

**La médiation par les pairs**  
**Au Centre de la Côte à Peseux**  
**Rapport d'Evaluation**

---

Sophie Lambolez

avec la collaboration d'Anne-Nelly Perret-Clermont

Décembre 2010

*Avec tous nos remerciements*

*A Monsieur Enzo Offredi, le Directeur du Centre de la Côte à Peseux,*

*A Madame Nadia Doffey Salchli et Monsieur Henri Bernasconi,  
les deux médiateurs adultes du Centre de la Côte,*

*Aux élèves médiateurs pairs du Centre de la Côte,*

*Aux enseignants du Centre de la Côte,*

*Aux représentants des classes de 6<sup>ème</sup> du Centre de la Côte,*

*Aux parents des élèves médiateurs pairs,*

*Aux étudiants des séminaires*

*« Exercices de méthodologie » (Bachelor) et « Terrains » (Master) en 2007-08,  
à l'Institut de Psychologie et Education de l'Université de Neuchâtel,*

*pour leur précieuse collaboration tout au long de ce travail.*

# Table des matières

|   |    |
|---|----|
| <b>Introduction</b>   | 4  |
| <b>1. La médiation par les pairs au Centre de la Côte</b>                               | 4  |
| <i>Bref historique</i>  | 4  |
| <i>Présentation du dispositif</i>   | 5  |
| <i>Etre médiateur pair</i>  | 6  |
| <i>Evolution du nombre d'élèves formés et d'élèves médiateurs</i>                       | 7  |
| <b>2. L'évaluation du dispositif</b>  | 9  |
| <i>La demande</i>   | 9  |
| <i>Objectifs et questions de départ</i>   | 9  |
| <i>La démarche et le dispositif d'enquête</i>   | 10 |
| <i>Les données recueillies</i>  | 10 |
| <i>Personnes engagées dans cette enquête</i>  | 11 |
| <b>3. La médiation par les pairs au quotidien : quelques situations et cas</b>          | 12 |
| <i>Le médiateur comme conciliateur</i>  | 12 |
| <i>Le médiateur comme régulateur de tensions dans une classe</i>                        | 13 |
| <i>Le médiateur comme 1<sup>er</sup> maillon d'une chaîne</i>                           | 13 |
| - <i>d'aide aux victimes d'agression</i>  | 13 |
| - <i>d'aide et de suivi médical</i>   | 13 |
| <i>Le médiateur pris en faute</i>   | 13 |
| <b>4. La médiation par les pairs vue par les différents protagonistes du dispositif</b> | 14 |
| <i>La médiation vue par des élèves médiateurs</i>                                       | 14 |
| <i>La médiation vue par des représentants de classe</i>                                 | 15 |
| <i>La médiation vue par des enseignants</i>   | 16 |
| - <i>Les promoteurs : les deux médiateurs adultes impliqués dans ce dispositif</i>      | 16 |
| - <i>D'autres enseignants</i>   | 17 |
| <i>La médiation vue par des parents des médiateurs</i>                                  | 17 |
| <b>5. Bilan des principaux constats et suggestions</b>                                  | 18 |
| <i>Les effectifs</i>  | 18 |
| <i>Un succès...</i>   | 19 |
| <i>...lourd à gérer</i>   | 19 |
| <i>Les apports et bénéfiques</i>  | 20 |
| <b>Conclusions et suggestions</b>   | 21 |
| <b>Quelques références bibliographiques</b>   | 22 |

## Introduction

Ce rapport d'évaluation est à considérer comme un regard extérieur posé sur le dispositif de médiation par les pairs mis en place au Centre de la Côte de Peseux depuis plusieurs années.

C'est en avril 2007 que Monsieur Enzo Offredi -et plus généralement la Direction de cet établissement- a mandaté l'Institut de Psychologie et Education de l'Université de Neuchâtel (en particulier Sophie Lambolez et Anne-Nelly Perret-Clermont) pour une étude et une évaluation de la médiation par les pairs telle qu'elle est pratiquée au Centre de la Côte. Nous avons compris cette demande comme s'inscrivant dans une volonté d'évaluation externe et objective, à la fois pour montrer l'efficacité dudit dispositif (et l'améliorer si nécessaire), et pour obtenir reconnaissance et (poursuite des) financements.

Le présent rapport rend compte des résultats et conclusions de la démarche d'observation et d'analyse au terme d'une période allant d'avril 2007 à décembre 2008 ; et, comme convenu avec les mandataires (la direction et les médiateurs adultes de l'établissement), notre attention s'est en particulier portée sur la formation des médiateurs<sup>1</sup> pairs, leur encadrement et leur rôle dans le cadre du contexte scolaire (et, nous le verrons, également hors contexte scolaire).

Notre intention est bien de comprendre et de prendre conscience de toutes les dimensions et conditions de fonctionnement de ce dispositif de médiation par les pairs. Notre démarche s'inspire de celle de l' « appreciative inquiry » et de l'observation collaborative ; diverses sources d'informations ayant été combinées (récolte de documents, observations, rencontres et entretiens avec les différents protagonistes).

Après une brève description du dispositif de médiation par les pairs au Centre de la Côte (chapitre 1), nous présentons nos objectifs, notre démarche d'enquête ainsi que les données recueillies (chapitre 2). La suite du rapport est consacrée à quelques situations et cas « concrets » (chapitre 3), puis à la façon dont les protagonistes perçoivent la médiation (chapitre 4). Nous nous proposons, enfin, un bilan de nos principaux constats, notamment une confrontation des moyens investis pour la médiation par les pairs et ses apports et bénéfices (même s'ils ne sont pas quantifiables). En conclusion, nous proposons quelques pistes possibles d'évolution du dispositif, en particulier pour gérer au mieux le nombre d'élèves engagés.

## 1. La médiation par les pairs au Centre de la Côte

La « médiation (scolaire) par les pairs » est née aux Etats-Unis, à la fin des années 1960. Elle s'est peu à peu répandue en Europe. En Suisse, les premiers dispositifs datent de la fin des années 80 et le début des années 1990. L'Ecole secondaire du Sécheron à Genève a été l'une des premières à tenter l'expérience, suivie par le Collège de Pérolles à Fribourg (Johnson & Johnson, 1996 ; Pigeon, 2007 ; Grossen & Lécho, 2008).

Derrière ce terme de médiation par les pairs se cachent de nombreuses pratiques, diverses et variées. Notre intention n'est pas d'en faire, dans ce rapport, le recensement, mais bien de nous focaliser sur le dispositif mis en place, depuis plusieurs années, au Centre de la Côte de Peseux.

### ***Bref historique***

Le Centre de la Côte de Peseux est l'un des 5 centres de l'école secondaire régionale de Neuchâtel. Cet établissement réunit presque 700 élèves (regroupés en 36 classes) et plus de 80 enseignants. Il comporte deux sites : le Collège des Coteaux et le Collège des Charmettes.

---

<sup>1</sup> Pour alléger la présentation et faciliter la lecture de ce rapport, le masculin désigne autant les filles que les garçons, les femmes que les hommes.

C'est en 1999 que la médiation par les élèves (pairs) y a vu le jour, en venant compléter celle adulte. Le dispositif initial alors mis en place s'inspirait de celui de Pérolles. Les élèves étaient essentiellement formés (comme les adultes médiateurs) à la conduite d'entretiens, et étaient à la disposition de tous les élèves du Centre. A partir de 2004, le dispositif a évolué, répondant aux besoins et demandes, ainsi qu'au nombre toujours plus important de médiateurs et d'élèves formés ; le rôle des médiateurs s'est également diversifié et enrichi par le parrainage des élèves de 6<sup>ème</sup> année.

Il est important de considérer que le dispositif de médiation -tant adulte que par les pairs- mis en place au Centre de la Côte s'inscrit dans un projet d'établissement plus large visant à prévenir la violence, tout comme d'ailleurs les problèmes d'addictions (alcool, tabac, ...)<sup>2</sup>. En effet, la prévention des problèmes (de violence notamment) et le maintien d'un climat de sérénité semblent être depuis toujours la priorité de cet établissement qui mise notamment sur l'accueil, le respect, et la communication entre élèves.

Le dispositif de médiation de cet établissement est suivi par le Centre de compétences suisse en promotion de la santé et prévention (Radix, Ecoles en santé<sup>3</sup>) qui participe d'ailleurs au financement de ce mandat, et s'inscrit dans la démarche « Relation sans violence à l'école »<sup>4</sup>.

Intéressons-nous maintenant plus précisément au dispositif de médiation par les pairs mis en place au Centre de la Côte.

### ***Présentation du dispositif***

La médiation par les pairs, telle qu'elle a été pensée et est pratiquée aujourd'hui au Centre de la Côte, peut être résumée de la façon suivante : des élèves en fin de 8<sup>ème</sup> année (ayant donc environ 13-14 ans), volontaires, choisissent de se former à la médiation durant 3,5 journées. Ils peuvent ensuite, à l'issue de cette formation, décider ou non de s'engager comme médiateurs pairs, l'année suivante.

Plus précisément, les élèves de 8<sup>ème</sup> année sont informés de cette potentialité durant l'année scolaire, notamment par une séance de présentation qui a lieu en avril et au cours de laquelle les médiateurs adultes présentent à la fois la formation et ce qu'est la médiation, et invitent les médiateurs de l'année en cours à s'exprimer sur leur expérience. Les élèves de 8<sup>ème</sup> année, volontaires, peuvent s'inscrire à la formation de médiateur pair. Il n'y a pas de sélection.

