



**Union des Fédérations des Associations de Parents de l'Enseignement Catholique**

☒ Avenue des Combattants, 24 - 1340 Ottignies ☎ 010.42.00.50 ☎ 010.42.00.59

☒ Siège social : rue Belliard, 23A - 1040 Bruxelles

Compte 210-0678220-48 - [www.ufapec.be](http://www.ufapec.be) - ✉ [info@ufapec.be](mailto:info@ufapec.be)

## **La médiation scolaire : Simple technique d'intervention dans les conflits ou plus encore éducation à la démocratie ?**



*L'école n'est pas un espace de démocratie mais un temps d'apprentissage de la démocratie.  
B.DeFrance*

Anne Floor  
Analyse UFAPEC 2011 N°10.11



## **Introduction**

Le modèle disciplinaire qui se base sur l'opposition des parties et le prononcé d'une sanction qui va du blâme à l'exclusion atteint ses limites dans nos écoles, tout comme les procédures judiciaires cèdent de plus en plus la place au processus de médiation (voir analyse précédente sur l'essor de la médiation dans notre société<sup>1</sup>. Il est par ailleurs demandé à l'école d'éduquer les élèves à la citoyenneté et la médiation en tant que processus de gestion des conflits basé sur les principes de coopération, d'auto-détermination, de responsabilisation, de non-violence et d'éducabilité s'inscrit intrinsèquement dans cette logique. Le processus de la médiation semble pourtant plus complexe à installer dans le milieu scolaire que dans d'autres domaines et il existe plusieurs facteurs responsables de ce phénomène. Après avoir évoqué ce qui met à mal l'instauration de ce processus dans les écoles, nous explorerons les différentes formes que peut prendre la médiation en milieu scolaire et ce qu'elle apporte à nos enfants en tant que futurs citoyens.

### ***Le processus de la médiation est peut-être encore plus complexe à installer dans le milieu scolaire que dans d'autres domaines.***

En effet, l'école de par son fonctionnement est porteuse de violences multiples. De nombreux chercheurs et formateurs parlent d'ailleurs de **violence institutionnelle**. Selon Bernard Defrance, le découpage du temps, l'application du programme, la loi arbitraire, l'existence d'une seule vérité seraient responsables de la montée de la violence. *Entrer dans la classe, c'est d'emblée se trouver pris dans un rapport de forces, et c'est d'abord la peur, aussi bien du côté des enseignants que des enseignés, qui va guider les comportements. Le maître doit s'imposer comme « force » face à ce rassemblement imprévisible d'enfants. Dans ce rapport de forces, du côté des élèves, l'obéissance se pervertit en soumission, et du côté du professeur, l'autorité se pervertit en pouvoir.*<sup>2</sup> Dans le cadre scolaire, la loi trop souvent s'impose par la force au lieu de s'instituer. Citons quelques exemples : la remise des copies en public assorties parfois de commentaires humiliants ou moqueurs, l'enseignant qui apprend est aussi celui qui évalue, qui donne les bonnes ou mauvaises notes, ... « Nul ne peut être mis en cause pour un acte dont il n'est pas l'auteur ou le complice », qu'en est-il des punitions collectives qui provoquent tant de ressentiment et d'injustice dans l'esprit de ceux qui n'ont rien à voir avec l'infraction ? « Nul ne peut se faire justice soi-même », or l'adulte qui détient une fonction éducative a le droit de punir directement, même s'il est impliqué dans l'infraction. « Nul ne peut être juge et partie », or à l'école celui qui enseigne est celui qui juge ensuite les résultats de cet enseignement. Les élèves vont adapter leur comportement et cacher par prudence leurs difficultés. Pour que les enseignants soient véritablement partenaires de la réussite de leurs élèves, ils ne peuvent dans le même temps s'auto-évaluer.

A la lecture de ces exemples, on voit bien que le fossé qui sépare théorie et pratique est immense. Or l'enfant ne peut intégrer la loi si sa **mise en pratique** à l'école est contradictoire. L'enjeu est donc essentiel de transmettre d'abord aux enfants la pratique du droit et de passer à la théorie ensuite : *Les valeurs aussi bien que les savoirs se transmettent d'abord par leur mise en pratique, les théorisations venant ensuite pour, en retour, expliciter et enrichir ces pratiques (...).*<sup>3</sup> Même si personne n'oserait nier les finalités actuelles de l'école (accès à la culture, à l'autonomie, à la citoyenneté), le bât blesse dans la manière de les appliquer. Or l'imposition des interdits appelle la transgression et la violence.

