

PARLER

DISCUTER

CONSEILLER

EXPRIMER

S'EXCUSER

APAISER

ENTENDRE

FAIRE LA PAIX

RENCONTRER

ÉCOUTER

# Construire la **CULTURE** de l'**APAISEMENT**

Les réussites de **la médiation  
à l'école**



**FRANCEMÉDIATION**

Les acteurs de la médiation sociale



## LES RÉUSSITES DE LA MÉDIATION À L'ÉCOLE

Changement des comportements des élèves, apaisement des cours de récréation, augmentation du bien-être à l'école, de la confiance en soi, forte diminution du sentiment de harcèlement et de cyberharcèlement : **c'est l'histoire que racontent les 14 témoignages recueillis dans ce guide, appuyés par les constats de professionnels.**

À travers ces portraits, nous avons souhaité illustrer les résultats concrets du **programme « Médiateur à l'école »** en donnant la parole à celles et ceux qui l'incarnent et le mettent en œuvre, élèves, médiatrices, médiateurs, enseignantes, enseignants, parents... qui construisent collectivement, **au sein des cours d'écoles et de collèges, la culture de l'apaisement.**

Et, parce que **le dispositif est innovant et probant**, l'ouvrage fait une large part à la **médiation par les pairs**, cette partie du projet qui met les élèves au cœur du dispositif en les accompagnant **pour qu'ils deviennent eux aussi médiateurs**, en favorisant **le dialogue et la gestion des conflits en autonomie.**

**Dans ces établissements scolaires** parfois réputés difficiles, la médiation à l'école est devenue **indispensable**. Elle éveille aux **comportements citoyens, aux règles du bien vivre ensemble**. Et, puisque l'on apprend mieux dans un climat apaisé, elle contribue à **l'amélioration de l'apprentissage des élèves.**

C'est pourquoi nous avons souhaité faire connaître cette démarche, ses singularités et ses résultats, **pour nous donner collectivement les moyens de son développement.**

**Xavier Rochefort, Président de France Médiation**

France Médiation est une association nationale qui réunit plus de 80 adhérents, œuvrant pour la promotion et le développement de la médiation sociale.

Depuis 2012, France Médiation, avec le soutien des pouvoirs publics et en coopération avec ses adhérents, pilote le projet « Médiateur à l'école », dispositif de médiation sociale en milieu scolaire, déployé au sein d'établissements volontaires.





ÉLÈVES-MÉDIATEURS,  
PARENTS D'ÉLÈVES,  
RESPONSABLES  
D'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE,  
MÉDIATEURS PROFESSIONNELS,  
EXPERTS  
ET ACTEURS INSTITUTIONNELS

TÉMOIGNENT

des réussites  
de la médiation  
à l'école.

# MAÏSSA, 9 ans

Élève-médiatrice en CM1

Maïssa a 9 ans et demi, elle est en CM1 et est devenue élève-médiatrice car elle préfère quand ce ne sont pas tout le temps les adultes qui règlent tout...

## Tout débute par une formation et des jeux de rôle

Au début de notre formation d'élève-médiateur, on a commencé par apprendre les grandes règles (comme ne pas couper la parole). On nous a ensuite appris comment gérer un conflit.

Par exemple, il faut demander aux personnes en conflit de répéter/reformuler pour savoir si on a compris. Ensuite, on a fait **des jeux de rôle, pour mettre en pratique**, où on imaginait une bagarre entre deux « médiés » [ndlr : élèves qui font l'objet d'une médiation] et où j'essayais de gérer le problème pour voir si tout était bien compris.

## Avant de gérer un conflit, elle se présente et explique son rôle

Quand je vois qu'il y a une histoire dans la cour de récré ou les couloirs, d'abord je me présente, je ne vais pas arriver comme ça ! Ensuite, je vais rappeler les règles des médiateurs, **car nous aussi on a des règles ! D'abord, on n'a pas le droit de juger, ni de punir, ni de défendre !** Puis, on s'isole dans une pièce, ensuite si par exemple « quelqu'un a traité quelqu'un », je demande comment les élèves se sentent, c'est important, et comment cela s'est passé. S'ils sont vraiment énervés, je peux demander à l'un d'eux de sortir de la pièce, le temps qu'il respire, et de revenir une fois calmé.

## Aider les gens, ça lui fait plaisir

**Depuis que je suis médiatrice, j'ai plus confiance en moi.** Je me sens bien aussi parce que ça aide les gens et ça, ça me fait plaisir. Et puis ça aide aussi les profs ! C'est mieux de pouvoir régler les petites affaires entre élèves plutôt que par des adultes. On se parle plus facilement entre nous et on est plus honnêtes.

## Les qualités, selon elle, pour être élève-médiateur ?

C'est d'être honnête, et puis aussi de parler bien fort !



Les qualités qu'il faut pour être élève-médiateur, c'est être honnête et puis aussi parler bien fort !

# GAËLLE ROBERT

Médiatrice à l'école à Rennes (association Optima)

Gaëlle est médiatrice au sein des écoles élémentaires Prévert et Clemenceau ainsi qu'au collège Les Chalais à Rennes. Selon elle, si ce dispositif fonctionne, c'est aussi parce que la médiation est faite par les élèves.

## Les élèves-médiateurs sont vraiment très impliqués dans leur rôle

Un planning est élaboré chaque semaine et le binôme d'élèves-médiateurs désigné pour la journée se met à disposition des autres élèves dès l'heure de la récréation.

**Les élèves-médiateurs sont vraiment force de proposition et n'hésitent pas à aller vers les autres et à les aider en cas de**

**conflit.** S'il y a un besoin de médiation, le binôme et les enfants en opposition peuvent s'installer dans un bureau dédié, afin d'effectuer une médiation en autonomie et donc sans adulte dans la pièce. Ils prennent le temps de parler, de s'expliquer. C'est à ce moment-là que nous avons un retour généralement très positif.

## Une médiation aboutie ne signifie pas tout résoudre, mais avant tout s'écouter et mieux comprendre

Aller au bout de la médiation, ça n'est pas forcément trouver une solution. **Une médiation réussie, c'est une médiation où il y a eu de l'écoute et de l'échange,** où les élèves ont pu se parler et mettre les choses à plat. Quand les émotions sont trop fortes et ne permettent plus la discussion, que les règles de respect de la médiation ne sont plus suivies, alors les élèves-médiateurs viennent chercher un adulte.

## Des bénéfices également à long terme

**Être médiateurs, c'est pour ces élèves leur premier rôle de citoyen.** Ils deviennent, y compris à l'extérieur de l'école, chez eux ou dans leur quartier, **des ambassadeurs de la communication non violente,** et participent ainsi au vivre-ensemble. Au collège, ces élèves continuent de s'impliquer fortement dans la vie scolaire et associative. Certains deviennent délégués, ou s'engagent dans d'autres dispositifs pour la citoyenneté, **l'égalité filles-garçons ou la laïcité.**



**Être médiateurs, c'est pour ces élèves leur premier rôle de citoyen...**

# NAJIB, 10 ans

Élève-médiateur en CM2

Najib, 10 ans, a décidé de devenir élève-médiateur car il n'aime pas « la violence » et les « conflits », il aime aussi « s'instruire et s'engager », et son grand frère lui en avait parlé.

