL et des objectifs du canton de Vaud en matière de médiation, ont montré la nécessité de mieux faire connaître le service de la médiation au sein de l'école. A cet effet, j'ai créé une brochure informative composée essentiellement de photos et de phrases très courtes, incitant les élèves à mieux utiliser les ressources offertes en matière de médiation.

1.6. Objectifs du présent mémoire

L'étude précédente ayant montré une visibilité très restreinte de la médiation auprès des apprentis, j'ai voulu voir ce qu'il en est pour les élèves de l'école obligatoire. La question centrale de mon travail est la suivante :

Quelle est la connaissance, la visibilité et l'utilisation des médiateurs au sein de l'établissement secondaire de Blonay ?

Le terme « connaissance » fait référence à la fois à la connaissance que les élèves ont de la médiation et des médiateurs en tant que concepts, mais aussi à la connaissance qu'ils ont des médiateurs en tant que personnes. Par « visibilité » j'entends le fait d'être connu par les élèves, d'être visible en terme de ressource accessible aux élèves. Pour finir, le concept « utilisation » définit l'action de faire appel aux médiateurs par les élèves.

Il va de soi que mon analyse aura un terrain d'observation réduit, puisque selon la décision N° 102 du Département de la formation et de la jeunesse du Canton de Vaud, mes données ne pourront être récoltées que dans les classes où j'effectue mon stage :

Pour des « mémoires professionnels » requis dans le cadre des formations HEP, les données sur la scolarité seront obtenues uniquement pour les élèves de la classe dans laquelle l'étudiant accomplit son stage ou auprès des enseignants de l'établissement concerné. L'accord de la directrice ou du directeur et, pour les élèves de la scolarité obligatoire, celui des parents ou de leurs représentants légaux, est réservé. (Règle 1.c) (Site officiel, Ref 6)

Les résultats obtenus reflèteront donc une réalité partielle.

Le questionnaire aux élèves sera complété par un questionnaire aux deux médiateurs de l'école. Cela permettra de confronter la vision respective des protagonistes de la médiation.

Les réponses obtenues (par les questionnaires aux élèves et aux médiateurs) doivent pouvoir me permettre de faire le bilan suivant : la médiation scolaire en tant que concept est-elle connue ? La médiation scolaire au sein de l'établissement en tant que service aux élèves est-elle connue ? Y a-t-il une corrélation significative entre les réponses des élèves et leur âge d'une part et leur orientation scolaire d'autre part ? Faut-il envisager une meilleure communication auprès des élèves pour faire connaître la médiation (que cela soit d'un point

de vue conceptuel ou concret par rapport à leur établissement) ? Les résultats de mon mémoire auront pour but ultime d'être transmis aux personnes concernées par la médiation dans mon établissement et de permettre une réflexion sur la visibilité et l'utilisation de la médiation en son sein.

2. Démarche de recherche

2.1. Population

Je fais actuellement un stage B à l'école secondaire de Blonay. J'enseigne l'éducation physique (11 périodes) et la géographie (2 périodes) dans 6 classes différentes : une 7^e VSB (20 élèves), une 7^e VSG (21 élèves), une 8^e VSO (12 élèves), une 8^e VSB (23 élèves) et deux classes de 9^e VSO (24 élèves en tout). J'ai ainsi la chance d'avoir accès à un nombre relativement élevé d'élèves (100 au total), et à un nombre de classes diversifié, ce qui donnera à mon échantillon, malgré les restrictions indiquées ci-dessus (voir 1.5.), une ampleur suffisante pour en tirer des conclusions pertinentes. L'établissement compte 17 classes du secondaire supérieur (7^e à 9^e année) pour un total de 294 élèves. Il est pertinent de souligner qu'un système particulier a été mis en place pour les cours d'éducation physique. Les garçons et les filles de certaines classes participent aux cours de sport séparément. Cependant cette décision n'est pas appliquée à l'ensemble des classes. Pour des raisons tout à fait pratiques de récoltes des données du questionnaire dans de bonnes conditions (chaises et tables à disposition pour écrire) et malgré la décision N° 102 (qui ne précise pas ce cas spécifique), il m'a semblé cohérent de distribuer le questionnaire à l'ensemble des classes concernées bien que je n'enseigne l'éducation physique qu'à une partie des élèves. Cela apporte une plus grande mixité à l'échantillon et est donc plus représentatif de la population de l'établissement.

2.2. Méthode

Un questionnaire a été distribué aux élèves. J'ai repris les questions qui avaient été posées aux apprentis, tout en les adaptant aux élèves de l'école secondaire (voir annexe 1). Il débute par des questions de nature socio-démographique (âge, sexe, orientation scolaire, degré scolaire et origine). Puis il a pour objectif de développer les questions suivantes : les élèves connaissent-ils la médiation scolaire ? Quelle personne lui associent-ils ? Connaissent-ils l'existence des médiateurs scolaires dans leur établissement et connaissent-ils leur identité ? Ont-ils déjà eu recours au service de la médiation scolaire ? Envisagent-ils d'y avoir recours ? Savent-ils

comment contacter un médiateur ? Les questions posées ont été simplifiées par rapport au questionnaire du premier mémoire (voir 2.3.1.)

Ce questionnaire a été distribué en cours de géographie par moi-même pour les classes où j'enseigne cette discipline et en cours de français pour les élèves que je n'ai qu'en cours d'éducation physique (pour les raisons pratiques évoquées précédemment). La collaboration avec les enseignants concernés a été facilement acceptée. La durée du questionnaire a été d'environ 10 minutes. Les enseignants avaient pour consigne de ne répondre à aucune question, hormis de préciser que le questionnaire concerne une étude sur la médiation. Il a été également précisé aux élèves qu'il n'y avait pas de réponse juste ou fausse et qu'ils devaient répondre de la manière la plus proche de ce qu'ils évaluaient.

Parallèlement, un questionnaire a été distribué aux deux médiateurs scolaires de l'établissement. Il s'agissait d'obtenir, dans la mesure du possible, des statistiques de leur part, concernant notamment le nombre de leurs interventions par année, ainsi que leur nature, et de récolter des informations sur leur perception de l'utilisation de la médiation par les élèves et sur leur sentiment de visibilité au sein de l'établissement.

2.3. Outils

2.3.1. Conception du questionnaire aux élèves

Lors de la conception du questionnaire pour les élèves, j'ai posé a priori qu'il devait respecter certains critères (voir Quivy & van Campenhout, 1995 : 167-169). Il devait en effet être :

- 1) Pertinent pour opérationnaliser correctement la question de la recherche.
- 2) Compréhensible par des élèves de toutes les orientations de la 7^e à la 9^e année.
- 3) D'une longueur adéquate pour, d'un côté apporter suffisamment de données à mon étude, et d'un autre côté ne pas surcharger l'élève de questions auxquelles il finirait par répondre n'importe comment.
- 4) Utilisable facilement pour l'analyse des données.

Le premier point (opérationnalisation de la question de recherche) est contrôlable grâce au tableau qui synthétise le lien entre les concepts, les dimensions et les indicateurs s'y rapportant. Ce tableau est le suivant :

Concepts	Dimensions	Indicateurs
Visibilité de la médiation	Scolarité antérieure	« As-tu déjà entendu parler des médiateurs à l'école primaire (de la 1 ^{ère} à la 6 ^{ème} année) ? » (Quest. 3, rép. dichotomique)
	Scolarité actuelle	« Sais-tu s'il y a un ou des médiateur(s) dans ton collège de Bahyse ? » (Quest. 4, rép. dichotomique) « Si oui, comment en as-tu entendu parler ? » (Quest. 5, rép. par liste de pointage) « Par quel moyen est-il possible de contacter le médiateur à Bahyse ? » (Quest. 15, rép. par liste de pointage)
Connaissance de la médiation	Statut	« Sais-tu ce qu'est un médiateur / une médiatrice ? » (Quest. 1, rép. dichotomique) « Pour toi, le médiateur est...(choisis une seule réponse) » (Quest. 2, rép. par liste de pointage)
	Action	« A ton avis, que fait un médiateur dans une école avec les élèves ? (plusieurs réponses sont possibles) » (Quest. 7, par liste de pointage)
	Identité des médiateurs	« Donne, si tu le connais le nom du/des médiateurs » (Quest. 6, rép. ouverte)
Utilisation de la médiation	Scolarité antérieure	« As-tu déjà fait appel à un médiateur à l'école primaire (jusqu'en 6 ^{ème} année) ? » (Quest. 9, rép. dichotomique)
	Scolarité actuelle	« Penses-tu qu'un médiateur est utile à Bahyse ? » (Quest. 8, rép. dichotomique) « As-tu déjà fait appel à un médiateur ? » (Quest. 10, rép. dichotomique) « Si oui, combien de fois as-tu vu le médiateur ? » (Quest. 11, rép. ouverte) « Aimerais-tu actuellement prendre rendez-vous avec un médiateur ? » (Quest. 12, rép. dichotomique) « As-tu déjà eu envie de contacter un médiateur à Bahyse mais sans oser le faire ? » (Quest. 13, rép. dichotomique)
	Scolarité future	« Penses-tu qu'à l'avenir il serait possible de contacter le médiateur à Bahyse ? » (Quest. 14, rép. dichotomique)

