

La médiation en milieu scolaire dans le canton de Vaud

Sophie Schubert – Grundisch
Janvier 2013

L'article « **médiation en milieu scolaire dans le Canton de Vaud** » fait partie de l'ouvrage dirigé par Jean Mirimanoff, intitulé « **Médiation et Jeunesse – Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales en pays francophones** », préface Jean Zermatten, Editions Larcier, Bruxelles, 2013.

Sollicitée par J. Mirimanoff, j'ai décrit la *médiation en milieu scolaire dans le canton de Vaud*, selon le point de vue qui n'engage que moi en tant que responsable cantonale de la médiation scolaire.

L'ouvrage a plusieurs visées :

- Mieux faire connaître la médiation familiale, scolaire et pénale concernant les mineurs, inviter à la renforcer et encourager à la développer.
- Contribuer à ouvrir aux mineurs l'accès à ces médiations.
- Permettre des échanges d'expériences et de pratiques entre les acteurs concernés par la mise en œuvre de la médiation dans ces domaines.
- Favoriser à l'échelle nationale et régionale une meilleure prise de conscience par le politique de l'importance, du rôle possible et de la place souhaitable de la médiation dans notre corps social, non seulement comme moyen de limiter la violence, mais comme facteur de responsabilisation de la personne humaine.

Les destinataires de ce travail sont impliqués à un titre ou un autre : les jeunes, les parents, les enseignants, les médiateurs, les avocats, les magistrats, les psychologues, les travailleurs sociaux, les éducateurs et le personnel d'encadrement éducatif, les autorités concernées (Ministères de la Jeunesse, de la Justice, de la Famille, de l'Education nationale et de la Santé).¹

¹ J. MIRIMANOFF, avant-propos, *Médiation et jeunesse - Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales en pays francophones*

Table des matières :

A. Historique

B. Organisation de la médiation scolaire et statut du médiateur scolaire (1977-2012)

1. Introduction
2. Fonctionnement du réseau des médiateurs scolaires vaudois et du bureau de la médiation

C. Objectifs et fondements de la médiation scolaire vaudoise

D. Le médiateur scolaire : évolution de son activité de 1977 à aujourd'hui

1. Missions et tâches du médiateur scolaire
2. Rôle du médiateur scolaire
3. Accessibilité à la ressource médiation

E. Approches et pratiques

F. Formation du médiateur scolaire

1. Généralités
2. Formation continue du médiateur scolaire et son évolution

G. Moyens

H. Conclusion

A. Historique²

L'école n'étant pas un îlot « fermé », elle subit les phénomènes liés aux événements sociétaux et doit imaginer des pistes de résolutions. Dès 1968, la drogue apparaît à Lausanne et dans les villes du canton. À la demande du Département de l'intérieur, un groupe de travail se constitue pour étudier le phénomène et sous son impulsion, un centre d'accueil est mis en place à Lausanne destiné à recevoir des marginaux et toxico-dépendants (Centre du Levant).

Durant cette période, une exposition itinérante réalisée par les droguistes suisses, présente les différentes drogues et parcourt le pays. Ce « superbe répertoire » suscite une grande curiosité et un intérêt spectaculaire chez les jeunes !

En quelques années, le phénomène s'accroît, une écolière décède d'une overdose d'héroïne, un trafic de drogue est dénoncé dans deux écoles.

Les directions de certaines écoles, au niveau de l'enseignement secondaire, introduisent une formation destinée aux enseignants et aux élèves. Il s'agit de conférences données par des médecins en contact avec des toxicomanes. Pour les élèves, l'opération prend des allures d'un cours sensationnel et séducteur au résultat discutable et qui ne crée aucune mobilisation chez les enseignants.

Le phénomène s'étend au niveau de l'enseignement primaire et n'épargne pas les campagnes. Les consommateurs rajeunissent : l'âge moyen se situe en 1973 autour de 16 ans pour baisser à 12 ans en 1975-76. Les drogues consommées se durcissent. Le chanvre est ensuite associé à des substances psychotropes ou même à l'héroïne et autres opiacés³.

En 1976, le Département de l'Instruction publique demande au Conseil d'État vaudois la mise sur pied d'un *groupe de travail interdépartemental*, composé du Département de l'Instruction Publique pour les écoles primaires et secondaires, du Département de l'Intérieur et de la Santé Publique, du Département de l'Agriculture, Industrie, Commerce pour les écoles professionnelles et des métiers, le Service de la Protection de la Jeunesse, ainsi que des représentants de la ville de Lausanne, de la Direction des Écoles et Police ainsi que du Directeur du centre pour toxicomanes du Levant. L'objectif de ce groupe de travail est d'étudier la mise en place d'une démarche de *prévention dans tous les établissements d'enseignement* : primaire, secondaire et post-obligatoire (gymnases, écoles professionnelles)⁴.

Le fruit de cette collaboration aboutit à la constitution d'une Commission interdépartementale et multidisciplinaire appelée « Drogue dans les écoles » nommée par le Conseil d'État vaudois en mai 1977⁵.

La démarche de la Commission vise à résoudre les problèmes liés à la consommation des drogues chez les jeunes et prévenir les drames que celle-ci provoquait, en formant des enseignants à une activité subsidiaire nommée « médiation drogue ».