---

<sup>1</sup> A. Floor, *La médiation prend de plus en place dans notre société : pourquoi, comment, jusqu'où ?*, Analyse Ufapec n°9.11, 2011.

<sup>2</sup> B. Defrance, *Le droit dans l'école. Les principes du droit appliqués à l'institution scolaire*, Labor, collection Quartier Libre, Bruxelles, 2000, p.11.

<sup>3</sup> B. Defrance, op.cit., p.49.

Pour qu'une médiation soit possible, il faut tout d'abord **reconnaître l'existence du conflit**, ne pas le nier, or il arrive que certaines écoles mobilisent énormément d'énergie à enterrer les problèmes, à les passer sous silence pour différentes raisons dont celle de « protéger » à tout prix leur réputation. *Les conflits ne sont pas institutionnalisés ; ils sont le plus souvent niés ou vécus comme un dysfonctionnement.*<sup>4</sup> Or la médiation place le conflit au centre, elle parie sur le fait que *le conflit est positif, nécessaire au développement de l'enfant, et qu'il peut permettre un changement social.*

La médiation libère un espace-temps différé et encadré par une personne neutre pour permettre la mise en mots du conflit. Ce processus n'est-il pas libérateur pour chacune des deux parties plutôt que de mettre un couvercle à tout prix sur un conflit qui risque de ressurgir sous d'autres formes ? Cependant il faut bien reconnaître que le recours à la médiation que ce soit à l'école ou ailleurs n'est pas un réflexe naturel pour des personnes qui sont en conflit. Elles sont bien souvent engluées dans une **logique gagnant-perdant**. L'idée qu'au cours d'un conflit, les gains de l'un entraînent nécessairement des pertes pour l'autre est une croyance qui bien souvent fait obstacle au processus de médiation. Tout le travail du médiateur sera de rechercher les intérêts en présence et d'aider les personnes à trouver **leur** solution, qui soit satisfaisante pour chacune d'elles et qui vise à résoudre leur conflit de manière durable. Le médiateur ne vient en aucun cas proposer des solutions aux parties, il reste impartial, il est là pour relancer la discussion et la réflexion.

*Pour sortir de cette violence, il importe d'appliquer les principes de droit dans le quotidien de l'école, nous affirme Bernard Defrance. La médiation permet entre autres l'application dans le quotidien de l'école de principes tels que « Nul ne peut se faire justice à soi-même », « Nul ne peut être juge et partie », « Nul n'est censé ignorer la loi », « Toute infraction entraîne punition et réparation ». Nous allons voir aussi en quoi la médiation scolaire pourrait être une voie pour apprendre aux enfants que la loi du plus fort n'est jamais la meilleure et de l'importance d'introduire un tiers, des mots, un temps pour parler le conflit et énoncer la loi ensemble et sortir ainsi de la logique actuelle de l'imposition. *La loi n'est la loi que si elle rend libre, et donc elle ne s'impose pas mais s'institue. Plus exactement elle ne peut s'imposer qu'à l'adulte majeur qui la transgresse, tandis qu'elle s'institue progressivement en l'enfant mineur, grâce à l'apprentissage du vivre ensemble que devrait permettre l'école*<sup>5</sup>.*

## **La médiation : son processus**

### **Neutralité, bienveillance et respect des parties**

La place du médiateur est bien une place de tiers, de facilitateur de dialogue, il est étranger au conflit. Il n'impose que le respect mutuel lors des échanges, il n'est pas porteur d'une solution mais participe à l'avènement de celle-ci au même titre que les protagonistes. *Le médiateur de par sa neutralité permet l'expression des vécus et des attentes des protagonistes. Il n'est pas porteur d'un message, d'une intention de faire changer. Sa seule autorité, il la tient de sa capacité à tenir un espace d'écoute, neutre, confidentiel et bienveillant qu'il met au service du processus de médiation.*<sup>6</sup>

### **Liberté**

Chaque personne conserve à tout moment la possibilité d'accepter ou de se retirer du processus de médiation. Fabian de Brier explique dans une interview au magazine Prof de juin 2009 son rôle de médiateur : *Dans une logique coopérative, le demandeur (il peut s'agir*

---

<sup>4</sup> J. P. Bonafé-Schmitt, *La médiation scolaire : une technique de gestion de la violence ou un processus éducatif ?*, Les cahiers de la médiation, Boutique de droit de Lyon, avril 1996.

<sup>5</sup> op.cit., p. 21.