Le deuxième point (compréhension par les élèves) a impliqué l'utilisation de mots simples dans les questions et les réponses proposées le cas échéant. Je me suis basé sur les mots utilisés dans le premier questionnaire et qui semblaient n'avoir pas posé de problème de compréhension. J'ai remplacé la quasi totalité des questions ouvertes par des listes de pointage. En effet, lors du premier questionnaire, l'utilisation des réponses données par les élèves s'était parfois montrée délicate et nécessitait des choix de regroupement au moment du dépouillement, choix par définition discutables. Afin d'éviter cet écueil, j'ai proposé des listes de pointage sur la base des réponses données par les élèves dans le questionnaire antérieur. Les seules réponses ouvertes conservées induisent des réponses très simples : un nombre ou un nom. L'usage du « tu » (au lieu du « vous » pour les apprentis) s'est imposé naturellement puisque les élèves ont l'habitude d'être tutoyés par leurs enseignants.

Le critère de compréhension a également été évalué par un test auprès d'adolescents de ma famille dont l'âge correspond à ceux des élèves qui ont été questionnés. Je leur ai demandé de compléter ce questionnaire comme s'il était destiné à leur établissement scolaire et je me suis assuré qu'ils comprenaient bien ce qui leur était demandé dans les questions. Leurs

éventuelles questions, remarques ou mauvaise compréhension ont été prises en compte pour rectifier les énoncés du questionnaire. Par exemple, la question 10 a été affinée, car initialement je n'avais pas prévu de préciser le degré de scolarité durant lequel il avait été fait appel au médiateur. Or, les adolescents « tests » m'ont demandé de pouvoir préciser leur réponse. J'ai donc ajouté les trois années possibles qui m'intéressaient (le degré primaire n'étant pas pris en compte).

Le troisième point (adéquation de la longueur) était également en lien avec le tableau présenté ci-dessus, dans la mesure où les questions posées par le questionnaire abordaient tous les points de la question de recherche, sans néanmoins poser de questions superflues. En effet, aux 3 concepts de base correspondaient entre 2 et 3 dimensions et entre 4 et 7 indicateurs. Quant à la longueur du questionnaire, les 15 questions avec des réponses dichotomiques essentiellement ne risquaient pas de mettre le jeune questionné en situation de découragement ou désintérêt.

Finalement, le quatrième point (l'utilisation des données) était assuré par l'usage de questions qui n'ont nécessité que très peu de réponses ouvertes, comme dit précédemment. En effet, j'ai proposé essentiellement des questions de type dichotomique. Seules 4 réponses étaient sous forme de liste de pointage et deux étaient ouvertes (sans développement, puisque l'une était une question facultative où l'élève devait mettre un nombre (question 11) et l'autre était une question où il devait écrire deux noms (question 6). Cette façon de faire a eu un avantage indéniable sur le dépouillement des données puisqu'il a permis une systématisation claire des réponses et une catégorisation sans ambiguïté des données. Par ailleurs, cela a facilité considérablement le travail des sondés et a évité le risque de réponses hâtives et sans fondement.

Le questionnaire ainsi élaboré (voir annexe 1) avait une longueur de 3 pages et a nécessité un temps de réponse d'environ 10 minutes.

2.3.2. Conception du questionnaire aux médiateurs

Ce questionnaire a été distribué aux deux médiateurs de l'école. Il comportait des questions en relation avec celles du questionnaire aux élèves. Cela m'a permis de confronter la perception de la connaissance, de la visibilité et de l'utilisation de la médiation des élèves avec celle des médiateurs. Pour m'assurer que le questionnaire aux médiateurs était en rapport avec celui pour les élèves, j'ai reporté dans un tableau la correspondance entre les différentes questions. Cela donne le résultat suivant :

Numéros des questions aux médiateurs	Numéros des questions aux élèves
2, 3	1, 2, 7
4	5
5	13
6	4, 5, 6, 15
7, 8	9, 10
11	11
13	Données socio-démographiques
14	6, 15

Ce tableau a l'avantage de montrer que la majorité des questions posées aux médiateurs ont leur répondant dans les questions des élèves.

2.4. Processus d'analyse

Toutes les données ont été entrées dans un fichier Excel conçu pour l'occasion. Les données socio-démographiques (âge, sexe, orientation scolaire, degré scolaire et origine) sont la base sur laquelle viennent se greffer les autres entrées. Cela permet d'opérer très facilement des corrélations entre les variables. Il est ainsi possible de sélectionner par exemple la catégorie « sexe » et d'avoir toutes les données fournies par les garçons. On peut également observer par exemple s'il y a une différence significative entre les élèves de 7^e et ceux de 9^e sur telle ou telle question.

Cette maniabilité des résultats permet une systématisation des comparaisons entre les différentes catégories d'élèves (liées à leur profil) et les réponses apportées aux questions. Je peux ainsi non seulement apporter des réponses globales à mes questions de recherche concernant la connaissance, la visibilité et l'utilisation de la médiation, mais également fournir des réponses plus fines en fonction des catégories d'élèves. Cela garantit la précision des résultats de mon mémoire.

3. Résultat de l'enquête et analyse

Les résultats et analyses détaillés ont été reportés en annexe (voir Annexes 3). Je renvoie donc le lecteur à ces annexes pour une meilleure compréhension des conclusions obtenues. Dans le présent texte, je vais directement mettre en avant les résultats marquants de mon enquête, ceux liés aux questionnaires des élèves tout d'abord, puis ceux liés aux réponses des médiateurs ensuite. Finalement, je vais proposer des solutions en rapport avec les résultats obtenus pour envisager des améliorations dans le domaine de la médiation à Bahyse.

3.1. Questionnaire aux élèves

Pour rendre compte des résultats obtenus par l'enquête, j'ai choisi de regrouper les questions en trois catégories : celles qui portent sur les données socio-démographiques, celles concernant la médiation en général et celles qui traitent de la médiation à Bahyse. Cela me permettra d'avoir un aperçu détaillé de l'échantillonnage, puis de distinguer la perception de la médiation en tant que concept, de la médiation en tant qu'outil concret dans le collège concerné.

3.1.1. Données socio-démographiques

Sur les 96 élèves qui ont répondu au questionnaire, 44 sont des filles et 52 des garçons. Une majorité se trouve en 7^e année, soit 40 élèves, tandis que 32 élèves proviennent de classes de 8^e année et 24 de classes de 9^e année. L'échantillon filles/garçons est donc bien équilibré ; par contre, il y a 42% d'élèves de 7^e année contre 33% de 8^e année et 24% de 9^e année. L'échantillonnage est donc plus représentatif des élèves de 12-13 ans que ceux de 15-16 ans. C'est évidemment une donnée dont il faudra tenir compte lors de l'analyse des résultats. Quant aux voies représentées, elles s'équilibrent, puisque 39 élèves sont en VSB, 20 en VSG et 37 en VSO. J'ai encore dénombré les élèves en fonction de leur nationalité. La majorité des élèves (51) sont suisses. Environ le tiers (30) sont bi-nationaux (suisse et une autre nationalité), tandis que seuls 15 ne sont pas suisses. On peut déjà noter que la situation du collège de Blonay-Bahyse est relativement particulière, dans la mesure où les élèves sont issus d'une couche sociale plutôt favorisée, ce qui peut être une donnée importante dans l'analyse des résultats sur la médiation.

3.1.2. La médiation en général

Sur les 96 élèves questionnés, seuls 10 ne savent pas ce qu'est un médiateur (voir annexe 3.2. Question 1). Ainsi, peu d'élèves disent ne pas savoir ce qu'est un médiateur et ils se répartissent plutôt équitablement sur les trois voies et les trois années. Cette première constatation est plutôt positive pour la connaissance de la médiation en général. Voyons maintenant si cette connaissance est correcte.

En effet, la deuxième question (voir annexe 3.2. Question 2) proposait une liste de pointage pour déterminer quelle personne endosse le rôle de médiateur. Ici les résultats ont montré que 71% des élèves ont une fausse représentation du médiateur : 48 élèves ont coché la case « le

médiateur est le psychologue », alors que 13 élèves pensent que c'est l'infirmière. Seuls 27 pensent que c'est un enseignant.