² L'auteure tient à remercier pour leurs apports et relecture : Emmanuela FONTANA, Jean SCHAER, Marie TORRES, Philippe MARTINET et Olivier DUPERREX.

³ Jean SCHAER, *Le médiateur vaudois*, Travail de séminaire en psychopathologie, Faculté des lettres de l'Université de Fribourg, 1991.

⁴ Louis-Raymond KILCHER, 1976-1981.

⁵ Louis-Raymond KILCHER, J. Martin, « Les médiateurs scolaires : de la prévention de l'usage de la drogue à une action plus large », *Médecine sociale et préventive*, 1985, 30, pp. 148-151.

B. Organisation de la médiation scolaire et statut du médiateur scolaire (1977-2012)

1. Introduction

Il convient de relever l'aspect novateur d'impliquer à l'époque des enseignants dans ce domaine particulier. Ceux-ci furent recrutés en sollicitant directement les directions des *établissements d'enseignement primaire, secondaire et professionnel*. L'appel d'offres s'est fait sur un mode volontaire. Les directions respectives, en coordination avec le responsable cantonal, désignent les enseignants pressentis.

La personnalité de l'enseignant joue un rôle primordial, car il doit être crédible auprès de ses collègues, de sa direction et aussi auprès des élèves et des parents⁶.

Cette organisation de l'époque a fait ses preuves et continue d'être appliquée aujourd'hui. Dès le début, la fonction de médiateur demeure rattachée au Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC) dans ses aspects administratifs. On observe une évolution dans les périodes de « décharge » fixées alors, à deux périodes (=210 min 3 h 30) par semaine. Dans son mandat actuel, on assiste à une flexibilité de la part des directions concernant le nombre de périodes attribuées au médiateur pour mener à bien ses différentes tâches.

La fonction de médiateur s'accompagne d'une *responsabilité de métier* incorporée par le *responsable du réseau des médiateurs*, dont l'une des tâches consiste, en collaboration avec la HEP Lausanne, à mettre sur pied la formation et la formation continue liée à l'activité proprement dite ou celle liée à la collaboration en équipe PSPS (promotion de la santé et de la prévention en milieu scolaire).

2. Fonctionnement du réseau des médiateurs scolaires vaudois et du bureau de la médiation

Les médiateurs sont regroupés par région. Des rencontres s'organisent afin d'échanger sur les pratiques. *Le bureau des médiateurs* – piloté par le responsable cantonal – se réunit cinq à six fois par année. Il est composé de six répondants régionaux (Est, Ouest, Nord du canton, Lausanne, la couronne lausannoise – Lavaux) et de secteur (DGEP).

Le rôle de cet organe est de s'exprimer et de formuler des propositions (sujets, projets) quant à la formation et à la formation continue du médiateur, résoudre les difficultés administratives rencontrées avec les directions d'établissements (conflits, démission, ...)

Dès 1986, l'évolution des pratiques s'observe également au travers des mots. On parle plus volontiers de santé en milieu scolaire plutôt que de médecine scolaire, non pas pour mettre de côté la fonction du médecin et de l'infirmière scolaire mais pour « promouvoir le travail en équipe des infirmières scolaires, médecins scolaires, médiateurs et animateurs de santé, psychologues scolaires, animatrices en santé sexuelle, directions scolaires voire autorités et groupes de parents »⁷. Cette orientation se rattache à la charte d'Ottawa consistant à promouvoir le fait que rester en bonne santé n'incombe pas uniquement aux professionnels de la santé mais que c'est l'affaire de tous.

⁶ Idem.

⁷ Emmanuela FONTANA, Pierre-André NICOD, Prévention et santé dans les écoles vaudoises : Travail en réseau et interdisciplinarité, Réalités sociales, 1996, p. 14.

En 1999, les propositions du rapport au Conseil d'État élaborées par le Docteur Eric Masserey sur la base de sa recherche cantonale aboutissent à la création dans le canton de Vaud de l'*Office des écoles en santé (ODES)*, office qui promeut et maintient la santé physique, mentale et sociale en milieu scolaire, dont les médiateurs font partie. Il s'agit pour l'ODES, entre autres missions, *d'encadrer les quatre principaux corps d'intervenants que sont les infirmières scolaires, médecins scolaires, médiateurs et animateurs de santé*. Par l'intermédiaire du responsable du réseau des médiateurs et des responsables des autres réseaux cités ci-dessus, il s'agit de *définir et promouvoir une culture commune et d'élaborer un cadre de référence pour les activités en santé scolaire*, d'accompagner le suivi de projets d'établissements.

En 2011, suite à une réorganisation structurelle, l'ODES change d'appellation et devient l'Unité de promotion de la santé et de prévention en milieu scolaire (Unité PSPS).

L'État et de nombreux partenaires sont impliqués dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention en milieu scolaire (PSPS). Afin de clarifier et d'établir une gouvernance à la fois efficace et lisible pour les nombreux acteurs concernés, le Conseil d'État a adopté un *nouveau texte réglementaire fin août 2011* (Règlement PSPS, 2011). Le dispositif ainsi renouvelé permet de réunir au sein d'une unité pluridisciplinaire, différents experts des projets et programmes conduits le plus souvent en partenariat avec les établissements scolaires et les milieux associatifs.

Son but est d'améliorer la cohérence et la pertinence des activités de santé scolaire, sur le terrain d'une part, et en termes de programmes et de formation des intervenants d'autre part.