La formation se déroule hors temps scolaire, en fin d'année (mai - juin), durant 3 samedis et une demie journée en semaine. Elle est dispensée par une formatrice et les deux médiateurs adultes de l'établissement qui, en fonction du nombre d'élèves inscrits (et pour pouvoir fonctionner en sous-groupes), peuvent être assistés par plusieurs enseignants, volontaires et sensibles aux thématiques enseignées.

Du point de vue de son contenu, la formation alterne apports théoriques et exercices pratiques. Elle est constituée de 4 modules. Le premier aborde ce qu'est la formation (son fonctionnement) et la médiation scolaire par les pairs (le rôle des médiateurs, les bénéfices liés, la confidentialité lié à ce rôle, les motivations à devenir médiateurs, les limites, etc.) ; le deuxième traite de la communication interindividuelle (l'écoute, la synchronisation, les attitudes de Porter) ; le troisième concerne les émotions et le message non violent (intelligence émotionnelle, axes émotionnels) ; le quatrième présente la position médiante (prise de distance, confidences et observations).

---

<sup>2</sup> Le Centre de la Côte dispose notamment d'un groupe SANTE et collabore avec le CENEA (Centre neuchâtelois d'alcoologie) et le Drop-In. Il a fait du plan « Détection et Intervention précoces (D «+ IP) » de l'OFSP un véritable projet d'établissement (Offredi, 2010).

<sup>3</sup> [www.radix.ch](http://www.radix.ch) ; [www.ecoles-en-sante.ch](http://www.ecoles-en-sante.ch)

<sup>4</sup> <http://www.rsv.espacedoc.net/>

A la fin de la formation, les élèves formés reçoivent une attestation<sup>5</sup>. Les médiateurs adultes leur proposent également de remplir un questionnaire d'évaluation pour connaître leur appréciation du contenu du cours, du processus de formation et du travail d'animation (échelle de 2 à 6, avec de la place pour des remarques éventuelles sur chacun de ces 3 points).

Les élèves formés peuvent ensuite choisir de s'engager comme médiateurs pairs pour l'année scolaire suivante (c'est-à-dire lorsqu'ils seront en 9<sup>ème</sup> année). Cet engagement n'est pas obligatoire : autrement dit, les élèves formés ont la liberté de ne pas devenir médiateurs pairs.

Pour les élèves formés qui veulent s'engager comme médiateurs pairs, il n'y a quasiment aucune sélection. Seuls ceux qui ont été absents durant la formation ou dont le comportement durant cette formation n'était pas adapté ou problématique peuvent être empêchés de devenir médiateurs. Ils sont alors convoqués par les médiateurs adultes qui leur expliquent la situation. Certains renoncent d'eux-mêmes.

### ***Etre médiateur pair***

Au Centre de la Côte, être médiateur pair signifie accepter d'être une ressource (parmi d'autres) pour les élèves de l'établissement à qui ils peuvent s'adresser lorsqu'ils rencontrent des difficultés<sup>6</sup>. Leur rôle est d'aider à trouver des solutions en cas de problèmes, d'orienter vers les personnes ou services compétents, de favoriser l'intégration des nouveaux élèves de l'établissement. Etre médiateur pair, c'est aussi accepter de prendre sur son temps pour se réunir avec les médiateurs adultes et autres élèves-médiateurs (par exemple : certains jeudis midis ou durant les récréations, c'est-à-dire hors « temps scolaire » a proprement parlé).

En début de 9<sup>ème</sup> année, les élèves devenus médiateurs pairs sont répartis par les médiateurs adultes, (en fonction de leur choix premier, éventuellement second et également de leur « profil ») pour assumer 4 principaux rôles au sein de l'établissement :

- Accueil des nouveaux élèves arrivant dans l'établissement (visites, présentation, rencontres, conseils),
- Lien avec la classe CLIN, c'est-à-dire la classe d'intégration de la Fondation des Perce-Neige, dont les élèves présentent un handicap mental léger (organisation de rencontres),
- Parrainage des classes de 6<sup>ème</sup> : chaque classe de 6<sup>ème</sup> élit 2 représentants de classe qui sont en contact avec les 2 médiateurs attribués à la classe. Les représentants et d'une manière plus générale tous les élèves de la classe ont leurs coordonnées et peuvent s'entretenir avec eux en cas de difficultés (possibles rencontres régulières).
- Médiateurs sans spécialisation, « à disposition » des élèves.

Les attentes de l'établissement envers les médiateurs pairs sont les suivantes :

- le sérieux et la responsabilité dans les relations avec les autres élèves ;
- la disponibilité ;
- le respect du contrat d'écoute, de confidentialité, d'impartialité et de non jugement ;
- la sollicitation des médiateurs adultes ou d'autres ressources en cas de difficultés sortant du cadre de la médiation par les pairs.

A ce propos, les médiateurs pairs doivent être conscients des limites de leur engagement. Sortent du cadre de leur engagement les situations suivantes : racket, violence entre élèves, violence contre soi, troubles de l'alimentation, pensées morbides, violence familiale, abus, consommation d'alcool, de drogue ou d'autres psychotropes. Un élève médiateur témoin ou sollicité pour un de

---

<sup>5</sup> L'attestation est donnée aux élèves ayant participé aux 3,5 jours de formation et ayant eu un comportement adéquat, tant avec leurs camarades qu'avec les formateurs. Les quelques cas, rares, qui ne la reçoivent pas sont convoqués par les médiateurs adultes qui leur en expliquent les raisons.

<sup>6</sup> Chaque année, la photo de tous les médiateurs pairs est affichée dans l'établissement afin qu'ils soient facilement reconnaissables par les autres élèves.

ces cas doit faire appel à une ressource adulte (médiateur adulte, médecin scolaire, conseillère socio-éducative, psychologue de l'OROSP ou membre de la direction...).

D'une façon plus générale, la médiation scolaire par les pairs offre la possibilité aux élèves de l'établissement de se confier à l'un des leurs -formé pour les écouter- lorsqu'ils rencontrent des difficultés, qu'elles soient d'ordre scolaire (résultats, relations entre pairs, relations avec les enseignants...), personnel ou familial. Il semble, en effet, que certains adolescents aient plus de facilité (ou moins de difficultés) à se confier à quelqu'un du même âge qu'à un adulte, en cas de problème.

Les médiateurs peuvent avoir une position « passive », d'écoute par exemple, si un de leurs pairs vient les solliciter, mais également une position « active » en étant sensibilisés à repérer des élèves isolés ou en difficulté qui ne viendraient pas spontanément les consulter.

A la fin de leur année de médiation, s'ils ont respecté leur cahier des charges et eu un comportement approprié à leur statut, les médiateurs pairs reçoivent une attestation. Dans le cas contraire, cette attestation peut leur être refusée.

Après avoir présenté le dispositif de médiation par les pairs et ses principes, nous nous proposons maintenant de nous intéresser à l'évolution du nombre d'élèves formés et d'élèves médiateurs, pour ces 3 dernières années, dans cet établissement.

### ***Evolution du nombre d'élèves formés et d'élèves médiateurs au cours de ces 3 dernières années scolaires***

- Le tableau qui suit reprend le nombre d'élèves -par sexe (fille et garçon) et par section (Maturité, Moderne, Pré-professionnelle)- qui a suivi la formation de médiateurs (F) en 2005-06, ainsi que celui des élèves qui s'est engagé comme médiateurs pairs (M) l'année suivante (en 2006-07).

| Section \ Sexe          | Filles                  | Garçons                 | Total                   |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Maturité (MA)           | F = 12<br><b>M = 11</b> | F = 7<br><b>M = 4</b>   | F = 19<br><b>M = 15</b> |
| Moderne (MO)            | F = 5<br><b>M = 5</b>   | F = 7<br><b>M = 6</b>   | F = 12<br><b>M = 11</b> |
| Pré-professionnelle(PP) | F = 3<br><b>M = 2</b>   | F = 3<br><b>M = 2</b>   | F = 6<br><b>M = 4</b>   |
| Total                   | F = 20<br><b>M = 18</b> | F = 17<br><b>M = 12</b> | F = 37<br><b>M = 30</b> |

*Formation en 2005-06 (F) ; Médiation en 2006-07 (M)*

En 2006-2007, sont inscrits 712 élèves au total au Centre de la Côte (c'est-à-dire toutes classes et toutes sections confondues). Parmi eux, 200 élèves (94 filles et 106 garçons) sont en 9<sup>ème</sup> année. Autrement dit, 15% des élèves de 9<sup>ème</sup> année sont engagés comme médiateurs pairs. Et environ 80% des élèves ayant suivi la formation en 8<sup>ème</sup> s'engage comme médiateurs pairs l'année scolaire suivante.