Ainsi, il est frappant de constater que le médiateur est souvent assimilé au psychologue. Les résultats détaillés montrent par ailleurs que les plus jeunes élèves sont moins au fait de la distinction entre le psychologue et le médiateur.

Le résultat lié à cette deuxième question est éloquent : plus des deux tiers des élèves ne savent pas que la médiation est assurée par des enseignants. C'est à mon avis un constat d'échec, car cette fausse représentation peut avoir des incidences non négligeables sur l'utilisation de la médiation par les élèves. En effet, si le médiateur est considéré comme un thérapeute ou comme un membre du corps médical, il sera certainement plus difficile pour l'élève de faire le pas de ce qui serait considéré comme une demande d'aide psychologique, voire thérapeutique.

Concernant le rôle du médiateur, les élèves devaient choisir une ou plusieurs réponses parmi une liste de pointage (voir annexe 3.2. Question 7). Parmi les 12 réponses proposées, 6 ont été très souvent choisies, que l'on peut résumer ainsi : le médiateur aide les élèves à résoudre leurs problèmes, il les écoute et les conseille, il résout les conflits des élèves entre eux ou avec leurs enseignants ou leurs parents. Les élèves mettent ainsi l'accent sur le support individuel, la relation d'aide et d'écoute, que cela soit dans leurs problèmes personnels ou leurs difficultés relationnelles. Cette vision du rôle du médiateur correspond à une partie de sa définition officielle (site officiel du Canton de Vaud) :

- *Diminuer, et finalement essayer de réduire au minimum, les situations d'exclusion, de marginalisation et de solitude. (Site officiel, Ref 1)*
- *Conseiller, écouter[...] (Site officiel, Ref 2)*
- *Le médiateur scolaire a pour fonction d'établir et maintenir les conditions permettant aux parties d'améliorer leurs relations et d'élaborer une solution à leur situation conflictuelle dans le cadre de l'institution scolaire. (Site officiel, Ref 3)*
- *Avoir une pratique d'accompagnement, de facilitation dans les relations individuelles et collectives et particulièrement dans la résolution de conflits. (Site officiel, Ref 4)*
- *Accompagner les élèves en difficulté, en rupture de liens ou vivant des conflits dans leur projet, leur quotidien et leur tissu relationnel. (Site officiel, Ref 5)*

Mais on le voit, les autres dimensions de la fonction de médiateur ne sont pas perçues par l'élève (à savoir la promotion de la santé, le soutien aux enseignants, le partenariat avec l'équipe de santé). Cela n'est pas une surprise, dans la mesure où l'élève n'est pas censé connaître l'ensemble du rôle du médiateur, mais seulement ce qui le concerne. D'autre part,

les réponses proposées n'offraient pas une vision complète des fonctions du médiateur, ce qui a nécessairement eu une influence sur le questionné.

3.1.3. La médiation à Bahyse

Je vais maintenant aborder les items du questionnaire qui sont directement liés à la médiation à Bahyse.

On peut tout d'abord constater que 64% des élèves ont entendu parler de la médiation à l'école primaire. Ce chiffre me paraît encourageant. Il montre que la médiation est déjà bien présente dans la vie scolaire d'une bonne majorité des élèves (même si la représentation qu'ils en ont est inexacte).

J'ai demandé aux élèves s'ils avaient connaissance de la présence de médiateur(s) à Bahyse. 92 d'entre eux ont répondu par l'affirmative. Ce chiffre est extrêmement positif et est corroboré par le résultat des réponses à la question 6, où il était demandé de donner le/les nom(s) du/des médiateur(s). Sur les 96 élèves, 46 ont donné le nom des deux médiateurs, 34 ont donné un seul nom et seuls 16 n'ont pas été capable de donner un nom. Cet excellent résultat montre à quel point la médiation est très concrètement représentée à Bahyse et que les médiateurs sont, pour les élèves, des personnes très précises et identifiables, en tout cas en termes de noms. Ce résultat aurait pu être affiné par une question que je n'ai malheureusement pas posée : les élèves savent-ils reconnaître les médiateurs lorsqu'ils les croisent à l'école ? Cela aurait été intéressant de savoir si l'identification des médiateurs passe uniquement par une connaissance du nom ou si les élèves savent quel visage associer au(x) nom(s) qu'ils citent.

Les élèves semblent globalement bien au courant du fait qu'il y a des médiateurs dans leur école et ils les connaissent (en tout cas de nom). Ils disent avoir majoritairement (53%) reçu une information par leur professeur (voir annexe 3.2. Question 5), et les chiffres montrent que les 7^e années sont particulièrement bénéficiaires d'une information orale de la part de leur professeur. Cela s'explique certainement par le début du cycle secondaire, lorsque les élèves sont accueillis dans leur nouvelle classe et orientation.

Vient ensuite l'information par affiche qui est mentionnée par 35% des élèves. Ce chiffre est plutôt décevant, puisque les affiches se trouvent dans tous les couloirs de l'école, vers le secrétariat et dans les classes. Il semble donc y avoir un problème de visibilité, dans le sens où les élèves, soit ne voient tout simplement pas l'affiche, ou ne l'utilisent pas comme source de renseignement. Il y aurait donc un meilleur travail d'information à faire, car si - on l'a vu - les médiateurs sont plutôt connus, les élèves sont peu autonomes pour contacter les médiateurs

(voir annexe 3.2. Question 15). Or, le rôle de l'affiche pourrait justement être de faciliter le contact direct entre l'élève et le médiateur sans qu'il doive passer par une tierce personne. Un questionnement doit ici se faire, sur le visuel de l'affiche et sur les informations qu'elle fournit.

Finalement, lors du dépouillement des résultats (voir annexe 3.2. Question 5), il est apparu que j'aurais dû mieux préparer mon questionnaire en demandant aux médiateurs de quelle manière ils informaient les élèves. En effet, il est apparu que les élèves étaient informés par une présentation devant tous les élèves de la 5^{ème} année à la 9^e année. Or, cette option n'était pas présente dans la liste de pointage proposée, ce qui a pu avoir une incidence sur les résultats (voir mes commentaires en annexe). Quoiqu'il en soit, cette présentation ne semble pas avoir marqué les élèves, puisque seuls 25 d'entre eux y font référence spontanément.

Lorsqu'on demande aux élèves s'ils estiment qu'un médiateur est nécessaire à Bahyse, étonnamment 30% (soit 29 élèves) pensent par la négative. Comme il n'était pas demandé à l'élève une justification, je ne peux que faire des conjectures sur ce chiffre. On l'a vu, les élèves se font une idée plutôt correcte du rôle du médiateur (même si beaucoup attribuent la médiation à la fausse personne). Ils savent donc bien à quoi il peut servir. Ce chiffre montre donc probablement qu'un tiers des élèves ne ressentent pas le besoin, que cela soit personnellement ou par rapport à l'environnement, de la médiation dans leur école. Cela traduirait alors un sentiment de bien-être et d'aisance par rapport à leur environnement scolaire, ce qui serait bien entendu une explication très positive. Le détail des chiffres pourrait corroborer cette hypothèse, puisque sur les 29 élèves qui ont répondu non, 11 sont issus de la 7^e VSB. Or, ces élèves viennent d'être orientés dans la voie la plus scolaire et sont donc certainement à leur aise dans un tel milieu. Néanmoins, cette justification ne reste que de l'ordre de l'hypothèse et demanderait une validation directement auprès des élèves, ce qui n'est pas possible dans le cadre de ce travail.

Si 9 élèves seulement disent avoir fait recours à la médiation en primaire (voir annexe 3.2. Question 9), les résultats sont encore plus surprenants au cycle secondaire. En effet, lorsqu'on demande aux élèves s'ils ont déjà fait appel à la médiation au cycle secondaire, seul 1 élève répond par l'affirmative ! Cet élève est une fille de 8^e VSB qui déclare y avoir fait appel en 8^e année. Que faut-il en conclure ? Certes, mon panel est représenté à 42% par des élèves de 7^e année. On peut imaginer que le questionnaire ayant été donné au mois de janvier de leur première année de cycle secondaire, les problèmes ne sont peut-être pas encore apparus. Néanmoins, il reste le 58% de mon échantillonnage qui est représenté par des élèves de 8^e et 9^e année, et seule une élève parmi eux a eu recours à la médiation. Aucun élève de 9^e année

VSO n'y a fait appel. Or on pourrait avoir l'a priori de penser que les élèves de cette voie auraient pu avoir besoin d'un soutien dans le cadre de l'école, en raison de difficultés liées à leur profil peu scolaire. Bien au contraire, la seule élève qui dit avoir rencontré le médiateur est en VSB, voie scolaire qui laisse penser à une meilleure adaptation des élèves. Il est bien entendu que le recours à la médiation peut avoir été en lien avec des problèmes hors scolaires. De plus, cette élève précise qu'elle n'a vu le médiateur qu'une seule fois ! Ce résultat semble décidément mettre en péril l'utilité du médiateur ! Comment expliquer cette sous-utilisation ? Faut-il penser que les élèves n'ont pas osé déclarer qu'ils ont vu le médiateur ? Cette hypothèse peut être comparée aux chiffres donnés par les médiateurs sur le nombre moyen de cas de médiation qu'ils ont par année. Ils en ont très peu, puisque l'un déclare en avoir environ 3 par année, et l'autre environ 2. Ces chiffres sont donc cohérents avec ceux donnés par les élèves, ce qui supprime cette dernière hypothèse.