## Ce qu'être médiateur lui a appris

En devenant élève-médiateur, j'ai appris qu'il vaut mieux régler les

problèmes avec des mots plutôt qu'avec des gestes ou ses mains. **Pas besoin d'en venir à la violence pour régler ça**, il faut parler calmement et avoir un message clair, voilà !

## Comment règle-t-il un conflit ?

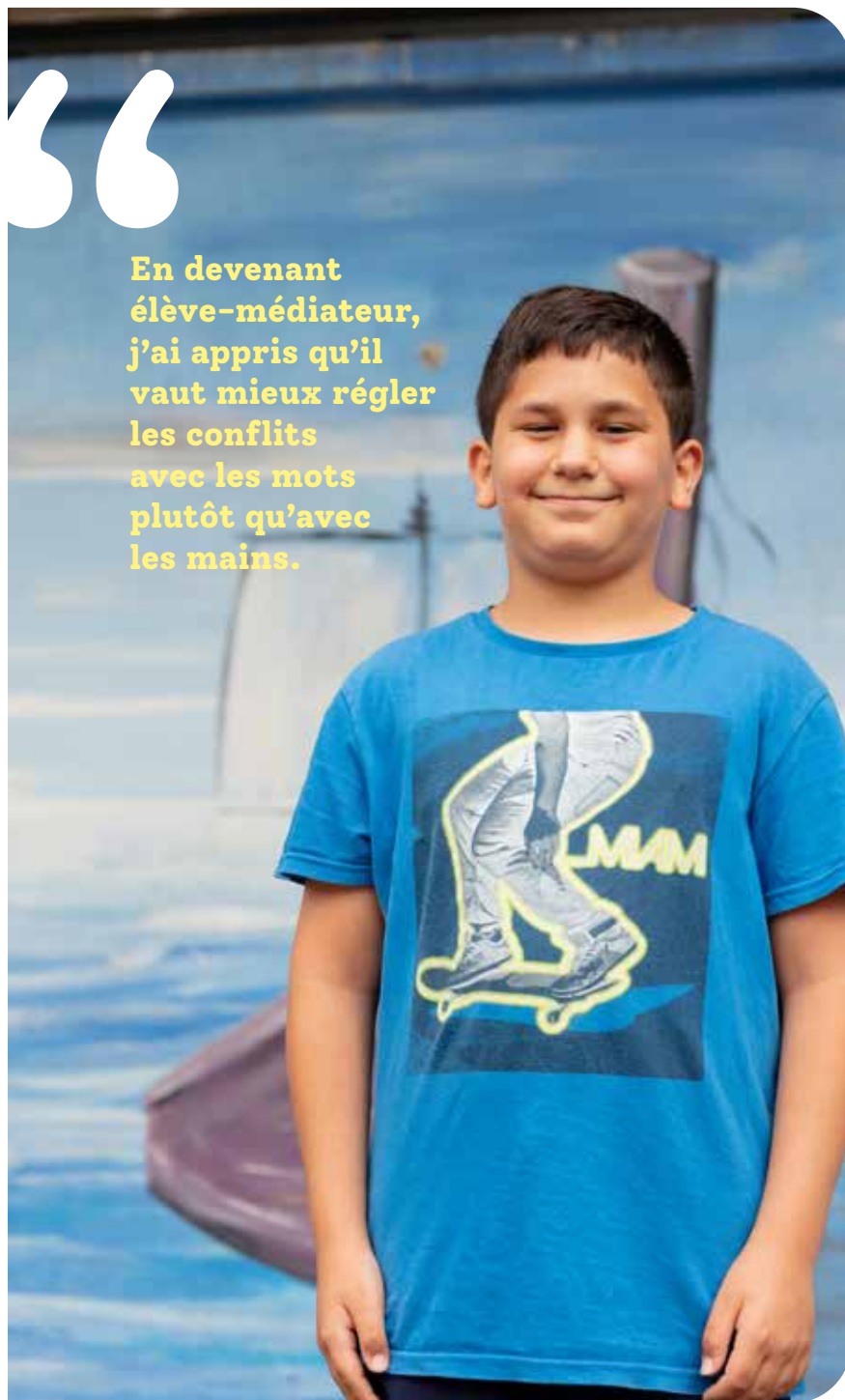
Moi, **je dis que je suis mini-médiateur** ! Je demande aux élèves en conflit d'expliquer ce qui s'est passé, pourquoi ils se sont énervés et pourquoi ils en sont venus à la violence. Je leur dis de parler calmement, de se passer un message clair pour bien se comprendre. L'objectif n'est pas forcément pour moi qu'ils deviennent amis, mais qu'ils puissent mieux s'entendre et que ça s'arrête là.

## La médiation par les pairs, une réponse aussi pour lui

Avant, moi aussi j'avais un élève qui me harcelait un peu dans la classe, il se moquait de moi, et d'autres aussi... Bon, ce n'était pas trop méchant, mais quand même. Depuis, en parlant, on est devenus amis !

## Ce qu'il lui reste encore à apprendre

J'aimerais être un peu plus patient, apprendre **comment bien gérer les émotions, mais on a déjà un peu travaillé sur ça avec le formateur**. Il faudrait surtout plus de médiateurs pour avoir moins d'histoires !



En devenant élève-médiateur, j'ai appris qu'il vaut mieux régler les conflits avec les mots plutôt qu'avec les mains.

# MATHIEU MAILLEFERT

Médiateur à l'école dans le 8<sup>e</sup> arrondissement de Lyon  
(association Agence Lyon Tranquillité Médiation - ALTM)

**Mathieu est médiateur dans deux écoles primaires et un collège à Lyon. Il voit dans la médiation scolaire le moyen d'améliorer le dialogue entre élèves et adultes et d'apaiser la cour.**

## **Médiateur en milieu scolaire, c'est un rapport privilégié avec les élèves**

Le médiateur n'est pas là pour sanctionner les élèves, mais pour échanger avec eux. Il est courant que des élèves, qui refusaient **de parler avec un CPE ou des professeurs**, viennent me

parler de situations parfois graves : harcèlement, violence ou abus sexuel. Après ce premier pas, les élèves acceptent plus facilement de voir les autres adultes du collège. Cette simplicité dans la relation est le principal atout du médiateur.

## **La médiation par les pairs permet de responsabiliser et d'autonomiser les élèves**

Ce dispositif apporte des outils aux élèves pour qu'ils puissent gérer eux-mêmes leurs conflits, et gagner en autonomie. Cette année, j'avais une promo d'élèves-médiateurs de CM1-CM2 qui a été très active auprès des CP-CE1. **Ils sont vraiment perçus par les plus petits comme des référents, des personnes ressources.**

## **La médiation au collège plus délicate qu'en école**

La médiation par les pairs m'a semblé un peu plus difficile à mettre en place au collège. Échanger avec les collégiens comporte plus de défis, car ils peuvent avoir tendance à se méfier des adultes, tandis que les élèves de primaire sont plus abordables et directs.