De manière spécifique pour les médiateurs, l'Unité PSPS, par l'intermédiaire du responsable cantonal de la médiation, a la mission d'encadrer et superviser l'activité des médiateurs intervenant dans les établissements et d'assurer en partie, la formation continue des membres des équipes PSPS, dont font partie les médiateurs.

C. Objectifs et fondements de la médiation scolaire vaudoise

La démarche de 1977 visait à résoudre les problèmes liés à la consommation des drogues chez les jeunes et éviter les drames que celle-ci provoquait. Elle se basait sur une prévention primaire et de l'éducation à la santé.

Les recherches menées au cours de ces vingt dernières années permettent d'affirmer que les méthodes de prévention basée sur l'information et la sensibilisation montrent leurs limites. Pour être efficace, il est nécessaire de combiner les approches de prévention (qu'elles soient structurelle, d'éducation à la santé, l'influence sociale ou le développement des compétences personnelles), de développer des approches plus spécifiques et de coordonner les interventions en situation de crise, de rupture, en cas d'incivilité. La tendance actuelle consiste donc à utiliser différentes approches en prévention, les plus efficaces pour traiter la problématique et en synergie les unes avec les autres⁸.

Le vécu des acteurs de l'école témoigne d'une pluralité de difficultés en lien avec le contexte social, comme les comportements à risques, les violences collectives, un sentiment d'insécurité, d'impuissance. *La médiation* joue un rôle dans les différentes préventions (primaire, secondaire et tertiaire), et s'inscrit dans un triple objectif : favoriser *l'amélioration*

⁸ Anne-Marie KELLER, Fondements théoriques pour les programmes de prévention en milieu scolaire, quelques éléments de compréhension sur les approches contemporaines en prévention, ODES, 2008.

du climat d'établissement, développer l'autonomie des élèves face à leurs difficultés et développer des attitudes favorables à la convivance.

L'intervention du médiateur auprès des élèves permet d'interrompre la dégradation des relations et de recréer des liens entre les acteurs de l'école tout en fortifiant les ressources de ses acteurs. La médiation scolaire est alors pensée comme dispositif reposant sur la coopération entre tous les acteurs de l'école concernés par la qualité de vie à l'école. Le médiateur est au service des élèves, des enseignants, de l'équipe PSPS et de l'ensemble de l'établissement. Il accompagne les acteurs de l'école vers plus d'autonomie et de responsabilité en collaboration avec les acteurs de l'école.

L'activité des médiateurs scolaires s'inscrit – par le développement de la pratique interdisciplinaire dans l'accompagnement des élèves – dans une politique explicite de prévention et dans une action en réseau.

Les pratiques de la médiation variant dans le canton, le réseau comprenant actuellement 260 médiateurs dans le primaire, secondaire I et II, il s'agit d'orienter les pratiques vers une cohérence spécifique à l'activité des médiateurs et vers une complémentarité par rapport aux diverses fonctions représentées au sein de l'équipe PSPS, en particulier avec le délégué PSPS et les PPLS. Cette articulation avec les acteurs de la prévention et de la promotion de la santé dans les établissements est mise en place sous forme de formation continue⁹.

Le mandat de la médiatrice et du médiateur scolaire et le code de déontologie ont été adaptés, afin de spécifier aussi précisément que possible les ingrédients de l'activité¹⁰.

La question de la circulation des informations et les règles de confidentialité demeurent la base de travail du médiateur et constituent la pierre angulaire, qui demande sans cesse à être retravaillée (bien que les médiateurs y ont été sensibilisés lors d'une rencontre régionale).

Le médiateur prend part à des séances régulières de supervision ou analyses de pratiques qui permettent d'analyser leur travail du point de vue de la posture et des approches. Une réflexion, au sein de l'Unité PSPS avec les répondants régionaux est en cours concernant la nature de la supervision, son ancrage disciplinaire et les compétences des superviseurs.

D. Le médiateur scolaire¹¹ : évolution de son activité de 1977 à aujourd'hui

1. Missions et tâches du médiateur scolaire

La tâche, définie en 1977, d'*offrir de l'information, de l'écoute et du dialogue par des personnes, des enseignants qui font partie de l'école*, mais qui ne sont pas nécessairement identifiées à la direction de l'établissement, demeure la tâche prioritaire aujourd'hui. On observe que l'ensemble des différentes tâches définies à l'époque, demeurent les axes principaux de la fonction.

⁹ Igor ROTHENBUHLER, Orientations générales de l'activité de la médiatrice et du médiateur scolaire, ODES, 2009.

¹⁰ <http://www.vd.ch/themes/formation/sante-a-lecole/equipes-psps/mediateurs-scolaires/>

¹¹ Toute désignation de personne, de statut ou de fonction s'entend indifféremment au féminin et au masculin.

En août 2012, le cahier des charges du médiateur, nommé « mandat de la médiatrice et du médiateur scolaire », est réactualisé. Il y est stipulé formellement que *la médiation fait partie intégrante de la promotion de la santé et de la prévention en milieu scolaire et s'inscrit à ce titre dans les prestations de l'équipe PSPS*.