Pour avoir une vision plus large de l'utilité de la médiation, on peut se tourner vers les questions suivantes du questionnaire. Elles permettent en effet de voir que la médiation est néanmoins envisagée par les élèves comme une possibilité dans un avenir plus ou moins proche (voir annexes 3.2. Questions 12, 13 et 14). Actuellement, deux élèves désirent prendre rendez-vous avec le médiateur, alors que 8 élèves déclarent n'avoir pas osé prendre rendez-vous. Ce chiffre est évidemment à prendre particulièrement en considération, puisqu'il montre une demande, mais un frein également face au contact. C'est un signal clair qu'il faut encore faciliter la prise de contact entre l'élève et le médiateur et cet aspect mériterait une réflexion approfondie, que je vais entamer dans mes propositions.

La question suivante est également encourageante pour le bien fondé de la médiation : 21 élèves pensent pouvoir à l'avenir faire appel au médiateur. Cela montre un réel intérêt de la part des élèves et une compréhension de l'utilité de la médiation.

La dernière question de mon questionnaire demandait aux élèves s'ils savaient comment contacter le médiateur à Bahyse. Une liste de pointage était proposée dans laquelle plusieurs options pouvaient être cochées. Le secrétariat semble être le moyen le plus en vue pour contacter le médiateur (61 élèves) ainsi que l'infirmière (53 élèves). A l'opposé, seuls 8 élèves mentionnent le SMS comme moyen de contact et 15 le mail. Le téléphone est proposé par 28 élèves. Et il reste 19 élèves (20%) qui ne savent pas comment contacter le médiateur (cela correspond d'ailleurs aux 17% qui ne peuvent pas donner un nom de médiateur).

3.2. Questionnaire aux médiateurs

Le questionnaire aux médiateurs (annexes 2) montre qu'ils sont surtout sollicités par les élèves en cas de conflit avec un camarade ou avec la famille. Ils agissent essentiellement en cycle de transition (5^e et 6^e) et sont contactés directement par les élèves (oralement) ou par les maîtres de classe. Ils ont peu de cas d'élèves dans le cycle secondaire (environ deux en moyenne par année). Ils ont l'impression que les élèves les connaissent, mais qu'ils peuvent être gênés de les solliciter. Les médiateurs se font connaître par une présentation générale aux classes de 5^e à 9^e année.

3.3 L'affiche

L'affiche (annexe 4.1.) est accrochée dans les classes et dans les couloirs. Elle est de couleur jaune, en format A4 dans les classes et format A3 dans les couloirs, et les textes et dessins sont de couleur noire. Les dessins représentent des personnages de la B.D. « Titeuf » et les textes mettent en scène les situations de difficulté/questionnement des élèves. La manière de contacter les médiateurs est donnée de la façon suivante :

« Tu peux nous atteindre et prendre rendez-vous :

- par l'intermédiaire de ton maître de classe,
- en mettant un petit mot dans la boîte aux lettres (à côté de l'infirmerie à Blonay),
- en nous croisant dans le collège.

Nom des deux médiateurs »

L'un des médiateurs m'a précisé par oral que la boîte aux lettres avait été abandonnée assez vite et que les points de rencontre qu'ils espéraient créer durant les récréations avaient également été abandonnés faute de locaux. Ainsi, l'essentiel des prises de contact se fait par l'intermédiaire du maître de classe ou en direct.

3.4. Constats et propositions

Les constats positifs ou négatifs que l'on peut faire sont établis en prenant en compte la majorité des élèves et relèvent donc d'un aspect global.

3.4.1. Constats positifs

- 1) Les élèves savent ce qu'est un médiateur et quel peut être son rôle vis-à-vis d'eux.
- 2) Les élèves connaissent la médiation depuis le cycle primaire.
- 3) Les élèves connaissent concrètement les médiateurs à Bahyse.

- 4) Les élèves sont informés sur la médiation par leur professeur.
- 5) Les élèves ont un intérêt personnel pour la médiation, tout du moins pour le futur proche.

3.4.2. Constats négatifs

- 1) Les élèves n'ont pas un souvenir précis de la présentation des médiateurs.
- 2) Les élèves ont une fausse représentation de qui endosse le rôle de médiateur et lui attribue une étiquette thérapeutique ou médicale.
- 3) Beaucoup d'élèves ne savent pas comment contacter les médiateurs.
- 4) Les élèves n'ont pas conscience d'un possible contact direct avec les médiateurs.
- 5) Une infime partie des élèves fait appel aux médiateurs et un certain nombre n'a pas osé le faire.

3.4.3. Propositions d'améliorations

- 1) Il me semble qu'une présentation générale telle qu'elle est faite actuellement nuit à la bonne perception que les élèves ont du médiateur. Il est en effet indispensable que les élèves sachent que le médiateur est un professeur et non un psychologue, afin de lui enlever la casquette « médicale » qu'il peut avoir. A cet effet, une présentation directement en classe aurait très certainement l'avantage d'apporter des explications très précises sur qui est vraiment le médiateur. La perception de l'utilité du médiateur en serait très certainement améliorée. Cela permettrait aussi aux élèves de pouvoir poser des questions, ce qu'ils ne font probablement pas lorsqu'ils assistent – toutes classes confondues - à la présentation.
- 2) L'affiche demande une amélioration au niveau de son visuel d'une part (pour être mieux vue) et au niveau des informations qu'elle procure d'autre part. En effet, il me semble que la couleur et la surcharge de texte des affiches la rendent peu frappante et qu'elle perd ainsi de son utilité et de son efficacité. Par ailleurs, la façon de contacter le médiateur me paraît obsolète et demande beaucoup de courage de la part d'un élève qui est obligé d'entrer directement en contact avec un adulte qui a avant tout un rôle hiérarchiquement imposant (que ce soit le maître de classe ou le médiateur). Cela me mène au point suivant.
- 3) Il me semble indispensable que les élèves puissent contacter le médiateur de façon plus « moderne ». En effet, étant donné l'utilisation extrêmement fréquente par les adolescents de l'ordinateur et plus spécifiquement de Facebook, il me semble incontournable que les élèves puissent contacter les médiateurs par des canaux qui leur sont familiers. Ainsi, il me semblerait judicieux d'avoir au moins des adresses emails spécifiques au nom des deux médiateurs, et même de créer une page Facebook sur laquelle la médiation serait brièvement

présentée et à travers laquelle les élèves pourraient envoyer des messages aux deux médiateurs. J'ai pu remarquer parmi les adolescents que je côtoie régulièrement (membres de ma famille), que l'usage des messages via Facebook est extrêmement répandu, alors même que les jeunes n'ont pas nécessairement de boîte email en tant que telle. Facebook est ainsi non seulement un endroit de partage commun mais aussi un moyen de contact direct avec telle ou telle personne. L'affiche devrait donc proposer un moyen électronique de prise de contact.

Cette option aurait aussi un immense avantage, celui d'éviter à l'élève de devoir passer par une tierce personne pour contacter le médiateur. Cela faciliterait certainement la prise de contact et les élèves qui ont déclaré ne pas avoir osé aborder le médiateur auraient ainsi un moyen plus rassurant de faire le premier pas.

Afin de concrétiser ces observations, j'ai monté une nouvelle affiche qui prendrait en compte les lacunes que j'ai remarquées dans l'affiche existante. Une version agrandie et les commentaires sur la conception de cette affiche sont reportés en annexe 4.

Voici cette nouvelle affiche :



4. Conclusion de la présente étude

La situation de la médiation à Bahyse est paradoxale. En effet, les élèves connaissent relativement bien le concept de *médiation* et les médiateurs en tant que personnes sont bien identifiés. Par contre, le recours à la médiation est extrêmement faible. Je ne pense pas que l'on puisse imputer cela à un manque de besoins de la part des élèves. Même si ce collège est – comme je l'ai dit dans l'analyse des données socio-démographiques – privilégié en termes de classe sociale, on ne peut, je pense, estimer que ces élèves n'ont pas besoin de médiateurs. Ce serait tomber dans un angélisme aveugle... J'ai donc fait l'hypothèse que cette situation était due à une difficulté importante dans la prise de contact avec les médiateurs, en raison de l'impossibilité de les contacter avec des moyens adaptés aux élèves.