## **Une cour plus apaisée**

J'avais un élève de CE1 qui avait un rapport extrêmement compliqué avec ses camarades et ses professeurs. Il avait un comportement déplacé, insultant, n'écoutait personne et me fuyait. Mais progressivement, **une des élèves-médiatrices a réussi à se faire entendre, et à créer un lien avec lui.** Elle parvenait à le canaliser, et ça soulageait l'ambiance de toute la cour de récré.



**Ma fierté est de réussir à approcher certains élèves qui se montrent très réticents à la médiation, jouent aux durs, et de parvenir à avoir des conversations franches avec eux. Ils réussissent finalement à s'ouvrir et en sont reconnaissants.**



## Noé et Leila Trabesi

ANCIEN ÉLÈVE-MÉDIATEUR  
ET SA MÈRE À SOYAUX

Noé a 15 ans et a été élève-médiateur à l'école élémentaire Jean Moulin de Soyaux. Il témoigne de son parcours avec sa mère, Leila, qui l'a soutenu dans cette démarche.

### Les souvenirs de sa formation d'élève-médiateur

Il y avait différentes phases pour devenir médiateur, des jeux de rôle, des explications sur comment réguler un conflit. Il y a des méthodes à adopter. Je me souviens **qu'il y avait une très belle ambiance**, le médiateur nous apportait son soutien et nous aidait à mieux comprendre notre rôle.

### Ce qu'il en retient

J'ai appris à **analyser le conflit auquel je fais face pour savoir si je possède les bonnes méthodes pour y aller** : détendre l'atmosphère pour apporter une ambiance plus tranquille, pour qu'il y ait un débat plus construit et apaisé. En tant qu'élève-médiateur, j'avais la capacité d'aller vers les autres, d'essayer de comprendre ce qui se passait et d'instaurer une atmosphère de paix et de respect, j'étais déçu que ça ne continue pas en sixième parce que j'avais vraiment apprécié.

### Les conseils de Leila pour son fils

En tant que parent, **j'étais vraiment fière**, j'étais contente parce que ça correspond à mes valeurs de vie, chercher des relations apaisées entre deux personnes, et puis c'était intéressant que Noé puisse accéder à cette formation. C'était un petit garçon à l'époque, mes conseils consistaient donc aussi à lui dire **d'aller voir le médiateur adulte** quand quelque chose le dépassait, parce qu'en plus il y avait un encadrement vraiment de qualité.

### Ce que Leila a vu changer

Noé était un enfant plutôt calme et réfléchi. Mais il y a effectivement quelque chose, qui s'appelle la **responsabilité**, qui a évolué chez lui avec ce nouveau rôle, la capacité de mesurer la situation, de réfléchir sur ses actes, ses paroles, et donc d'être plus responsable face à ce qui se joue devant lui...

Nacira Fahem est la mère  
d'une élève de CM1  
impliquée dans le dispositif  
« élève-médiateur ».

### Elle ne pensait pas possible que les élèves puissent régler leurs problèmes entre eux

Avant que le dispositif « élève-médiateur » soit mis en place à l'école, je ne pensais pas possible que des enfants puissent régler leurs conflits entre eux. Je me suis rendu compte que même à cet âge-là ils sont impliqués, volontaires et prêts à aider les autres.

### Dans la cour de récréation, ce sont les enfants qui voient tout, pas les adultes

Je parle beaucoup avec mes filles du sujet du harcèlement, malheureusement présent dans les écoles. Dans la cour de récréation, ce sont les enfants qui voient tout, et les petits médiateurs **peuvent être une solution pour faciliter les échanges** entre élèves et professeurs.

### Sa fille prend désormais plus souvent la parole !

C'est ma fille qui a voulu faire cette formation, je lui ai laissé le choix. Maintenant elle est prête à aider ses camarades en classe et tenter d'arranger les choses quand il y a une dispute. Ce dispositif l'a beaucoup responsabilisée. **Elle est également devenue plus sociable et prend plus facilement la parole, même en dehors de l'école.** Elle me fait d'ailleurs remarquer quand quelque chose ne va pas dans la rue, ou ne lui paraît pas juste.



## Nacira Fahem

PARENT D'UNE  
ÉLÈVE-MÉDIATRICE  
À ROUBAIX



# SIHEM, 9 ans et demi

Élève-médiatrice en CM1

Sihem a souhaité devenir élève-médiatrice après qu'un médiateur est passé dans sa classe pour parler du harcèlement et expliquer ce qu'est la médiation. Elle voyait des élèves qui se bagarraient, d'autres qui restaient tristes dans leur coin. Elle est donc devenue élève-médiatrice.

## Comment intervient-elle ?

Je vais voir les élèves qui se disputent et leur demande ce qui se passe, pour savoir pourquoi ils sont en colère ou pourquoi ils pleurent. Quand j'arrive, parfois, ils peuvent se dire : « C'est qui celle-là,

pourquoi elle est là, elle n'est pas dans l'histoire ! » **Mais sans moi, ils ne vont jamais les régler leurs histoires !** Alors, je leur explique que se mettre en colère ne va servir à rien, ça ne va rien régler, et que je suis là pour eux deux. Normalement, ils doivent un peu s'apaiser. Après, si c'est de la violence et qu'ils commencent à se bagarrer, alors j'appelle un adulte.

## Son évolution personnelle grâce à la médiation

Je trouve que la médiation fait partie de mon apprentissage, je deviens plus adulte, tu peux régler tes conflits sans violence et avec des mots. Maintenant, dès que je vois qu'il y a une histoire, je vais essayer de la résoudre !



**Sans moi,  
ils ne vont jamais  
les régler  
leurs histoires !**

# CLAUDINE DUMARGUE

Ancienne directrice de l'école Jean Moulin à Soyaux

**Claudine a participé à la première expérimentation du dispositif en 2013.**

**Une interrogation, voire une réticence sur le dispositif au commencement**

Quand on nous a proposé de participer à cette

expérimentation, au niveau de l'équipe, il n'y a **pas eu un écho favorable**. On se demandait pourquoi on était amenés à participer : notre école était un gros établissement situé dans un quartier résidentiel hors zone prioritaire. On n'a pas refusé mais on s'est posé des questions. Ensuite, on nous a présenté concrètement le dispositif avec l'arrivée du médiateur, la formation des élèves. Là, on s'est interrogés sur notre manière de gérer les conflits entre élèves. On s'est rendu compte que parfois on était démunis. La crainte était d'avouer qu'**on n'arrivait pas, par moment, à régler les conflits. On n'était pas formés à recevoir certains de leurs soucis.**

**Et au bout, un dispositif qui a finalement tout changé dans l'établissement**

Très vite, on s'est aperçus que des enfants avaient envie de se voir confier cette mission. Ce qui était intéressant, c'est qu'on sortait du cadre de la classe : un médiateur de CE2 pouvait régler des conflits de CM1 ou CM2. Il faut dire aussi que ça n'a pas changé la vie de l'école uniquement pour les enfants mais aussi pour les enseignants, le personnel de garderie et de cantine. Les conflits n'ont pas seulement lieu dans la classe, mais aussi en dehors de ce temps-là, pendant le périscolaire. Et il y a eu des effets sur cela aussi !

