



DEPARTEMENT DE LA FORMATION, DE LA JEUNESSE ET  
DE LA CULTURE

Service de l'enseignement spécialisé  
et de l'appui à la formation (SESAF)

**Office des écoles en santé (ODES)**

Bâtiment administratif de la Pontaise  
1014 Lausanne

# **ORIENTATIONS GENERALES DE L'ACTIVITE DES MEDIATRICES ET MEDIATEURS SCOLAIRES**

Janvier 2009

Pour l'ODES : Igor Rothenbühler, Responsable cantonal du réseau des médiateurs scolaires

## 1. Avant-propos

Le présent document vise une définition des orientations générales de l'activité des médiateurs scolaires<sup>1</sup> pour les écoles du Canton de Vaud. Pour ce faire, il importe prioritairement de préciser les contours de la fonction inscrite dans le cadre plus large de la promotion de la santé et de la prévention en milieu scolaire. Ainsi, elle s'articule avec les activités de l'équipe de santé de l'établissement et les fonctions des professionnels qui la composent.

Ces orientations s'inscrivent dans la continuité de trente ans d'expérience de la médiation scolaire vaudoise. Elles reposent notamment sur les textes, rapports et évaluations qui ont guidé les développements de la médiation scolaire, sur les documents officiels actuellement en vigueur et notamment sur le règlement sur la promotion de la santé et la prévention en milieu scolaire du 5 novembre 2003. Tout le travail s'appuie aussi considérablement sur les points de vue recueillis auprès des médiateurs actuellement en fonction lors de rencontres avec les groupes régionaux ainsi que sur l'expertise des acteurs de la formation des médiateurs scolaires de la HEP-VD. Elles ont fait l'objet d'une large consultation auprès de nombreux acteurs de la santé scolaire et de l'enseignement lors de l'année 2007-2008.

## 2. Perspective historique

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.

Le développement de l'interdisciplinarité dans l'accompagnement des élèves a contribué à inscrire l'activité des médiateurs scolaires dans une politique explicite de prévention et dans une action en réseau, sans pour autant que le caractère principalement individualisé de leurs interventions ne soit remis en question. Certaines fonctions complémentaires se sont rapprochées ou développées au sein de l'école, remettant en question la spécificité de l'activité des médiateurs scolaires. L'école se trouve aujourd'hui face à une difficulté nouvelle caractérisée par diverses manifestations dont la difficulté de maintenir ou de recréer les conditions d'une écoute et d'un respect mutuel entre élèves ainsi qu'entre élèves et enseignants. Elle est mise en difficulté par de nombreux phénomènes socioculturels en rapide évolution tels que le développement des nouvelles technologies, les transformations du rapport à la violence, de la relation à l'autorité, de nouvelles configurations et dynamiques familiales et sociales ou encore une dégradation du climat des établissements reposant sur une intrication de facteurs de plus en plus complexes.

## 3. Problèmes posés

Les méthodes de prévention basées sur l'information et la sensibilisation atteignent leurs limites dans le contexte scolaire d'aujourd'hui. Il est important de développer des méthodologies d'intervention en situation de crise, de violence, de rupture ou en cas d'incivilités et des approches de prévention et de promotion de la santé articulées et en cohérence les unes avec les autres. Par ailleurs, le vécu quotidien des acteurs de l'école témoigne d'une pluralité de difficultés effectives telles que violences collectives, comportements à risque, sentiment d'insécurité, perte de repères et d'appartenance ainsi que diverses formes de désocialisation.

---

<sup>1</sup> Les termes s'entendent au masculin et au féminin, la forme masculine est adoptée en vue de simplifier la lecture.