5. Conclusion générale

Le premier travail que j'avais effectué sur la médiation en école professionnelle avait montré une grosse lacune concernant la visibilité des médiateurs à l'EPCL. La moitié des apprentis ne connaissaient pas l'existence des médiateurs dans leur école. Afin de remédier à cet état de fait, j'avais proposé la distribution d'une brochure que les apprentis pouvaient emporter avec eux, étant donné qu'ils n'étaient pas tous les jours dans les locaux scolaires. La brochure permettait ainsi un support individuel et son utilisation en tout lieu et tout temps.

Le présent travail a montré que la situation n'est pas identique à l'école secondaire de Bahyse. En effet, si les médiateurs sont connus, ils sont cependant très (trop) peu sollicités. Une des solutions passe à mon avis par une facilitation de la prise de contact. Donner une brochure à chaque élève serait probablement du gaspillage, dans la mesure où des élèves de cet âge ne conservent souvent pas les documents qui leur sont distribués. Par contre, l'utilisation d'une affiche se justifie dans la mesure où les élèves se rendent tous les jours à l'école et peuvent en tout temps relever les coordonnées des médiateurs présentes sur l'affiche qu'ils trouvent dans les couloirs ou dans leur salle de classe ; c'est pourquoi j'ai proposé la création d'une nouvelle affiche qui tienne compte des lacunes de l'affiche actuelle.

Remerciements

Je tiens à remercier les médiateurs du collège de Bahyse à Blonay pour le temps qu'ils ont consacré à répondre à mes questions et pour leur disponibilité face aux compléments d'information dont j'ai eu besoin.

Mes remerciements vont également à Frédéric Baechler qui a accepté d'expertiser ce mémoire.

Finalement je remercie chaleureusement le professeur Mauro Amiguet pour avoir accepté de diriger ce mémoire, tout comme il l'avait déjà fait avec mon mémoire pour l'obtention du diplôme d'enseignement au secondaire II.

Références bibliographiques

Beaumont, C. (2003). *Les effets d'un programme adapté de médiation par les pairs auprès d'élèves en trouble de comportement*. Thèse présentée à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval pour l'obtention du grade de Philosophiae Doctor (Ph.D.), département d'études sur l'enseignement et l'apprentissage, faculté des sciences de l'éducation, Université Laval, Québec.

Bonafé-Schmitt, J.-P. (Ed) (1995)). La médiation. *Droit et Société*, 29.

Bonafé-Schmitt, J.-P. (2006). La médiation scolaire par les pairs : une alternative à la violence à l'école. *SPIRALE – Revue de Recherches en Education*, 37, 173-182)

Guillaume-Hofnung, M. (2007). *La médiation*. Paris : Que sais-je ?

Martin, J. & Kilcher, L.-R. (Eds) (1992). *L'expérience vaudoise des médiateurs scolaires : accueillir et conseiller les élèves et apprentis en difficulté*. Lausanne : ISPA-Presses Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies.

Quivy, R. & van Campenhoudt, L. (1995). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris: Dunod.

Site internet officiel du Canton de Vaud :

Ref1 : <http://www.vd.ch/fr/themes/formation/sante-a-lecole/mediateurs-scolaires/>
(« Médiateurs scolaires »)

Ref2 :

http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dfj/sesaf/odes/fichiers_pdf/mediat-referentiel-competences.pdf (« Référentiel de compétences de la médiatrice et du médiateur d'établissement scolaire ou professionnel »)

Ref3 :

http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dfj/sesaf/odes/fichiers_pdf/mediat-code-deontologie02_20.pdf (« Code de déontologie des médiateurs scolaires vaudois »)

Ref4 :

http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dfj/sesaf/odes/fichiers_pdf/mediat-cdch.pdf (« Cahier des tâches liées à la fonction »)

Ref5 :

http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dfj/sesaf/odes/fichiers_pdf/ODES-Orientations_generales_activite_MS.pdf (« Orientations générales de l'activité des médiatrices et médiateurs scolaires »)

Ref6 :

http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dfj/cd/fichiers_pdf/Decision_CDFJC_102.pdf

Annexes

Annexe 1 : Questionnaire aux élèves

CONSIGNES

Merci de compléter ce questionnaire. Pour la majorité des questions, coche la réponse qui te convient le mieux. Coche plusieurs réponses uniquement quand cela t'est demandé. Remplis une question après l'autre sans revenir en arrière. Il n'y a pas de réponse juste ou fausse.

Ce questionnaire est anonyme et confidentiel.

Age : Sexe : F M

Nationalité: (ex : suisse, espagnol, serbe, etc...)

Année scolaire:

- 7^{ème} année
- 8^{ème} année
- 9^{ème} année

Orientation à l'école :

- VSO
- VSG
- VSB

1. Sais-tu ce qu'est un médiateur/une médiatrice ?

Oui Non

2. Pour toi, le médiateur est... (choisis une seule réponse)

- | | |
|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Le directeur | <input type="checkbox"/> L'infirmière |
| <input type="checkbox"/> Le doyen | <input type="checkbox"/> Un médecin |
| <input type="checkbox"/> La secrétaire | <input type="checkbox"/> Le psychologue |
| <input type="checkbox"/> Un enseignant | <input type="checkbox"/> Un élève |
| <input type="checkbox"/> Un parent | <input type="checkbox"/> Un policier |

3. As-tu déjà entendu parler des médiateurs à l'école primaire ? (de la 1^{ère} à la 6^{ème} année)

Oui Non

4. Sais-tu s'il y a un ou des médiateur(s) dans ton collège de Bahyse ?

Oui Non

5. Si oui, comment en as-tu entendu parler ?

(plusieurs réponses sont possibles)

- Ils sont venus se présenter dans ta classe
- Tu as vu une affiche qui parlait des médiateurs
- C'est l'infirmière qui t'en a parlé
- Tu as reçu personnellement une brochure d'informations
- Tes parents t'en ont parlé
- Un camarade t'en a parlé
- Ton professeur t'en a parlé
- Autre réponse :

6. Donne, si tu le connais, le nom du/des médiateur(s) ?

7. A ton avis, que fait un médiateur dans une école avec les élèves ? (plusieurs réponses sont possibles)

- Il aide les élèves à résoudre leurs problèmes
- Il punit les élèves
- Il résout les conflits des élèves entre eux

- Il écoute les élèves
- Il aide les élèves à trouver un apprentissage
- Il soigne les élèves
- Il résout les conflits entre les élèves et les professeurs
- Il aide les élèves à faire leurs devoirs
- Il conseille les élèves
- Il résout les conflits entre les élèves et leurs parents
- Il aide les élèves à choisir leurs options spécifiques
- Autre réponse :

8. Penses-tu qu'un médiateur est utile à Bahyse ?

- Oui Non

9. As-tu déjà fait appel à un médiateur à l'école primaire (jusqu'en 6^{ème} année) ?

- Oui Non

10. As-tu déjà fait appel à un médiateur ?

- En **7^{ème} année** : Oui Non
 - En **8^{ème} année** : Oui Non
 - En **9^{ème} année** : Oui Non

11. Si oui, combien de fois as-tu vu le médiateur ?

12. Pour quelle(s) raison(s) as-tu contacté le médiateur ?

(plusieurs réponses sont possibles)

- problèmes avec tes parents
- problèmes avec un ou des camarades
- problèmes avec un ou des professeurs
- problèmes liés à ton travail à l'école
- problèmes de santé
- problèmes de drogue
- problèmes d'alcool
- déprime
- Autre réponse :

13. Aimerais-tu actuellement prendre rendez-vous avec un médiateur ?

- Oui Non

14. As-tu déjà eu envie de contacter un médiateur à Bahyse mais sans oser le faire ?

- Oui Non

15. Penses-tu qu'à l'avenir il serait possible que tu aies besoin d'un médiateur ?

- Oui Non

16. Par quel moyen est-il possible de contacter le médiateur à Bahyse ?

(plusieurs réponses sont possibles)

- | | | | |
|---------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| Par téléphone | <input type="checkbox"/> | Par le secrétariat | <input type="checkbox"/> |
| Par mail | <input type="checkbox"/> | Par l'infirmière | <input type="checkbox"/> |
| Par sms | <input type="checkbox"/> | Je ne sais pas | <input type="checkbox"/> |

☺ MERCI POUR TA COLLABORATION ! ☺

Annexes 2 : Questionnaire aux médiateurs

Annexe 2.1. : Questionnaire vierge

Veillez compléter ce questionnaire de manière la plus complète et détaillée possible, d'avance merci !