**Une expérimentation trop vite arrêtée**

Le programme était expérimental, les moyens n'ont pas pu être reconduits. Malheureusement, ça a été très dur lorsque tout s'est arrêté<sup>(1)</sup>. Certains élèves croisaient les médiateurs à l'école et leur demandaient : « Est-ce que cette année je pourrais être médiateur ? » D'autres espéraient pouvoir continuer à être médiateur au collège. Mais je dois dire que ça a été une expérience très utile et qui a très bien fonctionné.

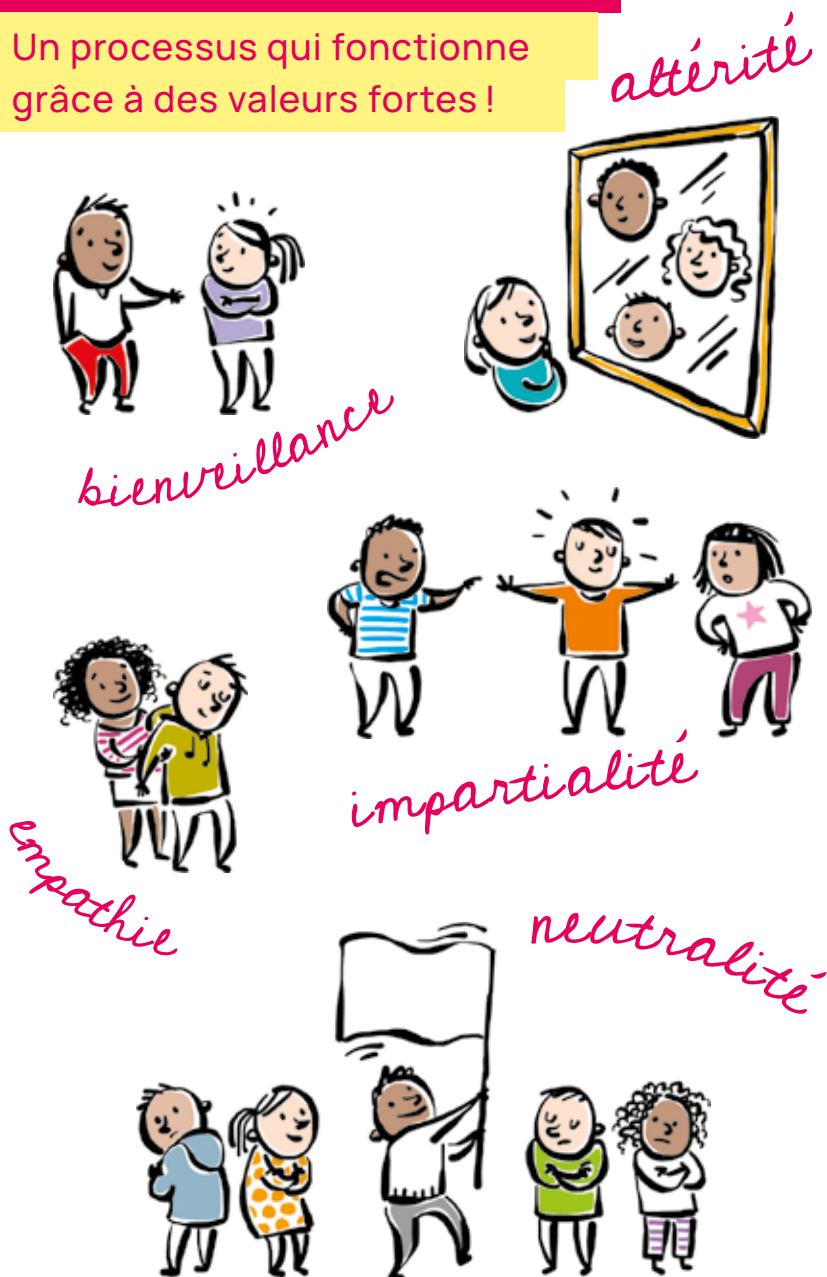
(1) Le projet faisait l'objet d'une première expérimentation et a été reconduit sur d'autres sites à l'échelle nationale dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt.



**Très vite, on s'est aperçus que des enfants avaient envie de se voir confier cette mission.**

# La médiation par les pairs en milieu scolaire

Un processus qui fonctionne grâce à des valeurs fortes !



## METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE MÉDIATION PAR LES PAIRS



# SANDY LELEU NAGLE

Directrice de l'Association de médiation interculturelle (AMI)  
à Compiègne

Avec l'équipe de l'AMI,  
Sandy Leleu Nagle déploie  
le nouveau programme  
« Médiateur à l'école »  
dans l'Oise.

**Un programme  
avec des résultats  
qui satisfont l'ensemble  
des partenaires**

Depuis la mise en place  
du dispositif dans les trois

collèges et les écoles que nous suivons, l'ensemble des partenaires, c'est-à-dire les personnels enseignants mais aussi la Ville de Compiègne impliquée dans le programme, sont très satisfaits.

**Très clairement, il en ressort un apaisement des tensions** entre élèves, dans la cour et aussi dans les classes, une meilleure gestion des échanges entre eux, et beaucoup moins de bagarres et de conflits.

**La médiation par les pairs : un dispositif très demandé  
par la communauté enseignante**

Les apports du dispositif avec des élèves-médiateurs sont très nombreux, **les « messages » passent mieux auprès des autres**, il n'y a pas de caractère ascendant, de jugement adulte/enfant, ce qui permet d'ouvrir la porte à d'autres formes de dialogue, mais aussi de responsabiliser et de faire évoluer les élèves. **Nous avons d'ailleurs une forte demande pour développer ce dispositif de médiation par les pairs.**

**Rester très vigilants sur les réseaux sociaux, où certains débordements des problèmes des parents vers les enfants ont été constatés**

Certaines familles de voisins se disputent sur Facebook et s'invectivent, engendrant alors des rebonds sur les réseaux sociaux de la part des enfants, qui alimentent à leur tour le conflit au sein de l'école. Nous sommes très vigilants sur ces sujets car, sur les réseaux sociaux, il y a un élargissement délétère des effets et des impacts qui peuvent concentrer plusieurs dizaines d'élèves sur un même sujet ou un même enfant !