- Le tableau ci-dessous montre maintenant le nombre d'élèves, par sexe et par section, ayant suivi la formation (F) en 2006-07 et s'étant engagés comme médiateurs pairs (M) durant l'année scolaire 2007-08.

| Section \ Sexe      | Filles                            | Garçons                 | Total                   |
|---------------------|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Maturité            | F = 25<br><b>M = 24</b>           | F = 10<br><b>M = 8</b>  | F = 35<br><b>M = 32</b> |
| Moderne             | F = 8<br><b>M = 9<sup>7</sup></b> | F = 2<br><b>M = 2</b>   | F = 10<br><b>M = 11</b> |
| Pré-professionnelle | F = 4<br><b>M = 2</b>             | F = 3<br><b>M = 2</b>   | F = 7<br><b>M = 4</b>   |
| Terminale           | F = 0<br><b>M = 0</b>             | F = 1<br><b>M = 1</b>   | F = 1<br><b>M = 1</b>   |
| Total               | F = 37<br><b>M = 35</b>           | F = 16<br><b>M = 13</b> | F = 53<br><b>M = 48</b> |

*Formation en 2006-07 (F) ; Médiation en 2007-08 (M)*

En 2007-2008, 674 élèves au total étaient inscrits au Centre de la Côte. Parmi eux, 171 élèves (84 filles et 87 garçons) sont en 9<sup>ème</sup> année. Ce qui revient à dire que 28.07% des élèves de 9<sup>ème</sup> année sont des médiateurs pairs. 90 % des élèves qui ont suivi la formation de médiateurs en fin de 8<sup>ème</sup> année s'engagent l'année suivante comme médiateurs.

- Pour finir, le tableau suivant reprend les effectifs des élèves ayant suivi à la formation (F) et s'étant engagés comme médiateurs pairs (M). La formation de médiateurs a ici eu lieu en 2007-2008 ; l'engagement en tant que médiateurs s'est donc fait pour l'année 2008-09.

| Section \ Sexe      | Filles                  | Garçons                 | Total                   |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Maturité            | F = 19<br><b>M = 16</b> | F = 12<br><b>M = 10</b> | F = 31<br><b>M = 26</b> |
| Moderne             | F = 12<br><b>M = 12</b> | F = 5<br><b>M = 4</b>   | F = 17<br><b>M = 16</b> |
| Pré-professionnelle | F = 5<br><b>M = 4</b>   | F = 3<br><b>M = 3</b>   | F = 8<br><b>M = 7</b>   |
| Terminale           | F = 0<br><b>M = 0</b>   | F = 1<br><b>M = 1</b>   | F = 1<br><b>M = 1</b>   |
| Total               | F = 36<br><b>M = 32</b> | F = 21<br><b>M = 18</b> | F = 57<br><b>M = 50</b> |

*Formation en 2007-08 (F) ; Médiation en 2008-09 (M)*

En 2008-09, 684 élèves au total sont inscrits au Centre de la Côte (toutes classes et toutes sections confondues). Parmi eux, 171 élèves (81 filles et 90 garçons) sont en 9<sup>ème</sup> année. Autrement dit, environ 30% des élèves de 9<sup>ème</sup> année sont engagés médiateurs pairs. Et près de 88% des élèves qui ont suivi la formation de médiateurs s'engagent l'année suivante comme médiateurs pairs.

<sup>7</sup> Il s'agit, ici, d'une élève qui a doublé sa 9<sup>ème</sup> année et qui a de nouveau fonctionné l'année suivante comme médiatrice pairs.

## **2. L'évaluation du dispositif**

Dans cette partie, seront décrites, à la fois la demande qui nous a été formulée et la démarche que nous avons choisie pour répondre au mieux aux objectifs donnés.

### ***La demande***

C'est en avril 2007 que nous avons reçu ce mandat de la part du Centre de la Côte. Cette demande d'étude et d'évaluation s'inscrit dans une volonté d'évaluation externe et objective du dispositif de médiation par les pairs, afin notamment de montrer son efficience, d'obtenir une reconnaissance et la poursuite des financements.

Dans un premier temps, nous avons rencontré les deux médiateurs adultes : Madame Nadia Doffey Salchli et Monsieur Henri Bernasconi qui sont enseignants dans cet établissement. Ils nous ont présenté le dispositif, donné un certain nombre de documents afin de mieux cerner les caractéristiques et particularités de cette expérience. Nous avons ensuite rencontré le directeur de l'établissement, Monsieur Enzo Offredi, afin de nous mettre d'accord sur les termes du mandat : les modalités de fonctionnement (financement, organisation et planning), les objectifs et finalités. Nous avons également échangé sur les différentes démarches que nous nous proposons d'entreprendre pour cette étude.

Nous avons compris notre rôle comme celui de dresser un bilan du dispositif de médiation par les pairs après un certain nombre d'années de fonctionnement ; de proposer des ajustements du dispositif actuel, permettant notamment de faire face au nombre croissant d'élèves.

Il nous semble intéressant de mentionner que des collègues de l'Institut de Psychologie de l'Université de Lausanne (Prof. Michèle Grossen et collaborateurs) ont également été amenés, durant cette même période, à évaluer le dispositif de médiation par les pairs mis en place dans un établissement à Morges. Nous avons rencontré ces collègues et nous nous sommes entretenus avec eux sur nos mandats respectifs et sur les dispositifs, différents, que nous avons à étudier. Nous nous sommes vite rendu compte que les attentes de nos mandataires, notre expertise et, par conséquent, nos objectifs, démarche et dispositif d'enquête étaient différents. A Lausanne, nos collègues ont décidé de se centrer sur le caractère didactique de ce dispositif de médiation par les pairs. Autrement dit, leur objectif est d'étudier si et comment les élèves médiateurs font des liens entre des cas plus ou moins fictifs (de type exercices) et les bases théoriques vues durant leur formation de médiateurs et la réalité de leur expérience de médiateur ; s'il y a transfert d'apprentissage d'une situation à une autre (Grossen & Léchet, 2008).

### ***Objectifs et questions de départ***

En acceptant le mandat du Centre de la Côte, nous avons obtenu l'autorisation d'en faire un projet de recherche, dans le respect des règles éthiques et de l'anonymat et de la confidentialité des personnes, situations et données.

Notre intention, dans cette étude, était bien de comprendre ce qu'est la médiation par les pairs dans cet établissement, et de prendre conscience de toutes les dimensions et conditions de fonctionnement de ce dispositif. Elle était également de repérer d'éventuels problèmes, difficultés ou manques et également des sources possibles de progrès, dans une perspective de meilleure gestion (éventuellement amélioration ou adaptation) du dispositif actuel.

Enfin, un autre aspect -qui s'est peu à peu révélé à nous- que nous avons exploré est l'existence ou non d'impacts de ce dispositif de médiation scolaire par les pairs hors du contexte scolaire (c'est-à-dire dans le cadre des relations amicales ou familiales des élèves médiateurs).

Du point de vue scientifique, notre démarche s'inspire de l' « appreciative inquiry » (notamment Cooperrider & Whitney, 2005) et de l'observation collaborative. Il s'agit, plus concrètement, d'une recherche coopérative d'éléments et facteurs permettant aux acteurs impliqués dans un dispositif (ou une situation) de prendre du recul, dans le but de l'analyser et de le comprendre autrement, éventuellement de l'améliorer ou l'adapter. Nous partons donc de l'expertise et de l'expérience des principaux protagonistes de ce dispositif que nous leur représentons ensuite différemment (c'est-à-dire sous une forme dont ils n'avaient pas forcément conscience seuls) afin, par exemple, qu'ils puissent faire le point et revisiter leur démarche, grâce à ce « nouveau regard ».

### ***La démarche et le dispositif d'enquête***

Afin de répondre à nos questions de départ et à nos objectifs d'étude, nous avons choisi de récolter, dans la mesure du possible, un maximum d'informations sur le dispositif de médiation par les pairs, et ce, sous différentes formes. Diverses sources d'informations ont donc été combinées et/ou se sont succédées :

- Récolte de documents (notamment mis à disposition par la direction et les médiateurs adultes) : le dossier de formation, le dossier du médiateur, le dossier des élèves de 6<sup>ème</sup>, diverses notes et courriers aux élèves-médiateurs, les supports et diaporamas des séances, etc.,
- Rencontres, observations, entretiens (individuels ou collectifs ; en face-à-face ou par téléphone).

En plus des contacts et entretiens réguliers avec les deux médiateurs adultes, nous avons également fait en sorte de pouvoir rencontrer -en face à face- les principaux protagonistes de ce dispositif : les élèves-médiateurs. C'est dans cette optique que nous avons assisté à une demi-journée de formation de médiateur, ainsi qu'à plusieurs séances les réunissant. Nous nous sommes également entretenus avec un certain nombre de médiateurs pairs, en groupe, et ce, à deux reprises (après leur formation et en cours d'année de médiation), ainsi qu'avec des représentants de classe de 6<sup>ème</sup>.

Nous avons, parallèlement, eu l'occasion de nous entretenir (en face-à-face ou par téléphone) avec des enseignants du Centre de la Côte (plus ou moins impliqués dans la formation et la médiation). Enfin, nous avons pu recueillir les avis de plusieurs parents de médiateurs pairs par téléphone.

Notons que nous avons choisi de ne pas filmer ni enregistrer ces rencontres, séances, journées de formation, réunions ou entretiens : le risque d'embarrasser, voire d'effrayer, les personnes concernées par le projet -les adolescents surtout- était trop grand (vu la réaction à cette simple idée). L'intention était bien de recueillir un maximum d'informations sur le projet, le rôle des différents protagonistes (surtout médiateurs-pairs), leur engagement mais également leurs impressions et avis, et que ces informations soient aussi vraies et spontanées que possible. C'est pourquoi nous avons opté pour la prise de notes « papier – crayon » (simultanée quand elle était possible, ou sinon à peine différée dans le temps).