Sexe : F M

1. Depuis quand exercez-vous la fonction de médiateur à Bahyse ?
2. Quelles sont vos fonctions auprès des élèves (écoute, intervention, orientation vers d'autres services, etc) ?
3. Quelles sont les situations où vous avez à intervenir ? En d'autres termes, quelle est la nature des problèmes des élèves ?
4. De quelle manière les élèves viennent-ils vers vous ? Directement vers vous ? Par le biais de quelqu'un ? Si oui, qui ?
5. Vous arrive-t-il d'approcher vous-même un élève en difficulté et de lui proposer un entretien ?
6. Comment les élèves sont-ils informés de votre présence au sein de l'établissement ? (affiches, brochures, présentation de l'équipe des médiateurs en début d'année, etc...)
7. Combien de cas d'élèves avez-vous en moyenne par année ?
8. Arriveriez-vous à estimer le pourcentage d'élèves de 7^{ème}, de 8^{ème} et de 9^{ème} année avec lesquels vous avez au moins un entretien ?

7^{ème} : % 8^{ème} : % 9^{ème} : %

9. En moyenne, combien de fois voyez-vous un élève ?
10. Connaissez-vous la nationalité des élèves que vous rencontrez ?

Oui Non

Si oui, quelles nationalités apparaissent fréquemment ?

11. Y a-t-il en moyenne plus de filles ou de garçons qui viennent vous trouver ?
12. Avez-vous le sentiment que la majorité des élèves connaît votre existence et sait comment vous contacter ?

☺ MERCI POUR VOTRE COLLABORATION ! ☺

Annexe 2.2. : Questionnaire complété par médiateur 1

Veillez compléter ce questionnaire de manière la plus complète et détaillée possible, d'avance merci !

Sexe : F M

1. Depuis quand exercez-vous la fonction de médiateur à Bahyse ?

Août 2006

2. Quelles sont vos fonctions auprès des élèves (écoute, intervention, orientation vers d'autres services, etc) ?

Surtout résolution de problèmes, de conflit avec provocation verbale comme base du problème.

Elève mis de côté dans un groupe ou en classe.

Ecoute d'élève sur les difficultés à la maison.

3. Quelles sont les situations où vous avez à intervenir ? En d'autres termes, quelle est la nature des problèmes des élèves ?

CF ; voir réponse question 2.

4. De quelle manière les élèves viennent-ils vers vous ? Directement vers vous ? Par le biais de quelqu'un ? Si oui, qui ?

Direct vers moi si je les ai dans mes classes ou sinon par l'intermédiaire du prof de classe.

5. Vous arrive-t-il d'approcher vous-même un élève en difficulté et de lui proposer un entretien ?

Oui

6. Comment les élèves sont-ils informés de votre présence au sein de l'établissement ? (affiches, brochures, présentation de l'équipe des médiateurs en début d'année, etc...)

Affiches dans le collège et dans les classes

Présentation « officielle » devant tous les 5-9^{ème} en début d'année.

7. Combien de cas d'élèves avez-vous en moyenne par année ?

Cette année, j'ai eu 2 cas individuels pour les 7^{ème} à 9^{ème} et 1 cas de groupe.

8. Arriveriez-vous à estimer le pourcentage d'élèves de 7^{ème}, de 8^{ème} et de 9^{ème} année avec lesquels vous avez au moins un entretien ?

5 et 6^{ème} : **70%** 7^{ème} 8^{ème} et 9^{ème} : **30 %**

9. Où se passent les rencontres ?

Dans une salle de classe libre

10. Quelle est la durée moyenne d'un entretien ?

15-20 minutes

11. Quelle est la fréquence des entretiens ?

1X/ semaine

12. En moyenne, sur quelle période s'étale l'ensemble des rencontres avec un élève ?

1 mois

13. Connaissez-vous la nationalité des élèves que vous rencontrez ?

Oui **Non**

Si oui, quelles nationalités apparaissent fréquemment ?

Suisse

14. Avez-vous le sentiment que la majorité des élèves connaît votre existence et sait comment vous contacter ?

Oui, mais le plus dur est d'oser venir me rencontrer, de s'avouer son problème et aussi vouloir le résoudre.

☺ MERCI POUR VOTRE COLLABORATION ! ☺

Annexe 2.3. : Questionnaire complété par médiateur 1

Veillez compléter ce questionnaire de manière la plus complète et détaillée possible, d'avance merci !

Sexe : F M

1. Depuis quand exercez-vous la fonction de médiateur à Bahyse ?

Depuis 19882

2. Quelles sont vos fonctions auprès des élèves (écoute, intervention, orientation vers d'autres services, etc) ?

Principalement écoute et conseils.

Pour des groupes ; interventions à la demande.

Quelques fois : orientation vers un autre service.

3. Quelles sont les situations où vous avez à intervenir ? En d'autres termes, quelle est la nature des problèmes des élèves ?

Principalement des confrontations entre ados.

Parfois des problèmes familiaux

4. De quelle manière les élèves viennent-ils vers vous ? Directement vers vous ? Par le biais de quelqu'un ? Si oui, qui ?

Directement vers moi

Quelques fois, des élèves envoyés par un maître de classe.

5. Vous arrive-t-il d'approcher vous-même un élève en difficulté et de lui proposer un entretien ?

En principe non

6. Comment les élèves sont-ils informés de votre présence au sein de l'établissement ? (affiches, brochures, présentation de l'équipe des médiateurs en début d'année, etc...)

Présentation des médiateurs en début d'année.

7. Combien de cas d'élèves avez-vous en moyenne par année ?

10-15 par année en 5^{ème} et 6^{ème} et environ 3 par année en 7^{ème}, 8^{ème} et 9^{ème} année.

8. Arriveriez-vous à estimer le pourcentage d'élèves de 7^{ème}, de 8^{ème} et de 9^{ème} année avec lesquels vous avez au moins un entretien ?

7^{ème} : **10 %** 8^{ème} : **30%** 9^{ème} : **60 %**

9. Où se passent les rencontres ?

Dans une salle de classe

10. Quelle est la durée moyenne d'un entretien ?

1 heure

11. Quelle est la fréquence des entretiens ?

Pour un élève, 2 à 3 entretiens

12. En moyenne, sur quelle période s'étale l'ensemble des rencontres avec un élève ?

Après les cours (16 – 17h)

13. Connaissez-vous la nationalité des élèves que vous rencontrez ?

Oui

Non

Si oui, quelles nationalités apparaissent fréquemment ?

14. Avez-vous le sentiment que la majorité des élèves connaît votre existence et sait comment vous contacter ?

Certainement. Le bouche à oreille.

Depuis le temps que je fonctionne comme médiateur.

☺ MERCI POUR VOTRE COLLABORATION ! ☺

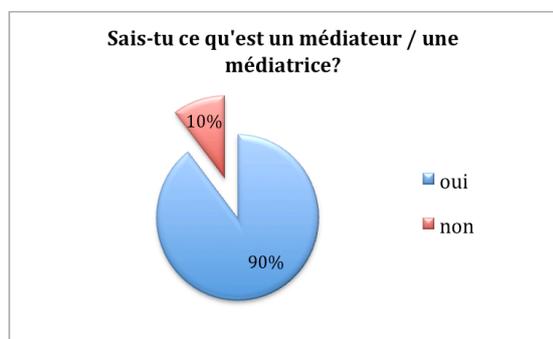
Annexe 3 : Résultats

Annexe 3.1. : Base de données des résultats des questionnaires distribués aux élèves