Le mandat fixe clairement les missions et les tâches du médiateur, la désignation du médiateur, la formation de base et la formation continue à suivre, l'engagement du médiateur à la participation à des séances de supervision, ainsi que les règles de confidentialité et un code de déontologie, réactualisé aussi en 2011.

Afin de préciser le propos concernant les activités de la fonction de médiateur, voici un extrait du mandat :

« Le médiateur met en œuvre *trois missions*, sous la responsabilité de son directeur¹² :

1. Il contribue, au sein de l'équipe PSPS, à promouvoir un climat favorable aux apprentissages scolaires, sociaux et professionnels et au développement de facteurs de protection chez les élèves.
2. Il contribue aux projets de promotion de santé et prévention au sein de son établissement pour répondre aux besoins des élèves.
3. Il assure un espace d'écoute et d'accompagnement des élèves, ainsi que des différents acteurs de l'établissement, en fonction de leurs demandes spécifiques.

Les tâches spécifiques du médiateur sont de :

1. Accueillir et écouter les élèves et les acteurs de l'établissement qui sollicitent la médiation ou qui lui sont adressés.
2. Clarifier leurs attentes (et celles des autres protagonistes pouvant être associés à la demande) et poser le cadre afin de répondre à la demande d'accompagnement ou de gestion d'un problème dans les limites du champ du médiateur scolaire.
3. Accompagner les élèves dans la recherche de solution face à des difficultés personnelles ou relationnelles identifiées ensemble.
4. Accompagner les acteurs de l'établissement dans la recherche de solutions face à des difficultés rencontrées avec une classe, un ou plusieurs élèves ou groupes d'élèves.
5. Orienter les élèves ou les acteurs de l'école vers d'autres professionnels, instances ou services selon les besoins.
6. Participer aux rencontres de l'équipe PSPS, contribuer à son bon fonctionnement, voire sa création, si elle n'est pas encore constituée.
7. Contribuer, au sein de l'équipe PSPS à promouvoir la santé et le bien – être des élèves et à prévenir les risques psycho-sociaux.
8. Participer régulièrement aux séances de supervision dans un groupe de son choix proposé par l'Unité PSPS.
9. Participer à la rédaction du bilan annuel de l'activité PSPS.
10. Participer à la journée cantonale et aux rencontres régionales ».

Dans la poursuite de ces buts, le médiateur œuvre tant sur un plan individuel, par l'accompagnement individuel d'élèves que sur un plan collectif dans des situations d'entretiens collectifs ou dans la promotion d'une meilleure communication entre acteurs de l'école.

2. Rôle du médiateur scolaire

Le rôle premier du médiateur dans son établissement d'enseignement est d'informer les élèves, les parents et ses collègues. Très vite, l'expérience et l'intervention des médiateurs ont démontré qu'ils ne se trouvaient plus face à un phénomène de « substances » lié à la

¹² « Mandat de la médiatrice et du médiateur scolaire », 06.08.2012, p. 1, citations *verbatim*.

drogue, mais plutôt face à des souffrances émergeant au seuil de l'adolescence¹³. La démarche du médiateur se base donc sur ces considérations.

La perspective de rapprocher l'univers des élèves avec celui des enseignants reste d'actualité. Son rôle fait donc référence à un espace intermédiaire d'écoute des élèves et de relais des enseignants dans une perspective de communication, le médiateur étant un conciliateur, un arbitre, un messenger entre les acteurs.

3. Accessibilité à la ressource médiation

Au vu des changements de l'école, de l'évolution des besoins des élèves, et du contexte socio-économique, l'appellation change et le médiateur-drogue devient le médiateur scolaire. Ces évolutions questionnent l'avenir de la médiation et de ses objectifs.

Le rôle évoluant, le médiateur se centre sur *le soutien individuel* aux élèves faisant face à diverses difficultés, souvent complexes, en rapport avec la scolarité, le développement individuel, la violence et la formation, autant au secondaire I qu'au secondaire II. Les axes de son activité sont un rôle de médiation entre élèves, groupes d'élèves ou classes, enseignants, parents et un rôle de promotion de la santé, dans le sens de favoriser un bon climat dans la classe et dans l'établissement¹⁴.

Selon une étude des attentes des élèves par rapport au médiateur scolaire¹⁵, les élèves souhaitent être mieux informés sur les activités du médiateur, et expriment le besoin de clarification sur son fonctionnement, afin de mieux connaître les limites de son action. Il en ressort aussi que les élèves attendent une communication claire et conjointe des différents services offerts à l'école (PPLS, Orientation scolaire et professionnelle).

Les élèves attendent du médiateur, proximité, neutralité, bienveillance et confidentialité. Concernant la confidentialité, le respect de celle-ci pourrait être discuté avec les autres spécialistes de l'école (infirmier, psychologue). D'autre part, toujours selon les élèves, le statut du médiateur mérite d'être interrogé, car le médiateur est d'abord un enseignant qui a un rôle spécifique par rapport à ses collègues et qui n'est pas toujours reconnu ni par eux, ni par la direction.

Afin d'assumer un rôle favorisant la communication et la collaboration entre les acteurs de l'école, le médiateur a besoin de la légitimité octroyée par sa direction, d'informer et sensibiliser les acteurs de l'établissement sur son activité et d'acquérir des compétences pour travailler en équipe et en réseau.