Les pratiques de la médiation scolaire varient sensiblement à travers le canton. Le champ de compétence du médiateur scolaire et la délimitation de ses tâches sont interprétés différemment selon les médiateurs, les équipes de santé et les directions d'établissement. Ces disparités posent des questions méthodologiques et éthiques appelant certaines clarifications dans un souci de cohérence et d'équité au niveau cantonal. Dans la cohérence du paragraphe précédent, la vision soutenue dans les orientations générales définies ci-dessous consiste à renforcer l'action des médiateurs scolaires auprès des élèves et des groupes en difficulté relationnelle au sein de l'école en tant que système en évolution. Ceci implique notamment le développement des attitudes et des dispositifs visant à favoriser la (re)création de liens dynamiques et de sens entre les acteurs de l'école à partir des événements, des crises et des difficultés que connaît l'établissement, ce dans le respect et la valorisation des différences. A ce stade, deux choses sont nécessaires pour repositionner clairement le rôle de médiateur :

- définir de manière explicite le cadre de référence déontologique et conceptuel à laquelle les médiateurs se réfèrent,
- orienter les pratiques parfois très hétérogènes vers une cohérence dynamique spécifique à l'activité des médiateurs scolaires et vers une complémentarité par rapport aux diverses fonctions représentées au sein de l'équipe de santé et par les PPLS (psychologues, psychomotriciens et logopédistes en milieu scolaire).

En concordance avec les programmes prioritaires cantonaux de santé dans les écoles, la médiation scolaire a un rôle à jouer au niveau de la **prévention secondaire**, en intervenant prioritairement auprès des élèves en cas de troubles individuels ou collectifs.

Une intervention auprès des élèves en difficultés, prenant en compte la complexité des liens avec l'environnement au sein duquel celles-ci se jouent, permet d'interrompre la dégradation des relations et du climat tout en préservant et reconstituant les ressources des acteurs. Ainsi, la médiation scolaire est pensée comme un dispositif qui repose sur la coopération entre tous les acteurs scolaires concernés par la qualité de vie à l'école. Le médiateur scolaire y remplit une mission spécifique, celle d'activer les dispositifs à cet effet en sollicitant les acteurs concernés à bon escient. Le médiateur est au service des élèves, des enseignants, de l'équipe de santé et de l'ensemble de l'établissement.

Dans la logique de la prévention secondaire, le soutien apporté par les médiateurs aux élèves en difficulté s'inscrit dans une double visée d'**amélioration du climat** de l'établissement et de **développement de l'autonomie** des élèves face à leurs difficultés, au développement de la solidarité et d'attitudes favorables au vivre-ensemble. Au-delà d'un accueil et d'une écoute apportés aux élèves en difficulté, le médiateur favorise la reconstruction des liens et des relations qu'ils entretiennent avec leur environnement scolaire. En accompagnant les acteurs de l'école vers plus d'autonomie et de responsabilité, en proposant des alternatives aux processus de victimisation, de culpabilisation et d'exclusion, le médiateur ne se limite pas à la résolution des problèmes émergents, problèmes qu'il n'a par ailleurs pas les moyens de résoudre seul. En collaboration avec ses partenaires au sein de l'école, il agit en synergie et de manière positive sur le climat général de l'établissement, prévenant ainsi l'émergence de nouvelles situations de crise.

#### 4. Mission, buts et activités

Le travail de réflexion mené sur le cahier des charges de l'équipe de santé et la mise en perspective du travail des animatrices et animateurs de santé et des médiateurs scolaires a mené, dans le courant de l'année scolaire 2007-2008 à la définition d'une mission commune incombant aux enseignants déchargés pour l'une des deux fonctions. Elle consiste à promouvoir les démarches individuelles et collectives visant à développer au sein de l'école un climat favorable aux apprentissages scolaires et sociaux. La réalisation de cette mission se décline en deux buts généraux concernant les médiateurs scolaires :

- 1) Accompagner les élèves en difficulté, en rupture de liens ou vivant des conflits dans leur projet, leur quotidien et leur tissu relationnel.
- 2) Œuvrer au développement d'un environnement socio-éducatif favorable aux apprentissages scolaires et sociaux et à la promotion de la santé et du bien-être dans l'établissement à partir des situations de vie quotidienne, des tensions et des différences qui caractérisent la vie de chaque établissement et dans le respect de celles-ci.