<sup>6</sup> [http://www.mediation-scolaire.be/mediation-scolaire\\_chercherie.php#anim](http://www.mediation-scolaire.be/mediation-scolaire_chercherie.php#anim)

d'un groupe) formule son conflit, son impasse relationnelle, son problème. Aux autres acteurs de ce blocage, le tiers va formuler une invitation au dialogue, douce, non harcelante, en laissant toujours la possibilité – difficile mais toute légitime – de refuser. C'est une logique rare à l'école.<sup>7</sup>

## **Légitimité, autorité de la médiation**

La médiation n'a d'autorité que celle que lui reconnaissent librement les médiateurs<sup>8</sup>. « Il est capital que ce tiers soit véritablement identifié comme tel et non pas l'émanation ou le représentant des intérêts d'une des parties, ce qui reviendrait alors à traiter les situations de façon classique et binaire. »<sup>9</sup>

## **Formes de médiation scolaire**

La médiation prend diverses formes dans notre paysage scolaire : médiateurs émanant du service de médiation scolaire de la Communauté française, équipes mobiles, médiateurs professionnels travaillant au sein d'associations telles que « le Souffle », « l'Université de Paix », élèves-médiateurs, ... Nous aborderons plus précisément les expériences de médiation entre pairs dans une autre analyse.

## **Médiateur mandaté par la Communauté française**

La médiation scolaire en Belgique est née à la suite d'incidents raciaux graves survenus dans certains établissements scolaires de la ville de Bruxelles en 1993. Le Centre pour l'égalité des chances et de lutte contre le racisme a été chargé d'élaborer un plan d'action pour lutter contre le décrochage, l'absentéisme, la violence et la non-inscription scolaire. Il en a résulté entre autres la nomination par le ministre de l'Éducation de 28 médiateurs scolaires dont le rôle est de faciliter le dialogue entre parents, élèves et enseignants, rôle d'interface entre l'école et le monde extérieur. Au fil des ans, le travail des médiateurs a évolué, s'est organisé pour finalement se préciser en 1998 dans un décret. Deux services de médiation voient le jour, l'un en Wallonie où l'on opte pour des médiateurs externes à disposition de l'ensemble des établissements et l'autre à Bruxelles où les médiateurs sont internes aux écoles qui en font la demande. Les établissements scolaires sont libres d'adhérer ou de refuser ce service de médiation. *Les médiateurs scolaires assurent des démarches de prévention et d'accompagnement dans des situations de violence à l'école, de décrochage scolaire, d'assuétudes ou de maltraitance. Ils interviennent dans l'enseignement secondaire et, en cas de circonstances exceptionnelles, dans l'enseignement fondamental et prioritairement dans les établissements en D+ (écoles à encadrement différencié).*<sup>10</sup>

Le médiateur entre en scène à la demande de la direction, d'un enseignant, d'un éducateur, d'un élève, de sa famille, d'un service extérieur (SAS, SAJ, AMO<sup>11</sup> ...). Le service de médiation scolaire peut donc être sollicité par tous et en toute liberté. Fabian De Brier, médiateur de la Région de Bruxelles-Capitale fait le bilan de ses interventions : *Les sollicitations sont nombreuses. Du côté des élèves et un peu moins de la part des parents et des professeurs. Environ 400 entretiens préalables par an, deux par jour, avec une réponse dans les 48 heures à chaque sollicitation. Avec des demandes de tous ordres. Parfois toutes*

---

<sup>7</sup> Interview réalisée par P.Delmée, *La médiation à Bruxelles, un service unique au monde*, Prof, Juin 2009, p. 10.

<sup>8</sup> Participants à la médiation

<sup>9</sup> M. Guillaume-Hofnung, *La médiation*, Que sais-je, PUF, 1999.

<sup>10</sup> <http://www.saloneducation.be/documents/JournalEduc-EDUC07-09-18.pdf>

<sup>11</sup> SAS : Service d'Accrochage Scolaire ; SAJ : Service d'aide à la jeunesse ; Amo : Aide en milieu ouvert.

*simples. Parfois qui dépassent le cadre scolaire. Parfois parce que la porte est ouverte et que la personne est en crise.*<sup>12</sup>

Sa place est cependant difficile à tenir : l'article 37 §4 du décret du 30 juin 1998 qui structure le dispositif : « le médiateur veille à conserver la confiance qu'il a pu obtenir des élèves. A cet égard, il n'est pas tenu de révéler au chef d'établissement des faits dont il estime avoir connaissance sous le sceau du secret attaché à cette confiance. Par contre, il doit pouvoir révéler tout fait dont il a connaissance et qui est susceptible d'influer sur l'organisation ou la bonne marche d'un des établissements où il est affecté au coordonnateur dont il relève. » Il ne doit pas toujours être aisé de faire la part des choses entre ce qui doit être révélé à l'école et ce qui ressort du secret professionnel. La neutralité est aussi un enjeu de taille surtout pour les médiateurs internes à l'établissement ; ils doivent sans cesse y veiller : *Dans une école demandeuse, il faut un local qui permet une permanence et une disponibilité, une table ronde, quelques chaises, un ordinateur, un accès internet. Et même si la neutralité totale est impossible, il faut montrer une certaine distance, par rapport à l'institution et ses divers composants. Je ne dîne pas systématiquement en salle des professeurs, par exemple. Je ne participe pas aux réunions de l'équipe éducative,* explique Fabian De Brier.