Dans les mandats des médiateurs scolaires¹⁶, délégués PSPS, infirmiers et médecins scolaires, sont précisées les limites et complémentarités des fonctions au sein de l'équipe PSPS. Celles-ci demandent aussi à être réglées de manière plus spécifique au sein de chaque établissement.

Concernant les champs partagés d'intervention autour d'activités non-spécifiques à l'équipe PSPS, le texte sur « les orientations générales de l'activité des médiatrices et médiateurs

¹³ Louis-Raymond KILCHER, *Études sur quelques expériences éducatives concernant les problèmes liés à l'usage de drogues en Suisse romande*, Unesco, Paris, Office fédéral de la santé Publique, Berne, 1981, p. 13.

¹⁴ Françoise NARRING, Pierre-André MICHAUD, *Étude sur les attentes des élèves par rapport au médiateur scolaire*, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne, 1998, pp. 12-13.

¹⁵ Idem

¹⁶ Mandat de la médiatrice et du médiateur scolaire, Unité PSPS, 2012.

scolaires »¹⁷ précise les enjeux de ces superpositions et les questions qui en découlent. Elles concernent les situations de tensions entre les représentants de l'école et les parents d'élèves. Les compétences du médiateur sont alors sollicitées afin d'apporter du soutien à l'élève dans et hors des rencontres entre lui, ses parents les enseignants ou la direction. Concernant des médiations entre adultes, entre collègues enseignants, la responsabilité incombe à la direction de l'établissement de les prendre en charge. Pour la troisième situation, il s'agit de différencier le suivi psychologique, qui a l'objectif de rétablir un équilibre psychologique et l'accompagnement d'un élève dans un processus de médiation dont l'action est socio-éducative.

Un point du texte des orientations générales vise aussi à clarifier ce qui peut être attendu des relations entre le médiateur scolaire et les différents acteurs de l'école, dont :

citation

« *Les élèves* : le médiateur doit prioritairement se mettre à 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 la 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.

Les 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.

Les 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.

La 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 distancier 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.

¹⁷ Igor ROTHENBUHLER, Orientations générales de l'activité des médiatrices et médiateurs scolaires, ODES, 2009.

L'équipe PSPS : le médiateur scolaire est nécessairement membre de l'équipe PSPS lorsque celle-ci est constituée et contribue à la constituer lorsqu'elle n'existe pas encore. Au sein de l'équipe PSPS, il peut être amené à remplir diverses missions relatives aux activités de l'équipe et conformément à son mandat. Il est à disposition de l'équipe PSPS pour la résolution des tensions, conflits, violences entre élèves ou élèves et enseignants qui sont abordées dans ces 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 PSPS 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 PSPS dans le respect mutuel des champs et des spécificités propres à chaque fonction.

Les 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 de la prise en charge par ces derniers. Une telle sollicitation peut émaner de plusieurs membres de l'équipe PSPS ou faire objet d'une réflexion en équipe. 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 PSPS. De tels ajustements sont effectués au cas par cas.

Les parents : Lorsque le médiateur 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 »¹⁸.

Cette clarification permet au médiateur scolaire de mieux définir sa posture, et de préciser ses interventions face aux demandes et sollicitations des différents acteurs de l'établissement.

E. Approches et pratiques

Le médiateur, lors de sa formation et en formation continue, acquiert un certain nombre de techniques, et d'approches afin d'activer un savoir-être et un savoir-faire dans son activité.

Les approches de prévention dans lesquelles s'inscrit la médiation scolaire visent à repérer les facteurs de risques afin de les diminuer et à augmenter les facteurs de protection. La promotion de la santé passe par une action sur les déterminants des comportements sains, dont l'environnement relationnel quotidien de l'école est un élément significatif.

Ci-dessous, nous exposons quelques exemples actuels d'approches et cours, proposés par l'Unité PSPS et dispensés par la HEP Lausanne, qui visent à spécifier les approches du médiateur scolaire et à favoriser une complémentarité entre les acteurs ressources de l'école afin de favoriser les facteurs de protection chez les élèves et s'inscrivant dans les objectifs du PER :

¹⁸ Igor ROTHENBUHLER, Orientations générales de l'activité des médiatrices et médiateurs scolaires, ODES, 2009, pp. 6-7, citation verbatim.

citation

« Conduite d'un entretien d'aide.

Les intentions sont de permettre d'identifier et de développer des compétences d'aide, apprendre des techniques d'entretien et de gérer le cadre de l'entretien avec un élève en difficulté.

La réussite d'un entretien d'aide consiste en premier lieu à s'affilier avec l'élève. Afin de permettre cette affiliation, les dispositions personnelles telles que la bienveillance, l'intérêt et l'empathie sont importantes. Un entretien fait aussi appel à des compétences telles que la maîtrise du cadre et l'observation des processus de communication non verbale. Des techniques comme l'écoute active, la communication non-violente, la recherche de solutions, le questionnement circulaire et l'entretien de crise sont abordées.

Prévenir et transformer la violence et les incivilités.

Comment prévenir et soigner la violence ? La violence, qu'il s'agisse de violences physiques, d'incivilités, d'humiliation ou d'exclusion, n'est pas une fatalité, le recours à la violence est souvent une réponse à nos peurs, à notre sentiment d'impuissance et à une illusion qu'il n'y a pas d'autre solution pour faire reconnaître nos besoins.