Dans la poursuite de ces buts, le médiateur œuvrera tant sur un plan individuel que sur un plan collectif. Bien qu'étant toujours corrélés, ces deux niveaux de tâches gagnent à être distingués ici, dans le but de clarifier les différentes activités incombant au médiateur dans l'exercice de sa fonction.

##### *Activités sur le plan individuel :*

- Accueillir et écouter les élèves qui sollicitent un soutien auprès du médiateur ou qui sont orientés vers lui.
- Aider les élèves à formuler une demande et la co-construire, afin de clarifier les attentes et poser un cadre d'accompagnement.
- Identifier, avec les élèves, les situations dans lesquelles leurs difficultés se jouent ainsi que les acteurs impliqués.
- Mettre en place, avec les élèves, un projet de résolution de leurs difficultés.
- Orienter les élèves, le cas échéant, vers les personnes et les services adéquats en assurant la transition.

##### *Activités sur le plan collectif (en collaboration avec l'équipe de santé, les PPLS et/ou la direction) :*

- Mettre en relation les élèves qui le sollicitent avec les acteurs impliqués dans une situation relationnelle problématique et les accompagner vers la résolution de leurs tensions.
- Accueillir et, le cas échéant, accompagner les acteurs de l'école impliqués dans une difficulté ou un dysfonctionnement mettant en jeu un ou plusieurs élèves.
- A partir des tensions et des obstacles à la communication identifiés collectivement, co-construire et animer les espaces favorables à l'expression des enjeux, des points de vue et des valeurs en jeu ainsi qu'à la résolution des problèmes, par la gestion d'un cadre et d'un processus de médiation.
- Participer à l'équipe de santé de l'établissement et contribuer à son bon fonctionnement ou à sa création dans les cas où elle n'est pas encore constituée.
- Participer aux projets de promotion de la santé, de prévention ainsi qu'à la cellule de crise de l'établissement.

## 5. Activités sortant du champ du médiateur scolaire

L'activité du médiateur scolaire s'inscrit dans celle de l'équipe de santé de l'établissement, accroissant la diversité des modes d'action de celle-ci. Les questions de limites et de complémentarités entre et avec les autres fonctions de l'équipe de santé (cf. Règlement sur la promotion de la santé et la prévention en milieu scolaire du 5 novembre 2003) sont à régler dans l'articulation des différents cahiers des charges ainsi que d'une manière plus spécifique au sein de chaque établissement. Elles concernent principalement les fonctions d'animateur de santé et d'infirmier scolaire.

Il existe également des risques de superposition de rôles autour d'activités non-spécifiques à l'équipe de santé. Les champs d'intervention ne peuvent pas être délimités de manière stricte et figée mais il importe ici de soulever les enjeux de ces superpositions et les questions qu'elles posent.