**Avec la médiation par les pairs,  
les « messages » passent mieux  
auprès des autres élèves, il n'y a  
pas de caractère ascendant,  
de jugement adulte/enfant,  
ce qui permet d'ouvrir la porte  
à d'autres formes de dialogue.**

# YOUNES, 10 ans

Élève en CM2, veut devenir médiateur

Younes est en CM2, il a 10 ans et veut devenir élève-médiateur afin d'aider d'autres élèves quand ils sont « en embrouille », pour qu'ils s'insultent moins. Il veut que tout le monde se respecte pour vivre mieux « en harmonie ». Il témoigne de deux cas qui l'ont amené à cette réflexion.

## Un conflit à la MJC qui se déporte vers l'école

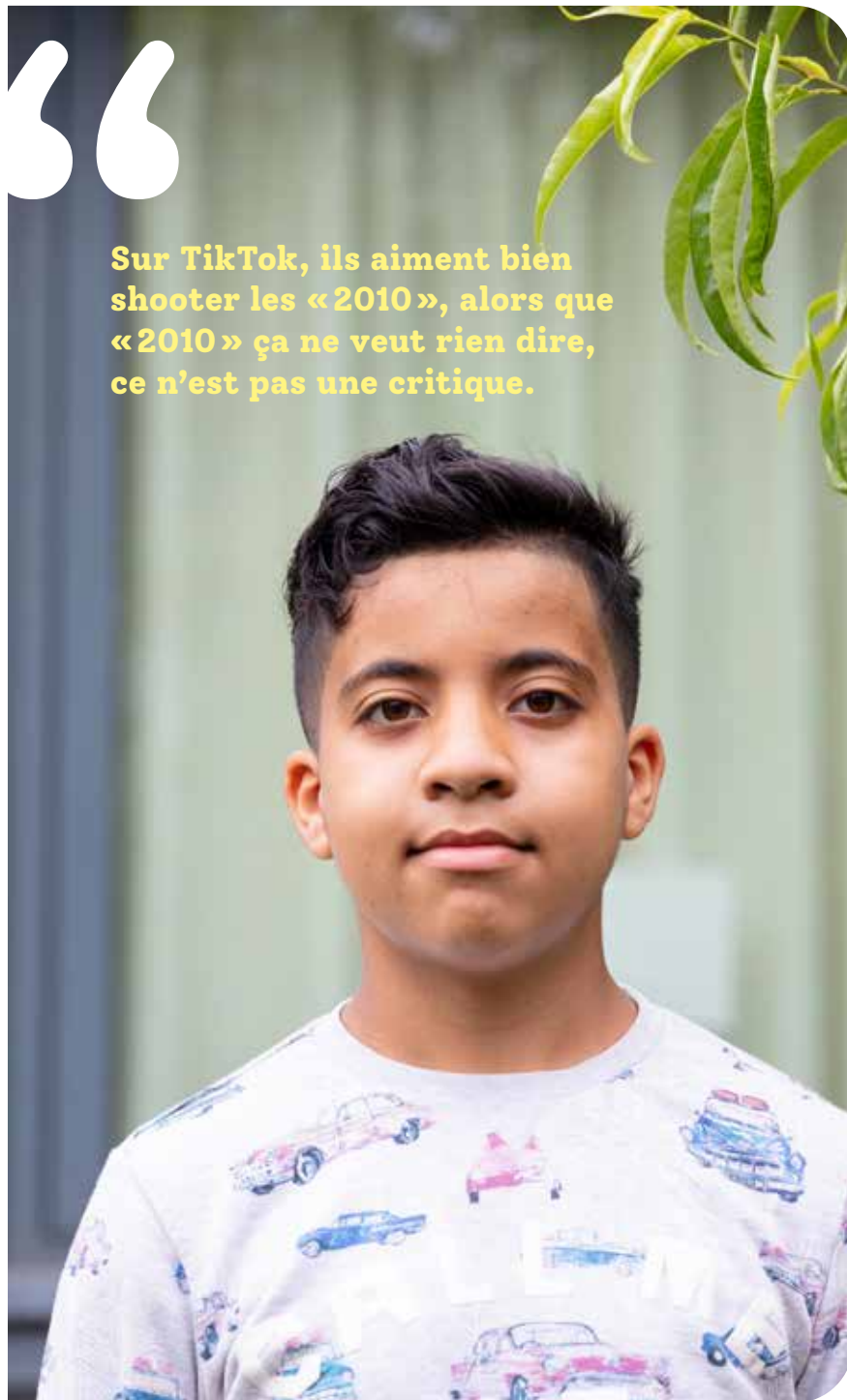
De base, tout a commencé à cause d'un ballon. Un jour à la MJC, un gars a lancé une balle sur la tête d'un autre, sans faire exprès.

Il s'est excusé en disant qu'il n'avait pas voulu faire cela. Mais après, ils se sont quand même embrouillés, avec des insultes, et celui qui avait reçu la balle a dit

à l'autre : « À la fin des cours, tu vas voir comment je vais te démolir. » Avant, l'enfant venait tout seul à l'école ou avec sa sœur, maintenant il préfère venir avec ses parents parce qu'il a peur. Là, si j'avais été médiateur, cela aurait peut-être aidé à régler le problème.

## Le harcèlement sur TikTok

Sur TikTok, certains aiment bien shooter les « 2010 » [ndlr : les enfants nés en 2010]. Ils se font insulter par les plus grands. On les traite de sales « 2010 ». Moi je suis de 2010, alors que « 2010 » ça ne veut rien dire, ce n'est pas une critique, c'est juste une date de naissance, comme 2005, 2008, on est comme tout le monde. Ça ne sert à rien, ils vont gagner quoi à part des abonnés?! Au collège, il y aura peut-être plus de situations de harcèlement, je ne dis pas que les élèves sont violents mais c'est différent parce que tu peux trouver aussi des quatrièmes, des troisièmes. Moi, devenir médiateur au collège, ça ne me dérange pas. Même avec des enfants plus âgés que moi...



Sur TikTok, ils aiment bien shooter les « 2010 », alors que « 2010 » ça ne veut rien dire, ce n'est pas une critique.

# GODEFROY NAMA

Médiateur à l'école à Roubaix (association Citéo)

Godefroy Nama est médiateur scolaire au collège Théodore Monod et à l'école Jules Guesde à Roubaix. Il veut faire de la lutte contre le cyberharcèlement sa priorité en l'abordant non pas de façon descendante, mais sous forme d'ateliers avec les enfants.

**La médiation, c'est visiter le monde de l'autre**

La médiation permet de se mettre à la place de l'autre et de comprendre ses émotions, de « visiter le monde de l'autre ». On pourrait à mon sens encore davantage apprendre aux enfants à exprimer leurs émotions.

**Le projet fonctionne et va dans le sens de l'apaisement du climat scolaire**

Tous les parents d'élèves-médiateurs me disent que leurs enfants ont acquis de la maturité, les enfants eux-mêmes me disent qu'ils ont plus confiance en eux, ils osent aller vers d'autres élèves pour discuter, résoudre des sujets de bagarres ou d'invectives. **De leur côté, les enseignants me disent aussi qu'ils ont des classes plus apaisées, des élèves qui font moins d'histoires, une cour plus tranquille.** Au vu de tout cela, je peux dire que le programme fonctionne et va dans le sens de l'apaisement du climat scolaire.