Une recherche portant sur les pratiques de médiation scolaire dans 134 établissements d'enseignement secondaire du réseau de la Communauté française<sup>13</sup> démontre à la fois l'impact positif de celle-ci dans la culture et le fonctionnement des écoles mais aussi toute la difficulté de perception de cette pratique ; elle revêt en effet des formes et des significations différentes pour les différents acteurs. *Les médiateurs associent la médiation scolaire au dialogue, placé sous le signe de l'ouverture afin de favoriser la découverte de solutions pertinentes aux conflits et évoquent un enrichissement certain ; par ailleurs, ils mettent en évidence les problèmes qu'ils rencontrent ; une collaboration parfois défailante avec les professeurs et les éducateurs, un regrettable manque de soutien de la part des préfets ou encore des demandes impossibles à prendre en compte.* Les chefs d'établissement voient la médiation – qu'elle soit pratiquée dans leur établissement ou non- sous un angle positif ; certains préfets la perçoivent comme une aide à la gestion interne de leurs établissements et d'autres la conçoivent comme un instrument de régulation externe. Par ailleurs, certains chefs d'établissement estiment que la médiation est inutile puisque les équipes pédagogiques gèrent parfaitement les conflits. D'autres encore souhaitent des résultats concrets plus rapides et plus durables ou ont peur de voir les médiateurs empiéter sur leurs propres responsabilités.

Il ressort cependant de cette étude que, *selon les acteurs, la médiation, lorsqu'elle est pratiquée, constitue un réel facteur de changement positif dans la culture et le fonctionnement des écoles et qu'une culture de la médiation devrait se mettre en place pour que la pratique soit davantage un soutien aux écoles*<sup>14</sup>. Ce que confirme Fabian De Brier en guise de conclusion à son interview : *Il est arrivé que certains établissements renoncent à la présence d'un médiateur du Service en son sein. Il peut y avoir des malentendus dans un métier qui se construit. Mais la plupart des écoles jouent le jeu. Et les évaluations menées auprès des directeurs d'écoles sont en général positives.*<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Interview réalisée par P. Delmée, *La médiation à Bruxelles, un service unique au monde*, Prof, Juin 2009, p. 10.

<sup>13</sup> P. Dupont, P. Sowula, F. Kostrzewa et D. Nkizamacumu *La médiation scolaire : de la gestion des différends ... à la gestion des différences*, Ministère de la Communauté française, 2001-2002.

<sup>14</sup> Op.cit .

<sup>15</sup> P.Delmée, *La médiation à Bruxelles, un service unique au monde*, Prof, Juin 2009, p. 10.

## Les Equipes Mobiles

Elles ont été créées par le Décret du 12 mai 2004 portant diverses mesures de lutte contre le décrochage scolaire. Elles s'occupent de problématiques entre des élèves, entre des tiers et des élèves et/ou des membres du personnel, entre les membres du personnel et les élèves ainsi qu'entre adultes au sein du personnel. Elles interviennent dans tous les établissements organisés et subventionnés par la Communauté française (enseignement fondamental ordinaire, enseignement secondaire ordinaire et enseignement spécialisé).

Les intervenants sont externes et les interventions sont gérées le plus souvent par au moins deux agents. Les Equipes mobiles peuvent être appelées par le chef d'établissement dans l'enseignement organisé par la Communauté française et le Pouvoir organisateur dans l'enseignement subventionné. Elles ont comme mission, d'agir pour un élève en situation de crise, d'agir de manière préventive afin d'éviter des tensions prévisibles, d'agir pour la reprise du dialogue au sein d'un établissement qui a connu une situation de crise, d'offrir des actions de sensibilisations à la gestion des conflits.<sup>16</sup>

## Service du médiateur de la Communauté française

Créé par le décret du 20 juin 2002, il traite les réclamations des citoyens qui rencontrent un problème avec un service administratif de la Communauté française. Dans le champ de l'enseignement, étudiants et parents s'adressent au médiateur pour des questions d'ordre administratif et les enseignants font appel à lui pour des soucis relatifs à leurs statuts. Le médiateur cherche à rétablir le dialogue entre le citoyen et l'administration en recommandant des solutions aux problèmes individuels ou en clarifiant une décision fondée mais mal perçue. Chaque année, il rapporte au Parlement les préoccupations des usagers et recommande des mesures pour améliorer le fonctionnement des services ou modifier des textes légaux.