Cette approche permet de comprendre comment réduire la violence en permettant à chacun de découvrir sa responsabilité dans ses relations à autrui et en apprenant à vivre des conflits constructifs, respectueux et sans violence, ainsi que de développer des solutions coopératives, pour faire face à la violence, d'obtenir des outils afin de gérer la violence sous ses différentes formes, apprendre à vivre les conflits constructifs avec des personnes ayant des points de vue différents, mettre en pratique des moyens de transformation de la violence et du sentiment d'impuissance.

Le processus implique l'harmonisation des motivations du groupe, la confrontation des points de vue et repose sur un processus d'exploration coopérative des violences vécues dans son rôle professionnel. Les participants, dans un cadre favorisant l'implication personnelle, apprennent à vivre des conflits personnels en dépassant les blocages, qu'ils soient d'origine personnelle, institutionnelle ou sociale.

L'intervention des médiateurs-rices dans la classe

Face aux multiples enjeux de la promotion de la santé et de la vie relationnelle dans les écoles comme dans les relations entre enseignants, avec les parents, avec et entre les élèves, les modes d'exercice traditionnels de la médiation scolaire sont rendus parfois difficiles par manque de confiance et de coopération ou car les rôles respectifs sont insuffisamment précis.

L'approche propose de travailler sur les conditions favorisant l'intervention du médiateur. Elle se base sur la compréhension des facteurs qui favorisent la confiance et la coopération avec les enseignants, notamment dans des conditions sensibles ou conflictuelles et sur une plus grande capacité à travailler avec tous les élèves dans l'intérêt de chacun. Elle cherche à permettre de prendre conscience des peurs, de la méfiance et des enjeux de pouvoir et de compétition qui peuvent intervenir dans la mise en place et la réalisation des interventions des médiateurs, afin de créer un cadre de coopération et de mener à bien leurs interventions.

Espaces d'écoute, de parole et de lien (EPL) est une approche visant à développer une plus grande capacité d'écoute, à se respecter et à mieux comprendre les ressentis mutuels. Il s'agit d'un espace permettant de dégager des pistes de résolutions possibles à une situation-problème, à partir d'expériences vécues. Cette approche est basée sur deux présupposés fondamentaux :

1. Toute personne, même si elle l'ignore, possède en elle les ressources et des savoirs utiles aux autres.
2. Le plus souvent ses compétences relationnelles lui viennent des épreuves qu'elle a traversées.

citation

Cette approche permet aux membres d'une équipe PSPS – médiateur, délégué PSPS, infirmier scolaire d'acquérir une méthodologie pour animer un espace avec des élèves dans le cadre scolaire. Les participants sont appelés à s'engager personnellement dans le processus, à développer des techniques d'auto-connaissance et à effectuer un travail corporel. Elle permet l'échange d'expérience entre les animateurs, le partage des difficultés rencontrées lors de l'implémentation des espaces dans les écoles, leur mise en pratique et comment elles ont été surmontées. C'est également l'occasion d'acquérir des compétences pour faire face à des situations de crise et d'apprendre à comment soutenir les élèves en difficulté par un réseau solidaire.

Elle implique pour les animateurs d'espace la participation obligatoire à un processus de supervision. Cette approche est un projet pilote (2011-2016) dans le canton de Vaud, conduit par l'Unité PSPS, le cours étant organisé par la HEP Lausanne, à la demande de l'Unité PSPS. Actuellement, environ 30 personnes ont suivi la formation et ouvrent des espaces de parole et de liens dans leur établissement scolaire (primaire, secondaire et post-obligatoire). Le processus d'évaluation de l'approche est en cours.

Cette approche est en lien direct avec les domaines de la « Formation générale » – Santé – bien-être – vivre ensemble et exercice de la démocratie et les « capacités transversales » – Communication et pensée créatrice du PER.

L'approche systémique comment peut-elle être utile aux membres de l'équipe PSPS au sein de leur équipe. Il s'agit de permettre de connaître les principaux concepts de la théorie des systèmes, de décoder une interaction selon la théorie de la communication de l'école de Palo Alto, de regarder l'école comme un lieu de croisements de multiples systèmes, repérer en quoi la systémique apporte des éléments spécifiques et pertinents dans les équipes PSPS, prendre du recul pour poser un regard critique sur l'approche »¹⁹.

La médiation par les pairs est une approche que quelques établissements dans le Canton ont mise en place dans les années 90 déjà. Certains établissements proposent cette approche depuis une dizaine d'années maintenant. Le processus se met en place en plusieurs phases, accompagné par un professeur formateur de la HEP, par exemple et soutenu par le directeur de l'établissement. Dans un premier temps, un groupe d'adultes (médiateurs, psychologue, doyen,...) est formé. Puis ce groupe d'adultes forment les élèves et ceux-ci interviennent à la demande de leurs camarades dans des problèmes tels que la gestion de conflits. Leur mission est de restaurer le dialogue entre les deux parties. Ces élèves-médiateurs sont aussi formés à relayer leurs soucis aux adultes compétents de l'établissement lors de moments réguliers de supervision. La mise en place de cette approche demande une implication non seulement des élèves, mais aussi de tous les acteurs de l'établissement. Aucune analyse plus approfondie n'a été faite concernant des résultats probants sur la diminution de la violence dans les écoles, mais d'après certains témoignages d'élèves-médiateurs, ceux-ci ont acquis un regard différent face à leurs camarades et ont appris une certaine attitude citoyenne, que ce soit dans le cadre scolaire ou familial.