Précisons enfin que nous n'avons pas pu être les témoins directs des différents cas et situations que nous relatons dans ce rapport. Pour des raisons non seulement pratiques mais aussi éthiques (confidentialité – anonymat), nous n'avons pas pu suivre les différents médiateurs pairs pour les observer dans leurs diverses activités (de conseils, écoutes, règlements de conflit, etc.). Les faits qui sont donc mentionnés ici nous ont été rapportés (lors d'entretiens) par les médiateurs adultes ou élèves. Pour ne pas rompre anonymat et confidentialité, les exemples que nous donnons ici, pour illustrer nos propos, sont des exemples fictifs mais parfaitement vraisemblables car construits à partir de notre étude.

### ***Les données recueillies***

Nous résumons, dans le tableau qui suit, les différentes données recueillies auprès des protagonistes du projet.

| <b>Les protagonistes : personnes et profil</b>                     | <b>Intentions et moyens mis en œuvre</b>  | <b>Données recueillies</b>  |
|--|---|---|
| Directeur de l'établissement                                       | - Rencontres<br>- Contacts  | - Informations sur l'établissement (effectifs...)<br>- Mise à disposition de documents  |
| Médiateurs adultes (formateurs et encadrants des médiateurs pairs) | - Rencontres régulières<br>- Contacts emails et téléphoniques   | - Informations tout au long de l'enquête sur le dispositif<br>- Mise à disposition de documents                                       |
| Médiateurs pairs (adolescents)                                     | Entretiens collectifs (20 élèves au total) : 2 entretiens de groupes (avec 5 élèves chacun) après la formation et 2 entretiens de groupes (avec 5 élèves chacun) en fin d'année de médiation. | - Avis / opinion sur leur expérience (formation et médiation)<br>- Motivations<br>- Attentes<br>- Apprentissages<br>- Rôle / missions |
| Enseignants impliqués (aide-formateurs)                            | Entretiens individuels (3), en face à face ou téléphonique : prise de contact par email (10 au total)   | - Avis / opinion sur le dispositif<br>- Avis sur la formation   |
| Enseignants de l'établissement                                     | Entretiens individuels (2), en face à face ou téléphonique : prise de contact par email (10 au total)   | - Avis / opinion sur le dispositif  |
| Représentants de classe de 6 <sup>ème</sup>                        | Entretien collectif (face-à-face) : 2 élèves (sur les 6 invités : problème d'information de la part de leurs enseignants)   | - Avis / opinion sur le dispositif<br>- Leur rôle par rapport aux médiateurs (parrains)<br>- Futurs médiateurs                        |
| Parents de médiateurs pairs  | Entretiens individuels téléphoniques : 9 pères et mères (sur les 18 familles contactées par courrier)   | - Avis / opinion<br>- Encouragements<br>- Informations<br>- Impact de la formation / médiation en famille                             |

### ***Personnes engagées dans cette enquête***

Dans cette enquête, Sophie Lambolez s'est principalement occupée des contacts (rencontres et entretiens) avec les protagonistes du projet. Elle a assisté à diverses séances, a observé, pris des notes. Elle a également récolté les documents utiles à la compréhension et à l'analyse du dispositif.

Anne-Nelly Perret-Clermont, Professeure à l'Université de Neuchâtel, a été sa superviseuse. S'entretenir régulièrement avec elle lui a permis de prendre de la distance par rapport à ce projet et de partager l'effort de conceptualisation de l'approche, l'analyse des résultats et du rapport.

Plusieurs étudiants des programmes de Bachelor et Master ont eu l'occasion, durant le semestre d'automne 2007, de travailler, en séminaire sur cette thématique. Certains se sont intéressés au questionnaire proposé par les médiateurs adultes aux élèves après la formation de médiateurs ; d'autres ont essayé de mettre sur pied des questionnaires ou grilles d'entretien permettant de recueillir les avis et opinions des différents protagonistes du projet. Ces exercices étaient l'occasion de faire travailler les étudiants sur une thématique concrète réelle (même s'il n'était pas question de les essayer sur le terrain et de rencontrer les différentes personnes impliquées dans ce dispositif). Anonymat et confidentialité des données et des personnes ont bien sûr été respectés. Les projets de questionnaires et d'entretiens n'ont pas été utilisés tels quels mais ont servi de sources d'inspiration pour la mise en place de ceux utilisés par Sophie Lambolez pour recueillir les données et avis des différents protagonistes du dispositif.

Après avoir vu les intentions et les principes de mise en œuvre du dispositif de médiation par les pairs au Centre de la Côte (chapitre 2.) puis nos objectifs d'étude et notre démarche pour les atteindre, examinons maintenant comment la médiation par les pairs est pratiquée au quotidien, dans cet établissement.

### **3. La médiation par les pairs au quotidien : quelques situations et cas**

C'est essentiellement grâce aux entretiens avec des élèves-médiateurs et les médiateurs adultes que nous pouvons relater ici certaines situations de médiation. Comme nous l'avons dit, pour des raisons pratiques et éthiques, nous n'avons, en effet, pas pu les suivre et les observer dans leurs activités durant ces 18 mois, et être témoins des différentes scènes relatées ici. Les uns et les autres ont néanmoins accepté de nous raconter (non sans quelques réticences et en prenant toujours un grand soin de préserver l'anonymat des personnes impliquées) quelques-uns des cas auxquels ils ont été confrontés. De notre côté, par prudence, nous nous sommes permis de « déguiser » ces cas (tout en gardant leur essence et leur spécificité) afin que le rapprochement avec les situations réelles ne puisse pas être fait.

Les médiateurs pairs ont pu être contactés par leurs camarades (parfois un enseignant) pour différentes raisons. Ils ont pu aussi intervenir sans être explicitement sollicités. Enfin, en fonction du problème, ils ont pu être amenés à le gérer du début à la fin (avec les conseils des médiateurs adultes mais sans leur intervention directe) ou à le transmettre à un adulte. Les quelques exemples que nous présentons maintenant brièvement permettent d'illustrer ce qu'ont été amenés à faire des médiateurs pairs durant leur mandat.

#### ***Le médiateur comme conciliateur***

Céline<sup>8</sup>, une médiatrice paire a été contactée par une élève qui se faisait régulièrement insulter et menacer (dans les corridors, à la récréation, à la sortie de l'école) par un garçon de sa classe. L'élève médiatrice a consulté un des deux médiateurs adultes à ce sujet (lui parle du problème en termes généraux, et sans citer de noms) pour lui demander conseil. Une salle de classe a été ensuite mise à sa disposition pour y réunir les deux protagonistes et elle-même. Elle a donc provoqué une discussion entre l'agresseur et l'agressé et y a joué le rôle de médiatrice. Le conflit s'est rapidement et efficacement résolu (renseignements pris régulièrement par la médiatrice, les menaces et insultes n'ont plus repris). L'élève médiatrice a enfin fait un retour de ce cas et de sa résolution au médiateur adulte contacté.

Ce cas illustre un rôle de médiation de la part de l'élève qui a résolu, seule avec les conseils d'un adulte (mais sans son intervention directe), un conflit entre pairs.

---

<sup>8</sup> Prénom fictif, cas fictif mais analogue à des cas réels.

## ***Le médiateur comme régulateur de tensions dans une classe***

Une autre situation présente le médiateur pair comme jouant un rôle de régulateur de tensions dans une classe.

Grégory<sup>9</sup>, médiateur pair, était le parrain d'une classe de 6<sup>ème</sup> année où il semblait y avoir quelques « petits conflits » entre élèves, ce qui n'était pas sans influencer l'ambiance générale de la classe (mise à l'écart d'un élève puis d'un autre pour des raisons obscures, des élèves initialement copines se fâchent et se disputent, etc.). Il a décidé, après en avoir parlé aux médiateurs adultes, de rencontrer régulièrement non seulement les représentants de cette classe pour être informés des tensions, mais aussi les différents élèves (par groupe souvent) pour tenter d'améliorer le climat de la classe. Ce qui semble avoir porté ses fruits et détendu l'atmosphère.

Dans ce cas, le médiateur pair était en relation avec les médiateurs adultes, même si ceux-ci ne sont jamais intervenus directement dans cette classe. D'autres cas du même type nous ont été relatés à la différence près qu'il peut arriver que le médiateur pair, pensant que ce n'est pas si grave, « se débrouille tout seul », sans l'aide ni les conseils de ses aînés, qui finissent tout de même souvent par en être informés (par un élève, un enseignant), en cours ou en fin de résolution de conflit.

## ***Le médiateur comme 1<sup>er</sup> maillon d'une chaîne***

Les médiateurs pairs sont parfois confrontés à des situations plus graves, comme par exemple, celles-ci :

- *d'aide aux victimes d'agression*

Sylvain<sup>10</sup>, médiateur pair, apprend que son copain (également élève au Centre de la Cote) a été violemment frappé et blessé par un groupe de 3 adolescents, dans la cage de son immeuble. Il lui a proposé de venir à l'école en parler aux médiateurs adultes. Ce que la victime a accepté de faire. A partir de là, le processus était en marche : un centre d'aide aux victimes d'agression a été contacté ; les parents puis la police ont été prévenus. Et une plainte a pu être déposée le soir même.