- Les situations de tensions, d'incompréhensions voire de conflits entre des représentants de l'école et des **parents d'élèves** peuvent survenir et la tentation de recourir aux compétences du médiateur scolaire pour résoudre ou apaiser les tensions est compréhensible. La responsabilité de ce genre de situations incombe en premier lieu à la direction de l'établissement qui met en place les ressources qu'elle juge nécessaire pour faire face et résoudre les problèmes. L'intervention du médiateur scolaire est considérée comme légitime du point de vue de sa fonction lorsque les tensions relationnelles entre école et parents portent sur la situation spécifique d'un élève que le médiateur suit ou que l'élève demande à être soutenu dans la situation. Son rôle contribuera notamment à faire advenir la parole de l'élève dans la situation et à lui apporter le soutien dont il a besoin dans et hors des rencontres entre lui, ses parents et les enseignants ou la direction. La sollicitation d'un médiateur pour intervenir dans un conflit une négociation entre l'école et des parents d'élèves sans qu'un élève ne soit concerné au premier plan n'entre par contre pas dans sa fonction de médiateur scolaire.
- On constate que des médiateurs sont parfois sollicités pour réaliser des **médiations entre adultes** au sein de l'établissement, la plupart du temps entre collègues enseignants. Cette responsabilité revient à la direction de l'établissement qui peut solliciter l'aide de sa Direction Générale en cas de besoin. Ici aussi, les compétences et qualités qui les caractérisent pourraient justifier l'intervention des médiateurs dans certaines situations mais elle les exposerait à des difficultés que ni leur statut, ni le rôle qui leur est prescrit par la fonction d'une part et attribué par leurs collègues et la direction d'autre part ne leur permet de gérer. Ainsi, la sollicitation de médiateurs scolaires pour intervenir dans des conflits entre adultes ne relève pas de leur activité et devra être située dans une fonction ad hoc déterminée par la direction mais qui ne saurait entrer dans leur fonction de médiateur scolaire.
- L'accompagnement des élèves effectué par les médiateurs scolaires ne doit pas être confondu avec un **suiti psychologique** des élèves. Même si la relation d'aide qui s'instaure avec le médiateur peut ressembler à un accompagnement psychologique de par le setting et le fait de mobiliser les ressources internes et externes de l'élève, l'objectif la distingue clairement du bilan psychologique ou d'un accompagnement thérapeutique de par le fait que le médiateur ne vise aucun effet direct sur le plan psychologique. L'activité du médiateur est ainsi clairement distincte de celles des PPLS et de celles des services de pédopsychiatrie. Il ne s'agit pas ici de nier l'effet que peut avoir la résolution de tensions relationnelles, de souffrances liées à l'apprentissage ou à la vie scolaire sur l'équilibre psychologique des élèves mais de préciser la différence entre une action socio-éducative qui a des effets indirects sur le plan psychologique et une action thérapeutique dont l'objectif est le rétablissement même d'un équilibre psychologique.

En conséquence de ce qui précède, la formation complémentaire, la formation continue et la supervision des médiateurs scolaires ne prévoit pas le développement de compétences ou d'une réflexivité des pratiques liées aux tâches qui débordent le cadre défini ci-dessus.

## 6. Relations entre le médiateur scolaire et d'autres acteurs de l'école

Les relations entre le médiateur scolaire et les autres acteurs de l'école ne va pas toujours de soi et soulève des questionnements au sein des établissements. Ce point vise à clarifier ce qui peut être attendu des rapports entre le médiateur et les acteurs suivants :

### ➤ Elèves

Il doit prioritairement se mettre à la disposition des élèves faisant appel à lui. Il peut être sollicité directement par eux, par d'autres élèves touchés par une situation qui les inquiète ou peut proposer aux élèves une rencontre s'il le juge utile. Il se base alors sur les informations qui lui parviennent par le biais de l'équipe de santé, de collègues enseignants ou d'autres élèves. Les professionnels de l'école peuvent aussi adresser au médiateur les élèves qui leur semblent pouvoir bénéficier de son appui.

### ➤ Enseignants

Ses collègues enseignants doivent pouvoir l'envisager comme une ressource. Il peut être sollicité par un enseignant qui est en difficulté avec un élève ou un groupe d'élèves sur le plan relationnel. Avec l'aval de la direction, il peut aussi être amené à proposer un processus de médiation entre un ou plusieurs élèves et un ou plusieurs enseignants qui ne parviennent pas à résoudre les tensions qui les opposent ou intervenir, d'entente avec le maître de classe, en vue d'accompagner la résolution de tensions entre une classe et un ou plusieurs enseignants. Le rôle du médiateur se limite, pour ce qui implique les adultes de l'établissement, à la dimension relationnelle de la demande ou du problème formulé. Lorsque les difficultés portent sur la remise en question du travail d'un enseignant ou de ses compétences, sur des aspects pédagogiques ou d'évaluation, le médiateur est amené à transmettre une partie voire l'ensemble de la problématique à la direction et à se limiter à un travail de facilitation de la relation pour autant que cela soit possible.