¹⁹ Descriptifs des approches, HEP Lausanne, citation *verbatim*.

F. Formation du médiateur scolaire

1. Généralités

Les fondements de la formation de l'époque consistaient en un travail de réflexion individuel du futur médiateur, une connaissance et une prise de contact avec les responsables de différents organismes et une formation active dans le sens où elle implique une discussion critique et un engagement personnel de la part du médiateur.

Aujourd'hui, les axes principaux de la formation – qui ont été maintenus par rapport à la formation de l'époque – sont les suivants :

1. être acteur de la promotion de la santé et de la prévention, définir des objectifs et élaborer une démarche commune, l'équipe PSPS et les regards interdisciplinaires,
2. agir en tant que médiateur : élaborer et vivre une intervention – activité, cadre et posture, la conduite d'entretien : techniques et processus, problématiques complexes abordées par des spécialistes, processus d'intervention de l'analyse de la demande à l'évaluation, la médiation de conflits – les 5 étapes de l'accompagnement,
3. analyser sa pratique en tant que membre de l'équipe PSSP et en tant que médiateur²⁰.

Certaines des compétences attendues sont l'écoute active, le non jugement, l'empathie, la bienveillance et l'humilité.

Afin de répondre aux besoins toujours plus spécifiques que requiert la pratique de médiation en milieu scolaire une collaboration structurée s'établit entre les responsables cantonaux de la médiation, des délégués PSPS et les responsables de formation à la Haute École Pédagogique de Lausanne (HEP de Lausanne). Les contenus sont définis et construits en étroite collaboration afin de proposer *une formation post-grade en PSPS* : il s'agit d'un *Certificat d'Aptitude Avancé en Promotion de la Santé et Prévention en milieu Scolaire (CAS) – option « médiation scolaire » de 15 ECTS*.

La fonction de médiateur implique une articulation avec la fonction de délégué PSPS. Celles-ci s'inscrivent dans la réalisation d'une *mission commune*. Ainsi, cette formation post-grade a la spécificité de proposer un tronc commun avec la formation des délégués à la PSPS (enseignants chargés de développer des projets dans leur établissement).

Le CAS « option médiation scolaire » propose des outils d'analyse et de compréhension des besoins identifiés chez les acteurs de l'établissement. Elle vise également l'appropriation d'outils de réflexion, de positionnement, d'action et d'évaluation.

2. Formation continue du médiateur scolaire et son évolution

Comme stipulé dans son cahier des charges, dès 1977, le médiateur participe à de la formation continue, mise en place dans le cadre de son activité de médiation. Les objectifs de la formation continue sont de permettre aux médiateurs d'échanger sur les aspects de leur travail, les difficultés rencontrées aussi bien sur le plan administratif que pratique, les manières d'y faire face et les ressources auxquelles ils peuvent faire appel.

Cette formation représente quatre séances d'une demi-journée et un séminaire de deux jours, durant lesquels des thèmes sont approfondis « par exemple les techniques d'entretien », d'autres sont initiés « sensibilisation aux concepts systémiques pour mieux saisir les interactions et les jeux relationnels auquel l'enfant peut être confronté en classe ou

²⁰ Descriptif de formation, HEP Lausanne.

en famille », « actualisation des connaissances IST/HIV/sida » ou « encore la collaboration et les actions communes à développer en équipes PSPS ».

Des rencontres régionales s'organisent, auxquelles sont invités les professionnels de la santé scolaire et d'autres organismes sociaux, afin d'augmenter l'efficacité du travail des médiateurs.

Concernant la formation continue, les cours de perfectionnement, lieu d'échanges et de partages d'expérience, sont ouverts à l'équipe interdisciplinaire dans son ensemble afin « de rapprocher des professionnels d'une même région et leur permettre de créer des actions communes avec d'autres équipes préoccupées par un objet similaire, ainsi que d'avoir un nombre de participants limité qui favorise une communication dynamique²¹.

Dans son mandat actuel, le médiateur scolaire s'engage à suivre trois journées de formation continue par année scolaire, car la pratique de la médiation requiert une formation permanente (formation indépendante de la formation continue des enseignants), dont font partie la journée cantonale et les rencontres régionales, organisées par l'Unité PSPS. Les médiateurs ont la possibilité de suivre des formations proposées par la HEP Lausanne, ainsi que par d'autres organismes et instituts. L'offre propose des formations continues destinées aux médiateurs, aux médiateurs et délégués PSPS et aussi pour les équipes PSPS.

La journée de formation continue cantonale est organisée par l'Unité PSPS, annuellement et regroupe les médiateurs du canton (établissements primaires, secondaires et post-obligatoires).

Les thèmes sont choisis selon les besoins exprimés par les médiateurs du terrain.

À titre d'exemple, quelques formations des dernières années :

En 2011, la journée a porté sur la thématique du « RISK » le jeu des conduites à risques des enfants et adolescents : définition, analyse et facteurs de protection.

En 2010, la journée s'est organisée autour du thème de : « La médiatrice, le médiateur face à la multiplicité et la complexité de la demande ». Thème débattu en deux moments : « Comment me positionner en fonction des principes de médiation et de la complexité de la demande ? » et « Rôles et fonctions du médiateur auprès des personnes non-volontaires », suivis d'ateliers réflexifs et thématiques.