- *d'aide et de suivi médical*

Caroline<sup>11</sup> a appris qu'une élève de sa classe ne s'alimentait pas suffisamment parce qu'elle se trouvait trop grosse (alors que son poids n'est déjà pas très important, voire problématique). De plus, elle faisait des malaises réguliers. Caroline a consulté les médiateurs adultes pour leur en faire part. Le cas a ensuite été transmis au médecin scolaire qui a entrepris d'assurer le suivi de cette élève en difficulté.

## ***Le médiateur pris en faute***

Pour finir, il nous paraît intéressant de relater, ici, un cas, où le médiateur pair n'a pas été « un modèle de droiture » mais où la réparation de sa faute lui a permis de garder sa place de médiateur.

Hervé<sup>12</sup>, médiateur pair, était parrain d'une classe de 6<sup>ème</sup> année. Il empruntait très (trop) régulièrement le téléphone portable d'un élève de la classe qu'il parraine pour passer des coups

---

<sup>9</sup> Prénom fictif, cas fictif mais analogue à des cas réels.

<sup>10</sup> Prénom fictif, cas fictif mais analogue à des cas réels.

<sup>11</sup> Prénom fictif, cas fictif mais analogue à des cas réels.

<sup>12</sup> Prénom fictif, cas fictif mais analogue à des cas réels.

de fil personnel, et le faisait sans aucun dédommagement. Cela a fini par se savoir. Il s'est aussitôt excusé auprès de sa « victime », a également insisté pour la rembourser et a fini par la dédommager (« réparation »). Sanctionné par l'école, il a suivi un processus de médiation avec les deux médiateurs adultes. Parallèlement à cela, il s'est beaucoup investi par ailleurs dans d'autres cas. Avec l'accord de sa victime, il a pu garder son statut de médiateur jusqu'à la fin de l'année scolaire.

Les différents cas présentés ci-dessous ne sont que quelques exemples parmi les plus représentatifs de ce que peut être amené à faire un médiateur pair durant son mandat. Le travail et le temps investis dans le suivi et l'encadrement de ces élèves par les deux médiateurs adultes ne doivent pas être négligés ici. Il semble, en fait, que peu de situations leur échappent complètement<sup>13</sup> : ils finissent, dans la grande majorité des cas, par en être informés et contactent alors le médiateur pair concerné, si ce dernier ne l'a pas fait spontanément. Notons également que dans certains types de situations (problèmes de classe notamment), les enseignants (essentiellement les enseignants principaux des classes) sont également associés au dispositif de résolution de problème.

Après avoir présenté quelques cas et situations de médiation, intéressons-nous maintenant à la manière dont les différents protagonistes de ce dispositif voient (ou vivent) la médiation.

## **4. La médiation par les pairs vue par les différents protagonistes du dispositif**

### ***La médiation vue par des élèves médiateurs***

Nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec, au total, une vingtaine d'élèves médiateurs à deux moments distincts : après la formation de médiateurs et en fin d'année de médiation. Ces entretiens se sont déroulés collectivement (c'est-à-dire par petits groupes de 5 élèves à chaque fois) pour stimuler les discussions (éventuellement susciter le débat en cas de désaccord).

Ces entretiens avec les médiateurs pairs ont été riches. Ils nous ont permis de comprendre les raisons pour lesquels ces adolescents avaient décidé de suivre la formation puis de s'engager ensuite comme médiateurs. Ils nous ont fait part de leur avis, mais aussi attentes et de leurs apprentissages.

Concernant la formation suivie, la raison majoritairement avancée est : pour « devenir médiateur et aider les autres ». Aucun n'a suivi la formation sans avoir l'idée de devenir ensuite médiateur. Deux élèves ont mentionné que « ça pouvait aussi servir par la suite (notamment d'avoir une attestation) ». Une élève a avancé une motivation plus personnelle « pour régler mes propres problèmes ».

D'une façon générale, ils ont apprécié les 3 jours et demi de formation ; n'ont pas été gênés que cette formation ait été hors temps scolaire ; ont trouvé agréable d'entretenir un autre type de relation, moins scolaire, avec les enseignants (« ça change de quand ils sont en cours ») et ont bien apprécié d'être « mélangés » (toutes sections ensemble).

Le contenu de la formation les a intéressé même s'ils ont trouvé que tout n'était pas nouveau pour eux (« on savait déjà des trucs », « d'autres étaient logiques »). Plusieurs élèves disent avoir trouvé qu'il y avait beaucoup de matière, et que c'était « parfois un peu trop théorique » (malgré les exercices). Un seul a estimé que les exercices étaient un peu répétitifs. Beaucoup soulignent la « gestion des émotions » comme étant le thème dans la formation où ils ont le plus appris, ainsi que l'importance de « rester neutre » et « de ne pas toujours juger » (en cas de conflit ou problème).

Ils sont tous d'avis que la formation leur a apporté quelque chose de positif : plus de confiance en eux, plus de distance, apprendre à savoir poser les bonnes questions pour aider, savoir écouter,

---

<sup>13</sup> Ce qu'il est bien entendu difficile voire impossible de vérifier et quantifier ici.

Autant de chose « utiles dans la vie de tous les jours » (« avec les parents, frères et sœurs ou copains »).

Certains nous ont dit, après ces 3 journées et demie de formation, avoir déjà mis ou essayé de mettre en pratique quelques principes vus en formation (« pour aider une copine qui a des problèmes avec sa mère » ou « aller vers les gens si on voit qu'ils sont seuls »).

Concernant la médiation, le motif de l'engagement exprimé le plus souvent est « pour être utile », pour « aider les autres ». En début d'année, la majorité des élèves interrogés avait envie de parrainer une classe de 6<sup>ème</sup>, mais les places étant limitées, ils ne savaient pas encore si leur vœu serait réalisé. Dans le cas contraire, ils ne semblaient pas gênés d'avoir un autre profil de médiateur. Un élève a précisé s'être engagé comme médiateur pour pouvoir suivre, en particulier, un nouvel élève de 6<sup>ème</sup> qu'il connaissait et qui avait des problèmes ; une autre élève s'est engagée pour parrainer la classe de son petit frère.

En cette fin d'année de médiation, les élèves avec lesquels nous nous sommes entretenus semblaient tous satisfaits de leur expérience de médiateurs. Aucun ne regrettait cet engagement. La plupart trouvaient qu'ils n'avaient « pas eu grand-chose à faire », mais lorsque nous leur demandions des exemples concrets de situations où ils étaient intervenus d'une manière ou d'une autre, il y avait tout de même matière : « emprunt d'argent », « disputes », « bagarres », « insultes »<sup>14</sup>... Peut-être s'attendaient-ils à être plus sollicités ou à des situations plus graves ?

Une élève qui parrainait une classe de 6<sup>ème</sup> (avec un autre élève que nous n'avons pas rencontré), quant à elle, a considéré avoir été beaucoup sollicitée (« il y a avait quelque chose presque toutes les semaines »). Elle a passé beaucoup de temps à discuter avec les représentants de classe, les autres élèves et l'enseignant principal de la classe pour tenter de résoudre les problèmes (essentiellement des tensions et conflits entre sous-groupes, ou des disputes entre élèves de la classe). Elle était très satisfaite de cette expérience (mais un peu fatiguée).

Les médiateurs disent avoir essentiellement un rôle préventif (« les élèves savent qu'on est là et qu'ils peuvent venir nous trouver », « on se sent quand même utile »), et remarquent que ce n'est pas toujours le principal intéressé qui vient les voir pour leur parler d'un problème. Nous les avons également trouvés très modestes (« on fait ce qu'on peut mais des fois on ne peut rien faire, surtout si l'élève en face ne veut pas être aidé »). D'une façon générale, ils trouvent que l'établissement est calme et que l'ambiance est bonne (« il ne s'y passe rien de grave malgré ce que certains disent »). Peut-être y sont-ils aussi pour quelque chose ?

Certains médiateurs soulignent que le fait d'avoir suivi la formation et d'être devenu médiateurs les avait aidés, d'un point de vue personnel, à mieux gérer les conflits et disputes à l'intérieur de leur famille et fratrie et entre amis (« je me contrôle plus », « on discute plus chez moi »). D'autres, au contraire, considèrent qu'il n'y a pas eu de changement.

Tous trouvent enfin que ce rôle de médiateurs est valorisant : ils se sentent « utiles », voire « importants » (« on nous respecte »). Plusieurs craignaient, au début, d'être mal vus par certains camarades (et être traités d'« espion » par exemple) mais il semble que ce ne fut pas le cas.

### ***La médiation vue par des représentants de classe de 6<sup>ème</sup>***

Etant donné qu'il n'était pas possible de nous entretenir avec des élèves bénéficiaires de la médiation (pour des raisons de confidentialité), les seuls bénéficiaires (potentiels) clairement identifiés étaient les représentants de classe de 6<sup>ème</sup>, qui sont régulièrement en contact avec un couple de médiateurs (dits parrains). Nous avons essayé d'en rencontrer quelques-uns (6) mais des problèmes d'information et de convocation ne nous ont permis de parler qu'avec deux d'entre eux.

---

<sup>14</sup> Notons qu'il a été parfois difficile d'obtenir des informations (même assez générales) sur les faits vécus : il semble bien que ces adolescents aient parfaitement intégré le secret de confiance lié à ce rôle de médiateur.