Age	Sexe	Nationalité	Année	Orienté	1	2	3	4	5a	5b	5c	5d	5e	5f	5g	5h	5i	6	7a	7b	7c	7d	7e	7f	7g	7h	7i	7j	7k	7l	8	9	10a	10b	10c	11	12	13	14	15a	15b	15c	15d	15e	15f								
14	m	ch	'9	vso	n	b	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	0	n	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	oui	oui	n	n	n	n							
15	m	demi	'9	vso	o	d	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	1	o	n	o	o	n	n	o	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	o	o	o	o	n	n					
16	m	demi	'9	vso	o	g	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	0	o	n	o	n	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	o	n	n				
15	m	ch	'9	vso	o	i	o	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	0	o	n	o	o	n	n	o	n	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	o	o	n			
15	f	ch	'9	vso	o	d	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	1	o	n	o	o	n	n	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	o	o	n			
15	m	demi	'9	vso	o	g	n	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	1	o	n	n	o	n	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	o	n	n	n	o	n		
15	m	ch	'9	vso	o	e	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	1	o	n	o	o	n	n	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	o	o	n		
15	f	ch	'9	vso	o	e	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	0	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	n	o	n		
16	m	demi	'9	vso	o	e	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	1	o	n	o	o	o	n	o	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	o	o	n		
15	m	ch	'9	vso	o	g	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	0	o	n	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	o	o	n	n			
15	f	demi	'9	vso	o	d	o	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	1	o	n	o	o	n	n	o	n	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	o	o	n		
16	m	ch	'9	vso	o	g	n	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	o	n	o	o	n	n	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	o	n	o	o	n		
15	f	ch	'9	vso	o	k	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	2	o	n	o	o	n	n	o	n	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	o	o	n	
15	m	demi	'9	vso	o	g	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	0	n	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	n	o	n	
15	m	demi	'9	vso	o	g	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	2	o	n	o	o	n	n	o	n	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	o	o	n	
15	f	ch	'9	vso	o	g	o	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	1	o	n	o	o	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	o	n	n	n	n	
15	m	ch	'9	vso	o	e	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	1	o	n	o	o	n	n	o	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	o	o	n	
15	m	ch	'9	vso	o	g	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	2	o	n	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	o	o	n	
16	m	ch	'9	vso	o	h	o	o	o	o	n	o	n	n	n	n	n	n	o	n	1	o	n	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	o	o	o	n	o	n	n
16	m	ch	'9	vso	o	d	n	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	1	o	n	o	o	n	n	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	n	o	n
15	m	ch	'9	vso	o	g	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	2	o	n	o	o	n	n	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	o	n	n
14	f	ch	'9	vso	o	d	o	o	n	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	n	o	n
16	m	demi	'9	vso	o	e	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	2	o	n	o	o	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	o	o	n
15	f	0ch	'9	vso	o	g	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	2	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	n	o	n
13	f	demi	'8	vsb	o	e	n	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	0	o	n	o	o	n	n	o	n	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	o	n	n	o	o	n	
13	f	0ch	'8	vsb	o	d	o	o	n	n	o	n	n	n	o	o	o	n	2	o	n	o	o	n	n	o	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	o	n	n	o	o	n	
14	m	demi	'8	vsb	o	d	o	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	2	o	n	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	o	o	n	
14	m	ch	'8	vsb	o	e	o	o	n	o	n	o	n	n	n	n	n	n	o	n	1	o	n	o	o	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	n	o	n
14	m	ch	'8	vsb	o	d	o	o	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	1	n	n	o	n	n	n	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	o	o	n
14	m	demi	'8	vsb	o	i	o	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	o	n	2	o	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	0	n	n	n	n	n	o	o	n

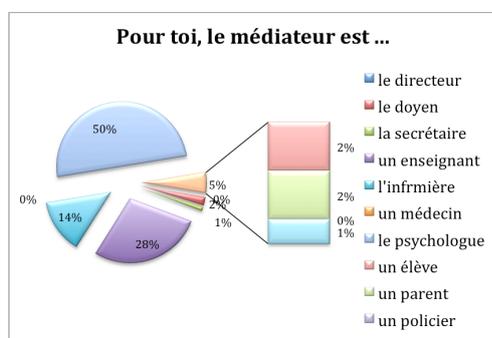
Annexe 3.2. : Détails de certaines questions

Question 1



Les élèves qui ne savent pas ce qu'est un médiateur sont issus des trois voies (5 en VSB, 2 en VSG et 3 en VSO). Par ailleurs, les trois années sont représentées (5 en 7^e, 4 en 8^e et 1 en 9^e). Quant au facteur nationalité, il montre que 6 élèves sont suisses et les 4 autres sont bi-nationaux. Il n'y a donc pas de « profil » en lien avec la méconnaissance du concept de médiateur.

Question 2

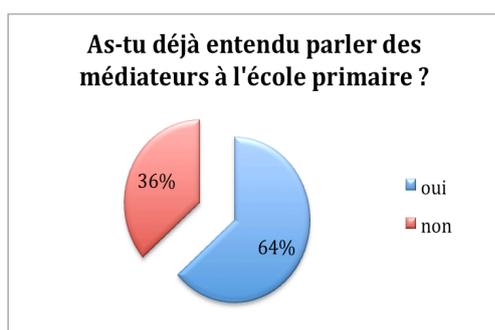


Manifestement, les élèves confondent souvent le médiateur avec le psychologue, ou tout au moins estiment qu'un médiateur est aussi psychologue. Ces 48 élèves se répartissent de façon égale entre filles et garçons. 28, soit 58%, sont des élèves de 7^e année ; les autres sont à 21% issus de 8^e ainsi que de 9^e.

Sur les 13 élèves qui pensent que le rôle de médiateur est dévolu à l'infirmière, 5 sont issus de 9^e VSO, 7 de 8^e VSB et 1 de 8^e VSO. Aucun élève de 7^e ne confond donc les deux rôles. Est-ce à dire qu'ils sont mieux informés ? En théorie non, puisqu'ils sont censés avoir reçu la même information que les autres. Par ailleurs, comme on l'a vu, beaucoup d'élèves de 7^e confondent le rôle du médiateur avec celui du psychologue.

Qu'en est-il maintenant des élèves qui ont une représentation juste du rôle du médiateur ? 10 élèves de 7^e (25%) 12 de 8^e (38%) et 5 de 9^e (21%) pensent à juste titre que le médiateur est un enseignant. Les élèves de 8^e année sont donc proportionnellement plus nombreux à connaître la profession du médiateur.

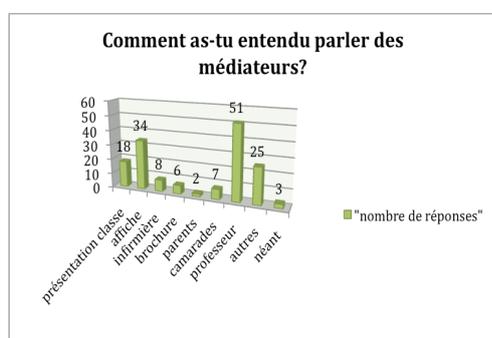
Question 3



La troisième question m'a paru nécessaire, dans la mesure où il fallait - avant d'avoir des informations sur la connaissance des médiateurs à Bahyse - savoir si l'élève avait déjà entendu parler des médiateurs à l'école primaire. Une éventuelle réponse positive pouvait expliquer la connaissance de la médiation en général, sans pour autant que cette connaissance soit directement liée au collège de Bahyse.

Sur les 35 élèves qui n'en ont pas entendu parler à l'école primaire, 12 sont en 7^e année, 14 en 8^e et 9 en 9^e. Il y a donc une répartition équitable entre chaque année du cursus.

Question 5



Cette question demandait aux questionnés de quelle façon ils avaient eu connaissance des médiateurs. La liste de pointage proposée laissait la possibilité de cocher plusieurs réponses. Il en est ressorti que la source d'information majoritaire est un professeur (51 élèves l'ont

mentionné). En affinant les résultats, on peut observer que ce sont surtout les élèves de 7^e année (31) qui mentionnent un professeur comme source d'information, contre 12 en 8^e année et 8 en 9^e année. Cela représente 78% des élèves de 7^e, 38% de 8^e et 33% de 9^e qui ont été informés par un professeur.

Le dernier chiffre qui mérite un commentaire est celui qui apparaît en lien avec la case « autre ». En effet, chaque fois que cette case a été cochée, l'élève a précisé qu'il avait appris l'existence des médiateurs par une séance d'information. Je n'avais pas prévu ce cas de figure, ce qui présente un certain problème, car il est possible que si l'élève avait eu cette possibilité de réponse, cette case aurait été bien plus souvent cochée. On sait en effet qu'une proposition de réponse guidée va solliciter la mémoire du sondé de manière différente qu'une réponse ouverte et qu'il peut dès lors se remémorer des éléments qu'il n'aurait pas évoqués autrement. Il est donc possible qu'un pourcentage plus élevé d'élèves serait apparu sur la séance d'information. Ce qui peut corroborer cette idée est le résultat suivant : aucun élève n'a coché à la fois « présentation en classe » et « autre = présentation générale ». Il est donc possible que certains élèves aient coché la proposition « présentation en classe », alors que dans leur esprit il s'agissait de la présentation générale. Cela peut encore être appuyé par le fait que les médiateurs (voir 3.2.) disent se faire connaître des élèves par une séance générale et non par une présentation en classe.

Cependant, une autre observation vient atténuer cette hypothèse. En effet, un chiffre frappant est apparu : 11 élèves de 9^e VSO ont coché la case « présentation en classe ». Ce résultat m'a paru trop convergent pour qu'il ne corresponde pas à un élément particulier. J'ai donc contacté les médiateurs pour savoir s'ils étaient intervenus spécifiquement dans une classe. L'un des médiateurs m'a répondu qu'il était en effet intervenu auprès de 9^e année, lors d'un conflit, et qu'il avait vu une partie de la classe à ce sujet. On peut supposer que les élèves font donc référence à cette intervention.