### ➤ Maîtres de classe

Le maître de classe a la responsabilité de la gestion de sa classe, cette responsabilité comprenant un rôle de médiation au sens général du terme. Le médiateur scolaire peut être sollicité par le maître de classe lorsque ce dernier connaît des difficultés relationnelles avec sa classe ou pour des problèmes relevant du climat d'apprentissage, d'incivilités ou de tensions au sein même du groupe classe. Cette sollicitation peut survenir en parallèle à d'autres mesures éventuellement mises en place par la direction et, le cas échéant, en accord avec cette dernière. Les acteurs impliqués veilleront à ce que les différentes interventions soient coordonnées mais que l'intervention de médiation soit indépendante d'éventuelles sanctions. Le médiateur évite de se substituer au maître de classe pour remplir des tâches incombant à la fonction de ce dernier.

### ➤ Direction

Le médiateur scolaire ne peut pas faire partie de la direction de l'établissement, Il peut être sollicité par la direction pour soutenir un élève ou un groupe d'élèves, voire un ou plusieurs enseignants en difficulté dans leur relation avec des élèves. L'intervention du médiateur est toujours indépendante d'éventuelles sanctions prises par la direction. Le médiateur ne représente ni la direction ni un autre enseignant dans son intervention mais doit pouvoir établir la demande lui étant faite par la direction et s'en distancer par un contrat de communication clair avec les protagonistes, ceci afin d'éviter toute confusion de rôles et afin de permettre aux personnes impliquées d'entrer dans le processus de médiation sans ambiguïté.

### ➤ Equipe de santé

Il est nécessairement membre de l'équipe de santé lorsque celle-ci est constituée et contribue à la constituer lorsqu'elle n'existe pas encore. Au sein de l'équipe de santé, il peut être amené à remplir diverses missions relatives aux activités de l'équipe et conformément à son cahier des charges. Il est à disposition de l'équipe pour la résolution des tensions, conflits, violences entre élèves ou élèves et enseignants qui sont abordées dans ses séances. Cette responsabilité peut être partagée avec d'autres membres de l'équipe ou assumée par un groupe constitué de manière ad hoc. Il réfère à ses partenaires de l'équipe de santé les situations d'élèves sortant de son champ de compétence. Par ailleurs, le médiateur scolaire veille en permanence à la recherche d'une complémentarité avec les autres acteurs de l'équipe de santé dans le respect mutuel des champs et des spécificités propres à chaque fonction.

### ➤ Psychologues, psychomotriciens et logopédistes (PPLS)

Lorsqu'un élève manifeste des difficultés demandant l'intervention des PPLS, le médiateur scolaire sollicitera la direction pour la mise en œuvre d'une prise en charge par ces derniers. Une telle sollicitation peut émaner de plusieurs membres de l'équipe de santé ou faire l'objet d'une réflexion en équipe de santé. Il n'est pas habilité à prendre en charge les problématiques individuelles et familiales des élèves dans une perspective thérapeutique. Il doit pouvoir être sollicité par les PPLS lorsqu'un élève suivi connaît des difficultés relationnelles, subit ou exerce de la violence, connaît un sentiment d'exclusion ou contribue à un mauvais climat de classe.

Pour la régulation des conflits, l'intervention au niveau de dynamiques de groupe, notamment à l'échelle d'une classe, les médiateurs scolaires et les PPLS sont amenés à coordonner leur action en synergie avec l'ensemble de l'équipe de santé. De tels ajustements sont effectués au cas par cas.

### ➤ Parents

Il est souhaitable que son rôle soit davantage connu des parents afin que ces derniers aient également la possibilité d'orienter leur(s) enfant(s) auprès du médiateur en cas de besoin. Lorsqu'il est amené à rencontrer des parents d'élèves, il veille à préciser le cadre de la rencontre, l'objectif et les responsabilités de chacun ainsi que les siennes en tant que médiateur scolaire. Il est particulièrement attentif à la demande et à la problématique de l'élève et oriente son intervention par rapport à celles-ci.