**Les réseaux sociaux, une priorité pour que les élèves prennent le temps de la réflexion, que ce soit un déclic avant le clic !**

Le numérique et les réseaux sociaux cristallisent beaucoup de problèmes, car c'est là où de nombreux conflits commencent. Je veux en faire mon cheval de bataille l'année prochaine. Mon objectif est d'aider les élèves à prendre du recul sur leur posture et leur activité sur les réseaux sociaux. Nous allons travailler à partir de leurs propres histoires, non pas de façon descendante mais sous forme d'ateliers, d'échanges et de réflexions collectives, **pour que les élèves prennent le temps de la réflexion, que ce soit un déclic avant le clic !**



**L'utilisation des outils informatiques cristallise beaucoup de problèmes de violence, je veux en faire mon cheval de bataille dès la rentrée prochaine.**

# ERSILDA TUSHA, 13 ans

Élève-médiatrice au collège

Ersilda a une forte expérience d'élève-médiatrice, elle est intervenue plusieurs fois, notamment sur des bagarres entre élèves.

**Les qualités d'un bon médiateur : l'impartialité, l'écoute et prendre son rôle à cœur**

La principale qualité d'un élève-médiateur, selon moi, c'est d'être impartial.

Pendant la médiation, il doit écouter et comprendre l'histoire qui s'est déroulée en essayant de rester neutre. **Il ne doit pas juger, ni être avocat de l'une ou l'autre personne.** Il doit plutôt arriver à les faire s'entendre et trouver une solution qui puisse être satisfaisante pour les deux. Un bon médiateur doit donc être sérieux, et prendre son rôle vraiment à cœur.

## Ses méthodes de médiation et d'intervention

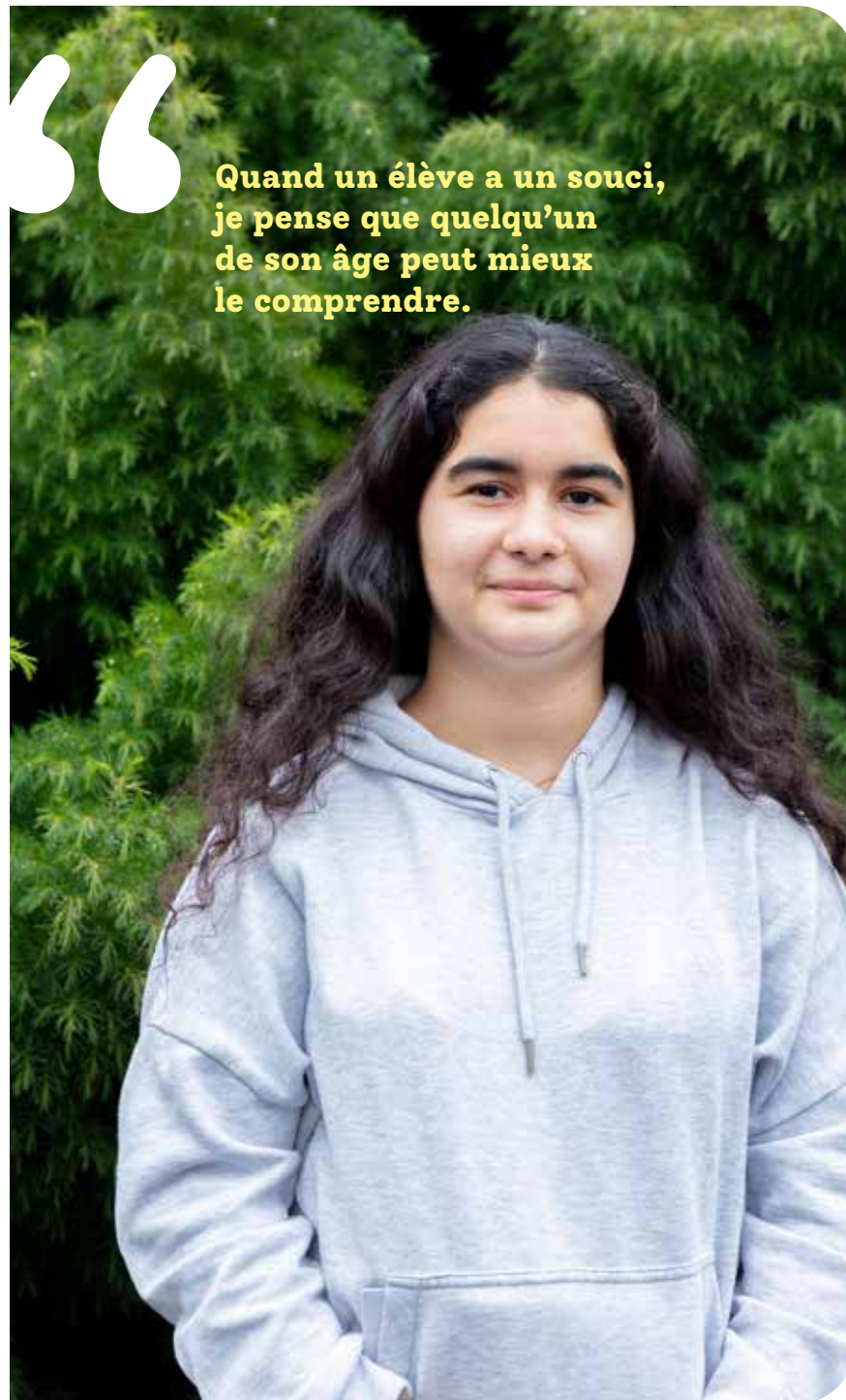
Si je vois une dispute entre deux élèves, je leur demande ce qui se passe, et s'ils sont partants pour faire une médiation. S'ils refusent, si c'est une histoire trop grave, s'ils deviennent incontrôlables ou violents, alors il faut faire appel à un adulte médiateur ou à un surveillant. Mais le plus souvent, **j'ai plutôt eu affaire à des petites disputes** et bagarres qu'on peut régler entre nous qu'à des histoires de harcèlement.

## Pourquoi voir, en cas de conflit, un élève plutôt qu'un prof/CPE ?

Quand un élève a un souci, je pense que quelqu'un de son âge peut mieux le comprendre. Il peut plus librement s'exprimer avec un autre élève, tandis que parfois les adultes prennent nos soucis à la légère ou sont durs.

## Ce que la médiation lui a apporté

Maintenant, dans mes relations, **je suis plus attentive aux émotions des gens.** Si mes amis sont en difficulté, j'essaie plus de comprendre ce qui se passe et de les aider à trouver une solution.