Je peux donc conclure que les 7 élèves qui disent avoir reçu une présentation en classe ont probablement fait référence à la présentation générale de début d'année.

Question 7

Je rappelle que cette liste de pointage a été élaborée sur la base de mon premier mémoire qui posait la même question de façon complètement ouverte. J'ai repris les propositions que faisaient les apprentis pour définir le rôle du médiateur.

On peut résumer ces résultats par le tableau suivant :

A mon avis, un médiateur ...	Nombre d'élèves qui ont coché cette proposition
... aide les élèves à résoudre leurs problèmes.	86
... écoute les élèves.	75
... résout les conflits des élèves entre eux.	65
... résout les conflits entre les élèves et les professeurs.	48
... conseille les élèves	43
... résout les conflits entre les élèves et leurs parents.	36

Etant donné que les élèves avaient la possibilité de cocher plusieurs cases, il est intéressant de regarder quelles sont les combinaisons d'items les plus souvent utilisées. Je vais prendre les combinaisons qui sont représentées à 50% et plus dans les réponses des élèves. Cela donne le tableau suivant :

A mon avis, un médiateur ...	Nombre d'élèves qui ont coché au moins ces deux propositions
... aide les élèves à résoudre leurs problèmes et les écoute.	70
... aide les élèves à résoudre leurs problèmes et résout les conflits des élèves entre eux.	60
... résout les conflits des élèves entre eux et les écoute.	54

Question 9

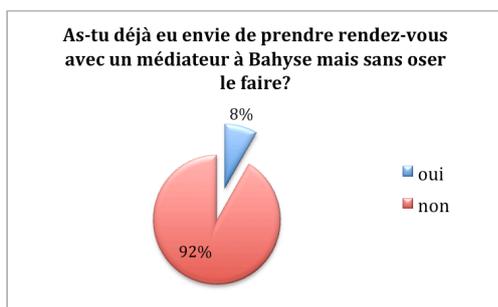
La neuvième question demandait à l'élève s'il avait déjà fait appel au médiateur à l'école primaire, de façon à comparer l'utilisation de la médiation entre les deux cycles. Seuls 9 élèves déclarent y avoir fait recours. 5 d'entre eux sont actuellement en 7^e année, 3 en 8^e et 1 en 9^e. Ils sont répartis entre les trois voies. L'usage de la médiation en primaire n'est donc pas courant, mais elle l'est tout de même plus qu'en secondaire (voir question 12). Cela est confirmé par les statistiques des médiateurs qui disent intervenir plus souvent en 5^{ème} et 6^{ème}

année (années de transition mais considérées comme faisant partie du cycle primaire) qu'en cycle secondaire (voir 3.2.)

Question 12

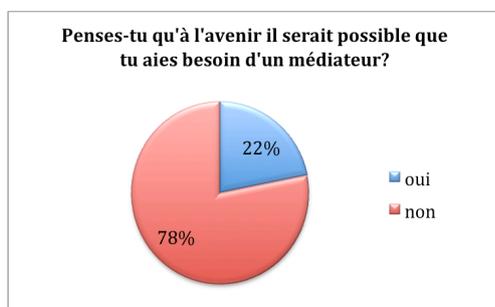
Les deux élèves qui veulent prendre rendez-vous avec un médiateur sont un garçon en 7^e VSG et une fille en 8^e VSB.

Question 13



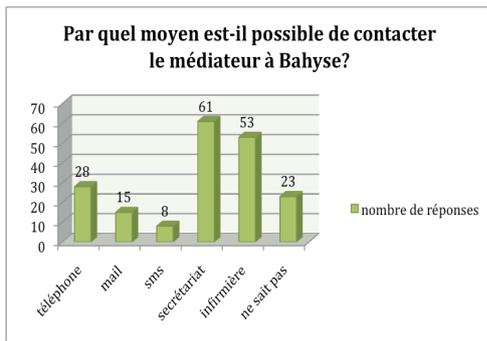
Parmi les élèves qui n'ont pas osé prendre rendez-vous avec le médiateur, 4 sont en 7^e année et 4 en 8^e année.

Question 14



Parmi ces élèves, 11 sont en 7^e année, 9 en 8^e année et 1 en 9^e année, toutes les voies étant représentées de façon équilibrée.

Question 15



Le graphique montre que deux moyens de contact ressortent clairement : le secrétariat et l’infirmière sont considérés par une majorité des élèves comme étant la manière privilégiée d’entrer en communication avec le médiateur (40 d’entre eux cochent à la fois le secrétariat et l’infirmière). Il est étonnant que les autres moyens de contact aient été cochés (téléphone, mail, SMS), puisque ni les numéros de téléphone ni les adresses e-mail ne sont donnés aux élèves (que ce la soit sur l’affiche ou lors de la présentation). Doit-on alors considérer que ces réponses sont apparues comme évidentes aux élèves ? Et que même sans savoir si cela était un moyen de contacter les médiateurs ils estimaient que cela était sans doute le cas ? Cette hypothèse renforcerait l’idée selon laquelle des moyens de communication directs sont nécessaires (voir 3.4.3.).

Annexe 4.2. : Conception de l’affiche proposée

Lors du premier mémoire sur la médiation à l’EPCL, j’avais conçu des images qui représentaient des situations types dans lesquelles les apprentis pouvaient avoir besoin d’un médiateur. Pour ce faire, j’avais mis en scène des petits personnages en bois, dans des décors représentant la situation et avec un commentaire très court sur l’image.

Pour les élèves de Bahyse et l’affiche à concevoir, je me propose de reprendre certaines des images conçues pour les apprentis et qui peuvent convenir aux élèves du collège. Il me semble qu’un tel visuel, plus léger que les dessins de *Titeuf*, mettent mieux en avant les situations à problème. Par ailleurs, j’y ai ajouté les coordonnées e-mail des médiateurs, leur nom et leur photo, ainsi que l’adresse de la page Facebook consacrée à la médiation à Bahyse. Tout cela reste évidemment à l’état d’ébauche et nécessiterait, le cas échéant, une réflexion à plusieurs sur l’efficacité d’une telle affiche. Mon but ici est uniquement de proposer une piste.



Problèmes de relations...?



Tu as besoin d'aide...?



Prof contre toi...?



M. Prénom Nom
 ✉️ prénom@mediateurbahyse.ch
 📞 079 000 00 00

« *médiateurs de Bahyse* »
 aussi sur  **facebook!**

M. Prénom Nom
 ✉️ prénom@mediateurbahyse.ch
 📞 079 000 00 00




Ta santé te préoccupe...?



Idées noires...?



Conflit avec tes parents...?

Connaissance, visibilité et utilisation de la médiation par les élèves du collège secondaire de Blonay

Ce travail a pour but d'observer dans quelle mesure la médiation au secondaire I est efficace en terme de visibilité, c'est-à-dire si les élèves connaissent les médiateurs dans leur école et savent comment les contacter, s'ils connaissent leur rôle, et s'ils font appel à eux en cas de besoin.

Après avoir fait passer un questionnaire à 96 élèves ainsi qu'un questionnaire aux deux médiateurs de l'établissement, les résultats de cette étude montre l'écart flagrant qu'il y a entre le dispositif mis en place dans un collège en particulier (celui de Blonay) et l'utilisation réelle qui en est faite par les élèves. En effet, si les élèves connaissent leurs médiateurs et le soutien que ces derniers peuvent leur apporter, il apparaît néanmoins que le contact direct entre les élèves et les médiateurs n'est pas du tout favorisé, puisque les premiers ne savent pas comment entrer en contact avec les seconds sans passer par une tierce personne. Une amélioration en terme de réseau doit donc absolument être apportée.

Le présent mémoire propose des solutions toutes simples et néanmoins efficaces pour que la communication entre les élèves et leurs médiateurs soit facilitée, revalorisant ainsi la médiation et son utilité au sein de l'établissement concerné. L'auteur a créé une affiche, attrayante et efficace, qui met en scène des mannequins en bois illustrant différentes situations dans lesquelles l'élève peut avoir recours à la médiation. De plus, les coordonnées des médiateurs ont été ajoutées afin de rendre la prise de contact plus confidentielle mais également plus moderne (adresses e-mail, page Facebook). L'objectif est ainsi de faciliter la prise de contact entre les élèves et les médiateurs afin de permettre aux premiers de bénéficier des services qu'offre la médiation dans leur établissement.

Médiation — Aide — Conflit — Elèves — Sollicitation — Contact — Affiche