Les deux représentants de classe de 6<sup>ème</sup> que nous avons rencontrés (issus de deux classes distinctes) se sont montrés très satisfaits de leur relation avec leurs parrains, même si l'un des deux préférerait parfois s'entretenir avec un autre élève médiateur (« à disposition ») qu'il connaissait par ailleurs (pour être le frère d'un copain). Ils nous ont dit les avoir, dans l'ensemble, peu sollicités, à la fois car il n'y avait pas tellement de problèmes dans leur classe respective, mais aussi parce qu'ils essaient déjà eux-mêmes, en tant que représentants, de les résoudre.

Un des représentants de classe a soulevé le problème de la distance entre le collège des Coteaux et le collège des Charmettes. En effet, au Centre de la Côte, certaines classes de 6<sup>ème</sup> sont un peu « excentrées » et se trouvent aux Charmettes ; alors que la majorité des autres classes (dont toutes celles de 9<sup>ème</sup> où se trouvent les médiateurs pairs) sont au collège de la Côte. En tant que représentant d'une classe de 6<sup>ème</sup> aux Charmettes, il n'était pas toujours aisé de rencontrer régulièrement les parrains qui sont au Coteaux, même s'ils se déplaçaient de temps en temps.

Un des deux représentants de classe a fait la remarque qu'il était bien d'avoir des médiateurs pairs de toutes sections, qui ne sont donc pas tous en « matu(rité) » et qui ne sont pas tous des « bons élèves ou élèves modèles ». Sinon, « on n'oserait pas aller vers eux ».

Les deux représentants n'ont pas exclu la possibilité, en temps voulu, de suivre la formation pour devenir à leur tour médiateurs.

### ***La médiation vue par des enseignants***

#### *- Les promoteurs : les deux médiateurs adultes impliqués dans ce dispositif*

Les deux médiateurs adultes sont en quelque sorte les piliers de ce dispositif. Ils le suivent tout au long de l'année. Ils assurent, chaque année, la formation des élèves médiateurs (parfois aidés par des collègues), et les encadrent une fois engagés comme médiateurs pairs. Ils s'occupent également de l'aspect logistique lié au dispositif (avec l'aide du secrétariat) et de l'organisation et animation des différentes séances qui ponctuent plusieurs moments de l'année (accueil des médiateurs, visites dans les classes avec les médiateurs, rencontres entre médiateurs et représentant de classe de 6<sup>ème</sup>, etc.). En tant que médiateurs adultes, ils sont également, à plusieurs moments de la semaine, à disposition des élèves (ou de leurs collègues) désireux de s'entretenir avec eux.

Malgré leur motivation et leur enthousiasme, nous avons toutefois ressenti une certaine fatigue, essentiellement due, nous pensons, au nombre sans cesse croissant de médiateurs pairs auquel il faut s'adapter, et au peu de décharge en temps qu'ils ont pour la gestion et l'organisation demandées par le dispositif (rappelons qu'ils sont enseignants pour le reste et la plus grande partie de leur temps). Ils ont à s'adapter au grand nombre de médiateurs.

Rappelons aussi qu'un médiateur pair est aussi un élève et un adolescent ! La formation et l'engagement comme médiateurs ne sont pas des « potions magiques » qui les transforment en êtres purs et parfaits. Ils restent des élèves avec leurs éventuels soucis scolaires, et des adolescents avec leurs possibles problèmes personnels ou familiaux. Il peut arriver parfois que le comportement de certains médiateurs ne soit pas irréprochable (bagarre, dispute, vol...). Ce sont des situations que les médiateurs adultes doivent gérer.

#### *- Des enseignants impliqués comme aide-formateurs*

Sur les 10 enseignants contactés au total, 5 ont accepté de répondre à quelques questions. Parmi eux, 3 étaient (ou avaient été) impliqués, comme aide-formateurs, dans la formation des médiateurs pairs.

D'une façon générale, ils soutiennent le dispositif de médiation adultes et de médiation par les pairs. Ils le trouvent bénéfique pour l'établissement (que ce soit la médiation adultes ou celle entre pairs). Ils reconnaissent, pour la plupart, solliciter assez peu les médiateurs élèves, ayant plutôt comme réflexe de gérer le conflit s'il concerne une de leurs classes ou, dans des cas plus difficiles, s'en remettent plutôt aux médiateurs adultes. Ils ont conscience que les médiateurs pairs sont généralement peu sollicités, et certains le regrettent (pensant que cela peut-être frustrant pour eux).

Ils sont (ou se sont) impliqués dans la formation car convaincus de son importance. Ils sont sensibles (parfois par des formations personnelles dans le domaine) à ces thématiques. Un enseignant avait été aide-formateur durant une année mais a décidé d'arrêter, à la fois par manque de temps et parce qu'il ne se sentait pas assez formé dans les différents thèmes traités. Il préférerait laisser sa place à quelqu'un de plus averti.

Un autre enseignant, qui travaille maintenant dans un autre établissement, aimerait mettre un place un dispositif analogue.

Les enseignants impliqués dans la formation trouvent vraiment intéressants ces moments où les élèves sont « mélangés » : les élèves sont ensemble quelle que soit leur section d'appartenance. L'ambiance est agréable (entre élèves et avec les enseignants). Les élèves sont motivés et ne semblent pas être gênés de se lever le samedi matin. Ils trouvent aussi qu'ils ont beaucoup à apprendre, en termes de contenu : le programme de formation est bien chargé.

#### *- D'autres enseignants*

Nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec 2 enseignants qui n'étaient pas particulièrement impliqués dans le dispositif de médiation par les pairs.

Les deux s'accordent à trouver que le dispositif est une « bonne initiative » et est sûrement très positif en termes de prévention. L'un des deux trouve tout de même qu'il y a un peu trop de médiateurs pour peu de sollicitations ou problèmes. D'autre part, il considère également que cette médiation prend du temps aux élèves impliqués (séances, rencontres).

Pas entièrement convaincus par le dispositif, un des enseignants nous a confié que certains collègues considèrent qu'il s'agit d'une démarche de développement personnel et qu'elle n'a pas forcément à être institutionnalisée, notamment dans un cadre scolaire. Il pense aussi que la médiation est basée « sur le bon sens et sur une certaine logique » et se peaufine éventuellement avec l'expérience que trop de formation peut desservir (« c'est un peu comme la pédagogie, ça ne s'apprend pas »). Il craint aussi qu'il y ait une sorte de double incompréhension dans la logique de « sélection ». Autrement dit, d'un côté, certains enseignants se demandent pourquoi ne pas proposer cette formation à tous les élèves (« si c'est utile, pourquoi la réserver à une élite »), et d'un autre côté, d'autres reprochent le manque de sélection aux postes de médiateurs : « sont acceptés des élèves qui n'ont vraiment pas le profil », c'est-à-dire des élèves dont le comportement n'est pas forcément un modèle de droiture.

### ***La médiation vue par des parents des médiateurs***

La moitié des familles (sélectionnées au hasard) contactées par courrier a accepté de s'entretenir avec nous (c'est-à-dire 9 familles sur 18). Nous avons reçu un refus, un retour pour adresse fautive due à un déménagement ; le reste était des non-réponses (7).

Les mères ou pères, avec lesquels nous avons pu nous entretenir à ce sujet, trouvent tous ce dispositif très positif, que ce soit pour leur enfant ou pour la vie de l'école d'une façon générale. Ils considèrent que de donner l'opportunité à des adolescents, à l'école, de pouvoir se confier en cas

de difficultés (scolaires ou autres) à des pairs et non forcément toujours à des adultes est bénéfique.

Ils se sont tous sentis bien informés par l'école et ont soutenu leur enfant dans sa démarche pour suivre la formation. Certains enfants parlaient beaucoup de leur rôle de médiateur scolaire à la maison (difficultés, conflits, disputes à gérer) sans toutefois dévoiler le nom des adolescents impliqués. D'autres en parlaient très peu. Il semble que ceux qui en ont (beaucoup) parlé avec leurs parents sont ceux qui ont été beaucoup sollicités par leurs camarades (retenons par exemple le cas d'une médiatrice chargée d'une classe de 6<sup>ème</sup> qui était quasiment sollicitée chaque semaine car « il se passait toujours quelque chose »). Pour les autres, les interventions étaient peu fréquentes voire quasi inexistantes.

Dans ces 9 familles, seul un adolescent n'a pas voulu, suite à la formation, s'engager comme médiateur. De l'avis de ses parents, sa démarche était plutôt personnelle (que pour le bien de la collectivité) et l'argument avancé était qu'« il y avait déjà trop de médiateurs », « qu'il ne serait pas sollicité et que ça ne servirait à rien qu'il s'engage ». Mais il semble aussi, d'après sa mère, qu'il ait eu depuis une grosse dispute entre copains (hors école) à gérer et que « les « trucs » ou outils vus durant la formation « l'avaient certainement aidé ».

Une mère nous a dit que son fils avait suivi la formation de médiateurs en 2006, qu'il s'était engagé comme médiateur durant l'année scolaire 2007-08 et que, cette année, comme il doublait sa 9<sup>ème</sup>, il avait de nouveau tenu et demandé à rester médiateur. Ce qui lui avait été permis. Il s'occupait et s'occupe encore, en l'occurrence, de l'accueil des nouveaux élèves et s'y implique beaucoup (appels téléphoniques le soir, organisation de visites, de rendez-vous).