En 2008, le thème de la journée cantonale était celui du *bouc-émissaire*.

En 2007, la *médiation scolaire vaudoise fêtait ses 30 ans*. Ce fut l'occasion de donner la parole aux précurseurs de la médiation scolaire dans le canton et d'ouvrir le thème de la médiation aux médiations administrative, judiciaire, universitaire, et de la télévision suisse romande.

La *formation interdisciplinaire* (délégué PSPS, médiateur, infirmier et médecin scolaire) *cantonale et par région*, organisée l'automne dernier par l'Unité PSPS, pour les membres des équipes PSPS a porté sur le thème « le harcèlement : l'exemple de l'homophobie. Enjeux et rôles des membres de l'équipe PSPS ». Cette formation s'est inscrite dans un processus initié par les cadres de l'Unité PSPS et a été développée par le groupe de travail « Diversités de genre et d'orientation sexuelle – élèves LGBT ».

Les buts de cette journée étaient de promouvoir une réflexion et une formation en équipe PSPS, en étant sensibilisé aux mécanismes de harcèlement à l'école et spécifiquement aux

²¹ Emmanuela FONTANA, Pierre-André NICOD, Prévention et santé dans les écoles vaudoises : Travail en réseau et interdisciplinarité, Réalités sociales, 1996, p. 24.

questions de la diversité de genre et d'orientation sexuelles (DIGOS), de comprendre la réalité des jeunes LGBT et de favoriser des attitudes de respect afin de prévenir des actes homophobes et de gérer des situations avérées comme problématiques dans les établissements.

G. Moyens

L'Unité PSPS est une structure de soutien, de ressources pour les médiateurs ainsi que pour les équipes PSPS concernant la mise en place de projets en prévention et promotion de la santé. Il peut s'agir d'un accompagnement socio-pédagogique que les médiateurs ou n'importe quel membre de l'équipe PSPS peuvent solliciter ou d'un accompagnement à la construction de l'équipe PSPS d'un établissement ou encore d'un accompagnement à la compréhension des rôles de chacun dans l'équipe PSPS. Le responsable cantonal de la médiation scolaire et les six répondants régionaux et de secteur ont pour mission de répondre aux différentes sollicitations et demandes provenant des médiateurs qu'elles soient d'ordre administratif, ou relevant de situations complexes d'élèves au sein de leur établissement.

Les séances de supervision ou d'analyses de pratiques apportent un accompagnement et un soutien au médiateur qui lui permettent d'analyser son travail du point de vue de la posture et des approches, ainsi que de partager et échanger avec ses pairs.

Les membres de l'équipe PSPS de l'établissement apportent un soutien au médiateur face à des situations complexes et lui permettent de partager un regard interdisciplinaire.

Les contenus de la formation post-grade des médiateurs évoluent de manière à renforcer les compétences sur le volet collectif de l'activité. La gestion de dispositifs de médiation collective, l'implication des acteurs concernés par une situation, la notion de contrat de communication, le travail avec les élèves non volontaires sont intégrés dans la formation, ainsi que pour favoriser la complémentarité avec la fonction de délégués PSPS autour d'une contribution à l'analyse des besoins de l'établissement et de l'animation de groupe dans le but de développer une posture commune dans l'analyse et l'intervention.

Sur un *plan financier*, comme évoqué plus haut, le temps attribué à la fonction de médiateur est rétribué en périodes administratives. Quant à l'espace pour recevoir des élèves, le médiateur a, dans la mesure des possibilités, *un local* à sa disposition dans son établissement.

Pour pouvoir faire de la médiation dans son établissement, le médiateur a besoin de la *reconnaissance* de la fonction par la direction, puis ses collègues, qui sollicitent ensuite le médiateur.

H. Conclusion

Une évaluation scientifique de l'impact de la médiation scolaire dans le canton n'a pas été réalisée jusqu'à maintenant. Cependant, force est de constater que les compétences du médiateur tant dans ses tâches individuelles que collectives sont largement sollicitées dans les établissements scolaires. Son statut et son rôle, bien qu'ils demandent encore de la clarification, sont intégrés au sein des établissements, et inscrits dans un règlement PSPS, le médiateur ayant lui-même un rôle à jouer en explicitant ceux-ci auprès des acteurs de l'école.

Actuellement, tous les établissements du secondaire I et II (gymnases, écoles professionnelles) ont à disposition un service de médiation scolaire, fonctions occupées par un, deux, voire plusieurs médiateurs.

Ces dernières années, une forte demande de médiation au niveau primaire (cycle I) a émergé. Des questionnements concernant l'intervention des médiateurs, la circulation de l'information, la collaboration avec les enseignants et les parents surgissent et demandent à être clarifiés.

Les projets d'établissement, de classes, de cycles foisonnent et les plus probants sont déposés sur le site de l'Unité PSPS à l'intention des équipes PSPS.

Les séances régionales des médiateurs demandent à être dynamisées afin de favoriser une meilleure circulation des informations et d'échanges entre médiateurs par région et secteur d'enseignement.

Enfin, il s'agit pour le médiateur de trouver un équilibre entre ses tâches collectives (dans les approches combinées de préventions) et ses tâches individuelles.