## Médiation par les pairs

Des enfants volontaires se forment à la gestion de conflits, à la communication non-violente et jouent le rôle de médiateurs lorsqu'un conflit éclate entre deux ou plusieurs condisciples. Dans sa recherche-action réalisée dans des zones d'éducation prioritaires de Lyon et Rouen (écoles primaires, collèges et lycées professionnels), J-P. Bonafé-Schmitt explique que l'objet de la médiation entre pairs est de *favoriser une plus grande implication des parties dans le règlement des conflits, de surmonter leur désaccord à partir d'une compréhension mutuelle de leurs besoins et intérêts*.<sup>17</sup> La médiation s'efforce d'éviter le repli sur soi des élèves ou membres de la communauté éducative et restaure ou construit une véritable communauté scolaire. Cependant la mise en place d'un tel processus n'est pas si aisé, comme nous l'avons vu plus haut ; en effet, les protagonistes ne se tournent pas spontanément vers les médiateurs, ce n'est pas un réflexe naturel. Il faut donc institutionnaliser le processus et l'inscrire dans le temps. Les réticences relevées par le chercheur français émanent autant des élèves, des enseignants que des parents d'élèves et sont de plusieurs ordres : peur des représailles, méfiance, manque de légitimité de la fonction, ...

---

<sup>16</sup> [http://www.adm.cfwb.be/upload/docs/2073\\_20070524160011.pdf](http://www.adm.cfwb.be/upload/docs/2073_20070524160011.pdf)

<sup>17</sup> J-P. Bonafé-Schmitt, *La médiation scolaire: une technique de gestion de la violence ou un processus éducatif*, in « violences à l'école-Etat des savoirs », coordonné par Bernard Charlot et Jean-Claude Emin, Ed. Armand Colin, 1997, p.255-282.

## Conclusion

Nous voyons bien au terme de cette analyse que la médiation dépasse largement le cadre de simple outil de régulation des conflits et qu'elle entraîne un réel changement des mentalités. Le conflit n'est plus vécu comme quelque chose de négatif, à éviter, à nier mais plutôt comme une opportunité de dire, de se dire et d' « inter-dire ». Inter-dire, au sens où l'entend Bernard Defrance, *dire entre, prononcer ou entendre une parole tierce qui tranche, sépare, institue la distance qui permet la rencontre et l'échange*<sup>18</sup>. S'engager dans une médiation, c'est renoncer à la violence sans quoi il ne peut y avoir débat ou dialogue. Et la médiation pour être efficace se doit d'être institutionnalisée et reconnue par tous les acteurs de l'école ; ce que confirment les conclusions de la recherche de J-P. Bonafé-Schmitt : *il faut la conjonction d'un certain nombre de facteurs pour que la médiation soit efficace. Le facteur principal réside dans un changement profond des mentalités et une redéfinition des rapports entre élèves et membres de la communauté éducative et entre élèves eux-mêmes.*

Désireux d'en savoir plus ?

Animation, conférence, table ronde... n'hésitez pas à nous contacter  
Nous sommes à votre service pour organiser des activités sur cette thématique.

---

<sup>18</sup> B. Defrance, *Le droit dans l'école. Les principes du droit appliqués à l'institution scolaire*, Labor, collection Quartier Libre, Bruxelles, 2000, p.63.

## **Sources juridiques**

Circulaire 1884 portant sur les équipes mobiles et la médiation scolaire :  
[http://www.adm.cfwb.be/index.php?m=doc\\_view&do\\_id=2073](http://www.adm.cfwb.be/index.php?m=doc_view&do_id=2073)

Décret portant diverses mesures de lutte contre le décrochage scolaire, l'exclusion et la violence à l'école : [http://www.galilex.cfwb.be/document/pdf/28782\\_000.pdf](http://www.galilex.cfwb.be/document/pdf/28782_000.pdf)

Pour aller plus loin dans la différence entre médiation, négociation, confrontation, négociation, arbitrage, conciliation et médiation :

[http://www.mediation-scolaire.be/mediation-scolaire\\_chercherie.php#entre](http://www.mediation-scolaire.be/mediation-scolaire_chercherie.php#entre)