Un père nous a dit que son fils, déjà tenté par une profession dans le social, avait certainement eu « un déclic » après la formation et son engagement comme médiateur : « maintenant il veut devenir éducateur ».

En ce qui concerne les bénéfices éventuels de la formation et de la médiation pour la vie familiale, les avis des parents sont mitigés. Certains trouvent qu'effectivement, « ça va un peu mieux à la maison », que ce soit entre frère et sœur qu'entre enfant et parent : moins de conflits et de disputes, une meilleure écoute de la position de l'autre, une meilleure communication (« elle me parle plus d'elle, de ce qu'elle fait... »). Mais, bien sûr, rien ne montre que ce soit (seulement) dû à ce dispositif. D'autres n'ont remarqué aucun changement si ce n'est peut-être les soirs des journées de formation, mais pas sur le long terme. Plusieurs parents nous ont confié que leur enfant leur avait raconté un ou plusieurs épisodes où il avait tenté de résoudre des conflits, des disputes entre copains (hors contexte scolaire) à la manière d'un médiateur et que cela n'avait pas toujours eu le succès escompté.

Après avoir passé en revue les avis et opinions des différentes personnes impliquées dans le dispositif de médiation par les pairs, il est maintenant temps de conclure sur les différents constats et observations faits lors de cette étude, et de proposer quelques pistes d'ajustement du dispositif.

## **5. Bilan des principaux constats et suggestions**

Nous allons maintenant mettre l'accent sur les résultats les plus probants de nos observations.

### ***Les effectifs***

Les effectifs transmis par la direction et les médiateurs adultes montrent, d'une façon assez évidente, une tendance générale à l'augmentation du nombre d'élèves formés et d'élèves-médiateurs (dans la mesure où la grande majorité des élèves formés s'engage ensuite comme médiateurs). Ceci est vrai pour ces 3 dernières années mais l'est aussi pour les années précédentes (sur lesquelles nous ne nous sommes pas focalisées).

Si nous regardons un peu plus précisément l'année 2008-09, nous constatons qu'au niveau de la 9<sup>ème</sup> année, 1 élève sur 4 est médiateur. De même, cette année toujours, sur les 684 élèves du Centre de la Côte : 50 sont médiateurs ; ce qui fait 1 médiateur pour un peu moins de 14 élèves. Enfin, lors de la dernière formation, 57 élèves de 8<sup>ème</sup> année (sur les 167 de ce niveau, soit 34.13%) ont suivi la formation, ce qui fait un peu plus d'un élève de 8<sup>ème</sup> sur 3 qui a suivi la formation de médiateur.

A partir de ces effectifs, nous pouvons également faire d'autres constats :

- Les filles sont plus nombreuses que les garçons à s'intéresser à ce dispositif, c'est-à-dire à suivre la formation puis à s'engager comme médiateurs pairs.
- Les élèves de la section maturité sont plus nombreux que ceux des autres sections à suivre la formation et à devenir médiateurs.

Autrement dit, le profil le plus courant du médiateur pair est une fille de la section maturité. Il serait intéressant de se demander pourquoi, même si ce n'était pas l'objectif de notre étude. On peut dans un premier temps supposer que les filles sont « traditionnellement » plus sensibles à ces thématiques d'écoute, de communication ou d'entraide ou si au contraire, les garçons s'en sentent (tout aussi « traditionnellement ») plus extérieurs, moins concernés.

Une bonne moitié des médiateurs pairs est en section maturité. Ceci s'explique peut-être par le fait qu'en ayant moins de difficultés scolaires (ou une meilleure adaptation scolaire) les élèves de cette section peuvent davantage envisager de s'investir dans un autre type d'activité (sans toutefois étonner voire déplaire à leurs enseignants ou parents).

### ***Un succès...***

De notre point de vue, ce projet est une belle réalisation et une grande réussite comme le montrent le nombre de volontaires, l'enthousiasme et la motivation des adultes et adolescents qui y sont impliqués, ainsi que les réactions des parents.

Le succès n'est, en fait, pas là où il aurait pu être attendu par les principaux acteurs (médiateurs adultes et direction de l'établissement) : il n'est pas dans le nombre de problèmes ou conflits résolus (nombre de cas qu'il est de toute façon impossible de recenser ici) mais dans l'engouement des adolescents volontaires. L'impression que peut-être certaines personnes pourraient avoir qu'il n'y a pas abondance de cas réglés par les médiateurs pairs est plutôt un bon signe. Et si le Centre de la Côte est plutôt calme et son climat serein, c'est sûrement aussi grâce à tous ces adolescents, formés, avertis, à disposition et à l'écoute de leurs camarades qui jouent un rôle de prévention.

Il est clair que cette réussite ne serait pas possible sans l'action de la Direction de l'établissement qui soutient vivement le dispositif, et qui se charge notamment de rechercher les financements pour lui permettre de continuer à fonctionner ; cette démarche de médiation s'inscrivant par ailleurs dans un projet d'établissement plus large, qui met en particulier l'accent sur la prévention de la violence, l'accueil et l'accompagnement des nouveaux élèves.

### ***...lourd à gérer***

Là où peut se trouver la difficulté (voire la limite) de ce dispositif, à notre avis, est dans la gestion de son succès : ne pas prendre le risque, à la fois, que les médiateurs pairs, s'ennuient et se démotivent par manque d'activités ou de sollicitations ; et également que les médiateurs adultes s'essouffent car leur tâche, notamment d'encadrement des élèves médiateurs, est de plus en plus prenante (vu leur nombre). Non seulement ils en sont les organisateurs, les garants du cadre, les superviseurs mais également les modèles. Ils ne peuvent demander aux adolescents d'être disponibles et à l'écoute que s'ils le sont eux-aussi.

Nous avons pu remarquer que le dispositif est de plus en plus difficile à gérer pour les deux médiateurs adultes qui investissent énormément de temps et d'énergie. Il nous semble important de les rassurer, ici. Nous n'avons rien observé qui dysfonctionne, et si cela est fatigant et lourd à porter, ce n'est certainement pas de leur faute. Ils ont simplement ouvert une sorte de « boîte de pandore » !...

### **Les apports et bénéfices**

Dans le tableau suivant, nous avons voulu mettre en rapport les moyens investis pour la médiation et les apports et bénéfices de cette médiation. Même s'il n'est pas possible de tout chiffrer, cette façon de confronter les moyens investis et les « gains » permet de montrer l'importance et la portée du dispositif ; et, à notre sens, c'est là qu'est son efficacité !

| <b>Moyens investis dans la médiation</b>  | <b>Apports et bénéfices de la médiation</b>   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation des médiateurs pairs (6'200 CHF en 2007 ; 8'500 CHF en 2008)</li> <li>- Décharges de conduite et de suivi du projet : 2 périodes soit 3 heures hebdomadaires pour un coût de 9'000 CHF annuels.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intérêt grandissant des élèves à devenir médiateurs (1/4 des élèves de 9<sup>ème</sup> sont médiateurs).</li> <li>- Reconnaissance et valorisation pour les médiateurs, notamment pour ceux qui ont quelques difficultés scolaires : (« on se sent utiles », « importants »).</li> <li>- Formation pour 1/3 des élèves de 8<sup>ème</sup> à l'écoute active, à la gestion des émotions et à la communication non violente).</li> <li>- Parrainage des classes de 6<sup>ème</sup> et de la classe CLIN : chaque classe de 6<sup>ème</sup> (en particulier par les représentants de classe) et la classe CLIN sont en contact avec 2 médiateurs pairs en cas de questions ou problèmes.</li> <li>- Accueil des élèves de 5<sup>ème</sup> et des nouveaux élèves de l'établissement (visite des locaux, présentation du règlement et du fonctionnement de l'établissement... et à disposition en cas de problèmes ou questions).</li> <li>- Disponibilité rassurante des médiateurs et prévention au sein de l'établissement (« c'est bien de savoir que ça existe »).</li> <li>- Repérage et/ou règlement de conflits et problèmes en contexte scolaire (en classe, à l'école ; entre pairs, avec enseignants) ;</li> <li>- Liens avec les médiateurs adultes et autres ressources adultes (médecin par exemple) pour la résolution de problème et conflit.</li> <li>- Transferts : repérage et règlement de conflits hors cadre scolaire (famille, amis).</li> <li>- Déclencheur de vocation (métier dans le social).</li> <li>- Image positive de l'établissement qui développe un projet novateur.</li> </ul> |

En effet, l'efficacité de ce dispositif se mesure plutôt en termes de prévention, de présence, d'écoute, de disponibilité, de soutien, d'anticipation, de détection, etc. qu'en termes de résolution de problèmes ou conflits. Nous pouvons supposer que les moyens à investir pour « réparer » la violence ou le mal-être (dégâts matériels, police, surveillance, etc.) seraient certainement plus élevés que ceux investis ici pour la prévenir. Le budget ne semble pas optimisable.

## Conclusions et suggestions

Dans un premier temps, nous voudrions souligner et saluer le courage qu'ont eu la direction et les médiateurs-adultes du Centre de la Côte de nous demander ce regard extérieur. Ils ont pris le temps (et le risque) de nous ouvrir leurs portes, de nous montrer le dispositif mis en place et ses coulisses, plutôt que de continuer à travailler seuls et « cachés ».