**Quand un élève a un souci, je pense que quelqu'un de son âge peut mieux le comprendre.**

# NATHALIE LETEVIAT

Directrice de l'école élémentaire Clemenceau à Rennes

**Nathalie Leteviat est directrice d'une école élémentaire à Rennes, classée en réseau d'éducation prioritaire et bénéficiant du dispositif de médiation à l'école. Elle juge la démarche très efficace et pense qu'elle pourrait être transposée dans n'importe quelle école.**

## **Les effets positifs des élèves-médiateurs sur l'école**

Le harcèlement scolaire est quelque chose de très insidieux, qui peut commencer dès les petites classes. En tant qu'enseignant, il est parfois difficile d'identifier ces faits, que l'on peut apparenter à des querelles d'enfants, mais qui peuvent prendre des dimensions énormes par la suite. Grâce aux élèves-médiateurs, certains conflits, parfois anodins, se

règlent beaucoup plus facilement et sans l'intervention d'un adulte. La médiation par les pairs est un outil très efficace dont les effets positifs bénéficient à toute l'école. La cour est clairement apaisée.

## **Des élèves-médiateurs valorisés**

Les valeurs transmises, comme le vivre-ensemble et le respect de l'autre, s'intègrent parfaitement dans le cursus scolaire. Pour les enfants, c'est également une expérience très riche. Elle valorise et donne confiance à des élèves parfois timides et agit sur leur estime personnelle.

## **Un dispositif à étendre**

Ce dispositif va perdurer, je l'espère, dans notre école. Pour le moment, il est mis en place uniquement dans les zones d'éducation prioritaire, mais il gagnerait à être étendu et transposé dans n'importe quel type d'école.



**Les valeurs transmises, comme le vivre-ensemble et le respect de l'autre, s'intègrent parfaitement dans le cursus scolaire. Pour les enfants, c'est une expérience très riche.**





**François-Antoine Mariani**

**DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ  
POLITIQUE DE LA VILLE  
ET ADJOINT AU DIRECTEUR  
GÉNÉRAL DE L'ANCT**

## L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) soutient et aide au développement du programme « Médiateur à l'école ».

**Les acteurs locaux sont convaincus qu'il faut mettre en place ce dispositif parce qu'il est efficace, c'est pour l'ANCT la preuve de sa réussite**

On a une très forte demande du niveau local pour déployer ce projet. Il bénéficie d'une très bonne notoriété, et les acteurs locaux – tant ceux de l'Éducation nationale que les collectivités territoriales et les services déconcentrés de l'État – ont perçu qu'il s'agit d'un dispositif efficace dont on peut mesurer les résultats tangibles. Il répond aux enjeux et aux difficultés rencontrées par les élèves. **Preuve de cet intérêt, nous sommes au-delà des objectifs de déploiement fixés.**

**La médiation par les pairs est une formidable école de la responsabilité et de la citoyenneté**

La médiation par les pairs est très innovante et encore peu pratiquée dans la médiation sociale telle qu'elle se déploie historiquement en France. Ce qui nous intéresse dans cette démarche, c'est qu'elle permet de

démultiplier les effets de la médiation en milieu scolaire. **On implique les enfants, donc on a des effets de diffusion beaucoup plus importants.** C'est aussi une formidable école de la responsabilité pour les enfants et de développement de leur citoyenneté. C'est une démarche pleine de promesses.

**La médiation en milieu scolaire doit apporter sa contribution à la lutte contre le cyberharcèlement**

Le harcèlement numérique décuple les effets et les manifestations du harcèlement. Le numérique a ceci de particulier, dès lors qu'on a un téléphone portable ou un micro-ordinateur, de prolonger l'intimité de chacun. **C'est un vrai sujet de préoccupation des pouvoirs publics, et la médiation en milieu scolaire doit apporter sa contribution à la lutte contre ces phénomènes.** Il serait aussi hautement souhaitable que les plateformes numériques participent à une meilleure régulation de ces effets, voire appuient ce programme dans le cadre d'une vraie stratégie de prévention.

L'âge moyen des victimes, comme des auteurs de violence, continue de diminuer. Forte de ce constat, la stratégie nationale de prévention de la délinquance (SNPD) 2020-2024 porte la jeunesse au cœur de ses préoccupations.

**Le dispositif « Médiateur à l'école » s'illustre tout particulièrement parmi les solutions que le SG-CIPDR soutient pour lutter contre ces fléaux.**

Il obtient des résultats très positifs. La présence de médiateurs au sein des établissements scolaires, qui s'inscrit dans la logique « d'aller vers », préconisée par la SNPD, permet visiblement de lutter contre le harcèlement scolaire, de détecter plus rapidement les élèves en difficulté et de favoriser le dialogue entre équipes pédagogiques, parents et élèves.

**Aujourd'hui, près de 85 % des 12-13 ans possèdent un smartphone. Pour lutter efficacement contre toutes les formes de harcèlement, le champ numérique doit être investi par les pouvoirs publics.**

C'est tout l'objectif du « Comité des parents contre le harcèlement », mis en place par Madame la ministre délé-

guée, Marlène SCHIAPPA. Ce comité réunit l'ensemble des acteurs concernés afin de développer des politiques publiques de prévention du harcèlement, y compris numérique, efficaces, adressées aux plus jeunes.

**Le dispositif « Médiateur à l'école » s'implique également dans ce domaine. Engagés, les médiateurs réalisent des actions de sensibilisation, détectent le mal-être des enfants et les orientent vers les professionnels à même de les aider.**

Déterminés à protéger notre jeunesse contre le harcèlement et les violences à l'école, nous saluons les bénéfices du projet « Médiateur à l'école » et réaffirmons, pleinement, notre volonté de poursuivre notre engagement à ses côtés.

**Christian Gravel**

**PRÉFET, SECRÉTAIRE  
GÉNÉRAL DU COMITÉ  
INTERMINISTÉRIEL  
DE PRÉVENTION  
DE LA DÉLINQUANCE ET  
DE LA RADICALISATION**





**Laurent Giraud**

**DIRECTEUR  
DE FRANCE MÉDIATION**

France Médiation et ses adhérents développent depuis plusieurs années, avec succès et enthousiasme, le projet « Médiateur à l'école ».

**Le harcèlement commence par des micro-problèmes ; l'élève-médiateur peut lui, à sa hauteur, les prévenir et aider à les résoudre**

Les élèves-médiateurs sont là avant tout pour prendre en charge et traiter des micro-conflits. **Dans certaines situations, l'adulte n'est pas forcément nécessaire**, ce qui ne veut pas dire qu'il ne doit pas être présent, mais il va intervenir sur des questions plus graves. Le harcèlement commence au départ par des micro-problèmes, des violences verbales, de l'agressivité répétée, et si c'est repéré dès le commencement, cela va en rester là. Les élèves-médiateurs vont ainsi permettre à des groupes d'élèves de se parler, avant que ces problématiques ne deviennent beaucoup plus graves.