Enfin, la question de la circulation des informations revient souvent dans les discussions et les supervisions entre médiateurs scolaires. Elle pose notamment le problème du traitement de la confidentialité et de celui du secret de fonction. Ces orientations n'ont pas pour but de régler ces questions dans le cadre de la médiation scolaire. Il semble toutefois important de préciser que tout ce qui est confié à un médiateur scolaire n'est pas confidentiel par principe. La confidentialité est un outil permettant de créer un climat de sécurité et de confiance si nécessaire et doit avoir été explicitée pour que le médiateur y soit tenu. Le médiateur doit également être attentif à ne pas s'engager à la confidentialité s'il ne peut la tenir et peut notamment inviter l'élève ou la personne à l'autoriser à en parler dans l'équipe de santé. A ce moment là, c'est l'équipe qui est tenue à garder la confidentialité sur ce que le médiateur a évoqué.

## 7. Moyens à développer

Afin d'être à même d'assumer les responsabilités décrites plus haut, les médiateurs scolaires doivent être dotés de compétences et faire preuve d'attitudes qui se construisent dans le cadre de leur formation complémentaire ainsi que de manière continue au fil de la pratique. Le cahier des tâches et le référentiel de compétences des médiateurs scolaires devront être adaptés en vue de spécifier aussi précisément que possible les ingrédients de leur activité.

Par ailleurs, une articulation plus explicite de la fonction de médiateur scolaire avec celle d'animateur de santé s'est avérée nécessaire pour des questions de cohérence et de complémentarité de l'action. L'articulation passe par la définition d'une mission commune qui fait l'objet d'un texte complémentaire à celui-ci ainsi que la construction d'une formation complémentaire et d'une offre de formation continue comportant des modules communs. Trois espaces spécifiques sont prévus et seront renforcés afin de garantir un cadre de développement optimal des compétences requises pour la fonction.

Les contenus de la **formation complémentaire** menant à la fonction de médiateur scolaire vont évoluer de manière à renforcer les compétences sur le volet collectif de l'activité. D'une part, la formation intégrera davantage de notions telles que la gestion de dispositifs de médiation collective, l'implication des acteurs concernés par une situation, la notion de contrat de communication, le travail avec des élèves non-volontaires, etc. D'autre part, des éléments seront intégrés en vue de favoriser la complémentarité avec l'animation de santé autour d'une contribution à l'analyse des besoins de l'établissement et de l'animation de groupe afin de permettre de développer une posture commune dans l'analyse et l'intervention.

La formation complémentaire fournit une base insuffisante à la construction des compétences et à leur ajustement à une pratique évolutive et exigeante. La **formation continue** complète et approfondit le développement des compétences spécifiques à la fonction et permet l'intégration de la pratique à un ensemble de connaissances et de capacités en développement permanent. Ce développement seul est garant de la qualité et l'adéquation du travail des médiateurs scolaires à la déontologie et la spécificité de la fonction. Trois jours de formation continue sont demandés aux médiateurs pour chaque année de pratique de la médiation scolaire. La formation continue est composée, d'une part, d'un séminaire annuel d'une journée réunissant tous les médiateurs du canton et, d'autre part, de cours ainsi que de modules pouvant être dispensés par divers instituts de formation et regroupés au sein d'une offre constituée et validée par l'ODES. L'offre regroupe des formations uniquement destinées aux médiateurs, d'autres destinés aux médiateurs et aux animateurs de santé et enfin des formations destinées aux équipes de santé dans leur ensemble.

A côté de la formation, les médiateurs exerçant au sein de leur établissement s'engagent à prendre part à des séances régulières de **supervision** ou d'**analyse de la pratique**. Un tel dispositif fournit un soutien face à des situations émotionnellement difficiles ou à un sentiment d'impuissance ou d'épuisement et un cadre permettant d'analyser son travail de médiateur scolaire du point de vue de la posture et des approches convoquées lors de médiations effectuées ou en cours. Une réflexion doit être menée sur la nature de la supervision et sur l'ancrage disciplinaire et les qualités des superviseurs.