Comme nous l'avons déjà esquissé précédemment, nous pensons que ce qui est pratiqué au Centre de la Côte est plus que de la médiation par les pairs. En effet, il nous semble bien que ce dispositif remplit une fonction plus large que celle prévue initialement en développant une véritable culture de la médiation (soutenue par la direction) : de la gestion émotionnelle, de l'écoute, de la médiation de conflits à bien plus grande échelle au niveau de ce Centre. Ce ne sont plus 2 professeurs et une poignée d'élèves qui sont impliqués, mais plusieurs enseignants (volontaires), un nombre (de plus en plus) important d'élèves -un tiers des élèves de 8<sup>ème</sup> année suit la formation et un quart des élèves de 9<sup>ème</sup> année est médiateur- et la plupart des parents sont contents voire enthousiastes et impliqués dans le rôle de leur enfant ; cette réalisation dépassant même le cadre scolaire. Ceci est, à nos yeux, particulièrement méritant, dans la mesure où la médiation par les pairs n'existe pas dans tous les établissements scolaires, et quand elle existe, elle ne suscite certainement pas cet engouement et n'a sûrement pas cette portée, hors de l'établissement.

Nous sommes en droit de nous demander si le succès de la médiation, telle qu'elle est pratiquée dans cet établissement, ne répondrait pas à un double besoin des adolescents : que l'école leur donne des responsabilités (de type social) tout en leur fournissant plus qu'une instruction scolaire ; autrement dit, qu'elle les aide à se préparer à la vie adulte, en leur permettant d'acquérir des connaissances et des compétences sociales, transférables à la vie quotidienne. C'est peut-être en acceptant cette mission comme sienne et en la rendant possible, que l'école pourra continuer à remplir celle que nous lui connaissons plus traditionnellement. Il semble d'ailleurs, à en croire les cas et situations rapportés (chapitre 3), que ces adolescents ont déjà beaucoup de soucis et de préoccupations, assez comparables à ceux des adultes (et ces derniers ont peut-être tendance à le sous-estimer voire l'ignorer).

Nous remarquons aussi que l'appartenance à un groupe (celui des médiateurs pairs), que nous savons si importante à cet âge, satisfait ces adolescents. Ils sont « mélangés », apparaissent tous sur une photo commune ; leur section et classe sont gommées (Perret-Clermont & al., 2004 ; Palmonari, 1987). Nous pouvons même assister à une sorte de « contagion » à la médiation, des cadets par les aînés : les petits frères ou petites sœurs des médiateurs deviennent souvent médiateurs à leur tour ; les délégués des classes de 6<sup>ème</sup> se forment aussi souvent à la médiation en fin de 8<sup>ème</sup> (et deviennent médiateurs en 9<sup>ème</sup>).

Il est important, à nos yeux, que cette expérience de médiation scolaire -comme nous l'avons vu : positive pour les protagonistes, qui est utile et répond à leurs besoins, qui crée un bon climat, qui a un rôle de prévention et dont la portée va au-delà du cadre scolaire- puisse se poursuivre dans les meilleures conditions ; la stabiliser (ainsi que les effectifs) sans la dénaturer et sans être obligé de faire une sélection chez les élèves motivés semble nécessaire avant que les médiateurs-adultes ne s'essouffent trop.

A ce propos, il nous semble primordial d'élargir le groupe des médiateurs adultes en formant d'autres enseignants de l'établissement, motivés et sensibles à cette démarche. Ce qui permettrait non seulement de soulager ceux actuellement en fonction (ils pourraient déléguer, partager), mais également de continuer à dynamiser l'équipe encadrante des médiateurs pairs (avec de nouvelles

idées, activités, façons de faire...). Ceci participerait aussi à entretenir, voire à développer cette culture de la médiation au sein de l'école. D'une manière générale, la poursuite des dialogues et des discussions au sein de l'école, en particulier avec les enseignants qui ne sont pas convaincus par le dispositif, est à ne pas négliger : c'est aussi une bonne manière de contribuer à une socialisation d'établissement et à une cohésion autour de la médiation.

Du côté des élèves, volontaires et motivés, il pourrait être intéressant d'inventer d'autres responsabilités ou actions au sein de l'école, voire en lien avec l'extérieur (où d'autres adultes pourraient également jouer le rôle de relais de cette culture de la médiation). Un élargissement et une diversité de l'offre des activités et des missions constructives de ce type permettraient peut-être de désengorger celle actuelle de médiateur pair. Prenons pour exemples, dans le cadre « scolaire », l'aide aux devoirs, à l'organisation de rencontres sportives ou camps de ski, l'aide pour trouver des places d'apprentissage, ou encore l'aide à la bibliothèque, etc. Ou pourquoi ne pas s'inspirer du modèle actuel et créer des parrains pour les autres classes ?... Dans le cadre extrascolaire, des possibilités pourraient être l'aide aux personnes du 4<sup>ème</sup> âge (courses, lectures...), ou encore l'aide dans les bibliothèques ou ludothèques. Ce ne sont bien sûr que quelques pistes, à adapter.

Pour finir, nous proposons -dans la mesure du possible- la mise en place d'une sorte de réseau regroupant les établissements ayant développé un dispositif de médiation par les pairs, même d'une façon différente. Ce qui permettrait, à la fois, des contacts et rencontres régulières, des échanges d'idées, de savoirs et savoir-faire, une certaine prise de distance par rapport à son propre dispositif, et pourquoi pas des analyses de pratiques (avec amélioration de certains éléments si nécessaire).

## Quelques références bibliographiques

Albrecht, N. & Bovia, A. (1999). (Sous la direction de Vellas, E.) *Quand les élèves s'en mêlent... (s'emmêlent) ou élaborer un projet de formation d'élèves médiateurs pour prévenir la violence scolaire*. Université de Genève.

Baudrit, A. (2007). *Relations d'aide entre élèves à l'école*. Bruxelles : De Boeck.

Baudrit, A. (2005). *Tutorer*. Paris : l'Harmattan.

Baudrit, A. (2005). *L'apprentissage coopératif : origine et évolutions d'une méthode pédagogique*. Bruxelles : De Boeck.

Bonafé-Schmitt, J.-P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. Issy-les-Moulineaux : ESF édition.

Cardinet, A. (2000). *École et médiations*. Ramonville Saint-Agne : Érés.

Charlot, B., Emin, L. & de Peretti, O. (2002). *Les aides-éducateurs. Une gestion communautaire de la violence scolaire*. Paris : Economica.

Colin-Michaux, M. & Cros, F. (1984). *Le tutorat : une relation d'aide pédagogique et éducative*. Paris : Institut national de recherches pédagogiques

Cooperrider, D. L. & Diana Whitney, D. (2005). *Appreciative inquiry : a positive revolution in change*. San Francisco : BK Berett-Koehler Publ.

Diaz, B. & Liatard-Dulac, B. (1998). *Contre la violence et le mal-être. La médiation par les élèves*. Paris : Nathan pédagogie.

- Duret, A-S. (1997). Sous la direction de Pigeon, D. *La médiation scolaire par les pairs : Introduction de la médiation scolaire par les pairs dans la division spécialisée de l'école de Pré-Picot*. Université de Genève.
- Ghodbane, I. (2006). *Programme Alter Connexion. Evaluation finale*. Rapport, Université de Neuchâtel (<http://www2.unine.ch/psy/page8751.html> ; [http://www.ne.ch/neat/documents/MigrationsEtIntegration\\_4105/MigrationsAccueil\\_files/rapportAlterConnexion.pdf](http://www.ne.ch/neat/documents/MigrationsEtIntegration_4105/MigrationsAccueil_files/rapportAlterConnexion.pdf)).
- Grossen, M. & Perret-Clermont, A.-N. (1992). *L'espace thérapeutique. Cadres et contextes*. Paris, Neuchâtel : Delachaux & Niestlé.
- Grossen, M. & Lechot, C. (2008). *La médiation par les pairs à l'Etablissement secondaire de Morges-Hautepierre. Rapport d'évaluation*. Université de Lausanne.
- Moyne, A. (1983). *Relation d'aide et tutorat*. Paris : Fleurus.
- Offredi, E. (2010). Détection et intervention précoces (D+IP). *Bulletin de la CIIP, Ecole et santé*, n°24, p. 26-27.
- Palmonari, A. (1987). *Notes sur l'adolescence*. Fribourg : Editions Delval.
- Pellegrini, S. (2001). L'entraide par les pairs en milieu scolaire : de la violence au bien-être et de l'individu à la collectivité ; élargir le point de vue et étudier quelques aspects de l'impact d'un projet de médiation par les pairs dans un C. O. de Fribourg. Fribourg, *Mémoire de Licence*.
- Perret-Clermont, A.-N. & al. (2004). *Joining Society. Social Interaction and Learning in Adolescence and Youth*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Pigeon, D. & al. (2007). *En découdre avec la violence : la médiation scolaire par les pairs*. Genève : ISE Editions.
- Ramaciotti, A. (2003). Violence et médiation par les pairs au Cycle d'orientation de Sécheron : enquête et mise en perspective. Université de Genève, *Mémoire de Licence*.
- Zittoun, T. (2006). *Insertions. A quinze ans entre échec et apprentissage*. Berne, Oxford, New-York: Peter Lang