**Un climat scolaire apaisé permet d'améliorer les compétences et les connaissances des élèves**

On sait que ce sont avant tout de petits incidents répétés et présents

dans les établissements qui créent un mauvais climat scolaire. Or, un climat scolaire apaisé permet d'améliorer les apprentissages, car quand on se sent mieux à l'école, on apprend mieux. Dans les évaluations réalisées, on s'est aperçus que la présence d'un médiateur adulte, puis d'élèves-médiateurs, améliore très significativement le bien-être des enfants.

**Pour lutter contre le cyberharcèlement, il serait utile que les plateformes numériques aident au développement du projet**

Quand les élèves se rencontrent à travers le projet « Médiateur à l'école », et conscientisent l'effet que peuvent avoir les réseaux sociaux, on arrive à baisser très fortement le cyberharcèlement. Certains médiateurs interviennent d'ailleurs aujourd'hui directement sur les réseaux sociaux. Nous aurions besoin de l'engagement des plateformes pour avoir un effet vraiment démultiplicateur dans le déploiement de ces outils.

**Agnès Schwartz intervient en analyse des pratiques pour le dispositif « Médiateur à l'école » auprès de France Médiation.**

**Que les enfants, même jeunes, aient la capacité à gérer des sujets conflictuels n'est pas surprenant**

Il faut d'abord rappeler que les enfants n'ont pas du tout envie que la cour de récréation soit un « no man's land », un espace hors la loi. **Ce sont les premiers à vouloir un climat apaisé** et, comme le montrent les témoignages recueillis, **ils ont un sens profond de la justice et n'aiment pas être témoins de la souffrance des autres**. Qu'ils aient ce désir d'intervenir n'est pas surprenant. Il est en fait plus étonnant que les adultes en soient surpris ! Beaucoup de ces enfants ont les compétences nécessaires pour exercer ce rôle de médiateur. Ce que leur a fourni le projet, c'est une légitimité et la possibilité de les révéler.

**Empathie, sens de l'observation et capacité d'auto-régulation**

Parmi les qualités de l'élève-médiateur, je compte l'empathie, un bon sens de l'observation, et avant tout une capacité d'auto-régulation de leur propre conflictualité psychique. La formation d'élève-médiateur vient soutenir ces

éléments. Il y a cependant des enfants avec qui la formation ne va pas fonctionner dans un cadre formel. Ils apprendront davantage la médiation au contact de ceux d'entre eux qui l'ont déjà fait, **et comprendront ainsi qu'on peut exister et être reconnu autrement qu'en s'imposant de façon violente**.

**Traiter le cyberharcèlement par la médiation**

Sur les réseaux sociaux, la médiation est plus compliquée. D'abord, les adultes n'ont plus accès à ces espaces virtuels, et ce sont donc les enfants qui identifient les conflits. Si le conflit ou la situation de harcèlement peut être repéré et modéré dans le virtuel, le traitement et l'approfondissement par la médiation ne peuvent être faits que dans le réel. **C'est pourquoi replacer la situation de harcèlement au sein d'un programme intégré dans les établissements scolaires est essentiel**.



**Agnès Schwartz**

**PSYCHOSOCIOLOGUE**

# Dispositif « Médiateur à l'école »

## Quels impacts pour les écoles et les collèges ?

Le Laboratoire interdisciplinaire d'évaluation des politiques publiques (LIEPP) de Sciences Po a évalué les effets du programme « Médiateur à l'école ». L'évaluation a impliqué :

- 40 territoires avec des quartiers relevant de la politique de la ville ;
- 226 écoles et 80 collèges ;
- 5 829 collégiens et 7 859 écoliers.

La méthode d'évaluation, conduite en 2014, a étudié deux populations : un groupe bénéficiant du dispositif de médiation à l'école et un groupe « témoin » sans ce dispositif. **L'évaluation du LIEPP met en avant l'efficacité du dispositif, notamment pour les médiateurs professionnels dits « expérimentés ». Ce sont ces résultats qui sont présentés ici.**

### **Le harcèlement diminue, notamment auprès des élèves les plus exposés, à savoir les garçons de sixième et les filles de cinquième**

- Chez les jeunes garçons de sixième, le harcèlement global diminue de 46 %, il baisse de 42 % pour le harcèlement physique et de 44 % pour les violences verbales. Le harcèlement sur Internet tombe presque à zéro, diminuant de 90 %, et l'usage à leur encontre de surnoms méchants ou insultants chute de 54 %.
- Chez les jeunes filles de cinquième, le harcèlement global baisse de 11 %. L'usage de surnoms méchants ou insultants à leur encontre baisse de 52 % et, plus globalement en cinquième, la probabilité de mise à l'écart diminue de 65 % et le sentiment d'humiliation de 42 %.

### **Le climat à l'école et le bien-être des élèves s'améliorent**

- L'absentéisme diminue globalement : chez les garçons de sixième, ils sont 30 % de moins à déclarer avoir déjà « séché » les cours.
- L'estime de soi augmente aussi chez les filles de cinquième (+ 15 %) et, au-delà, on note une **hausse du bien-être et de la sociabilité des élèves** : le bien-être psychologique, en particulier chez les élèves les plus vulnérables aux violences (garçons de sixième et filles de cinquième), augmente de 13 %.

Retrouvez la publication du LIEPP Sciences-Po **ici**



### **Les échanges école-famille s'intensifient**

Concernant la question des liens école-famille, la relation entre les parents et l'école se renforce, on note une diminution de 17 % des parents déclarant n'avoir aucun contact avec l'institution scolaire et des échanges plus fréquents avec les enseignants sont observés.

### **Au-delà, les retours des acteurs de terrain témoignent d'un impact de long terme sur des sujets complémentaires**

- Des changements de comportement face à la violence : plus grande propension à venir en aide aux élèves victimes de violence, moindre tolérance des élèves face aux différentes formes de violence.
- Le développement des compétences psychosociales des élèves (en particulier ceux formés à la médiation par les pairs) : hausse de la confiance en soi, meilleure aptitude à la communication, au dialogue et au débat.

### **On note également une amélioration du lien entre l'établissement scolaire et le territoire**

- Plus grande ouverture des établissements sur le territoire et les partenaires du quartier.
- Renforcement des liens entre l'école élémentaire et le collège au bénéfice des équipes, des familles et des enfants.
- Impacts au niveau collectif à travers la diffusion d'une culture de la médiation : développement des comportements citoyens, prise de conscience des mécanismes et des conséquences de la violence, sentiment de responsabilité qui permet de sortir de la « loi du silence ».

## Structures qui portent le projet aujourd'hui



Cet ouvrage a été réalisé avec le soutien de l'ANCT et du SG-CIPDR. France Médiation tient à remercier également les élèves, les parents, les directions d'établissement, les médiateurs sur le terrain, les directions d'association de médiation ainsi que les experts nationaux du dispositif pour leur témoignage et leur concours actif.

Retrouvez  
les témoignages  
présents dans  
ce livret en vidéo



AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES



Secrétariat général  
du Comité interministériel de prévention  
de la délinquance et de la radicalisation



**FRANCEMÉDIATION**

Les acteurs de la médiation sociale