

Le médiateur en milieu scolaire : nouveau rôle ou nouveau métier ?

Entretien avec Joëlle Timmermans-Delwart

Revue *Négociations* : Joëlle Timmermans-Delwart, vous êtes membre fondateur de l'Union belge des médiateurs professionnels. Vous dirigez l'association *Le Souffle*, spécialisée dans la gestion de projets en médiation pour jeunes et adultes¹. Vous êtes l'auteur d'un ouvrage toujours réédité, au titre évocateur : *Devenir son propre médiateur*², et, du livre paru tout récemment : *Pratiquer la concertation restaurative en groupe avec des jeunes*³. Vous avez également écrit un chapitre sur la médiation scolaire dans l'ouvrage de Jean Mirimanoff, *Médiation et jeunesse*⁴. Quels sont les fondements et les objectifs d'un médiateur intervenant dans le champ scolaire en Belgique ?

Joëlle Timmermans-Delwart : Le médiateur dans le champ scolaire, appelé le plus souvent médiateur scolaire, dont la figure est née en 1993, fait officiellement son apparition, en Belgique francophone, en 1998, dans le cadre du décret *Discriminations Positives*, qui définit sa mission comme préventive du décrochage scolaire, d'une part, et de la violence en milieu scolaire, d'autre part. La médiation, indique ce décret, vise à « favoriser, conserver ou rétablir le climat de confiance qui doit prévaloir entre l'élève, ses parents et l'établissement scolaire⁵ ». Quinze ans plus tard, un autre décret, en date du 21 novembre 2013, redéfinit ainsi sa fonction : le Service de médiation scolaire est « chargé de prévenir, par des actions de médiation en position de tiers, la violence, le décrochage et l'absentéisme scolaires dans les établissements d'enseignement secondaire »⁶. Plusieurs éléments de la mission du médiateur le différencient clairement des autres acteurs du champ scolaire.

Le médiateur est d'abord indépendant, car sous la responsabilité de la Direction Générale de l'Enseignement Obligatoire, et non de la direction de l'établissement. Si ce n'est pas une garantie, c'est tout au moins un garde-fou qui lui permet de maintenir une distance par rapport à la direction de l'école et de pouvoir

1. <http://lesouffle.be/>

2. Joëlle Timmermans-Delwart (2004, 2015), *Devenir son Propre médiateur*, Chronique Sociale, Lyon.

3. Joëlle Timmermans-Delwart (2017), *Pratiquer la concertation restaurative en groupe avec des jeunes*, Chronique Sociale, Lyon.

4. Joëlle Timmermans (2013), « Médiation scolaire en Belgique francophone », dans Jean Mirimanoff, *Médiation et jeunesse: Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales en pays francophones*, Larcier : Bruxelles.

5. Décret *De la Médiation scolaire dans l'enseignement secondaire*, chapitre 5, articles 34 à 39, Communauté Française de Belgique, 1998.

6. Art. 7, §1 du décret 21 novembre 2013 organisant divers dispositifs scolaires favorisant le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention de la violence à l'école et l'accompagnement des démarches d'orientation scolaire.

refuser une demande. Son action est centrée sur des problématiques « élèves » : élèves-élèves, élèves-professeurs, élèves-familles, etc., sans se préoccuper des problèmes entre « adultes » ou entre établissements⁷.

L'activité de ce médiateur est définie autour de cinq prestations : la médiation en situation de conflit – seuls les élèves sont concernés ; l'accompagnement de jeunes en situation de décrochage ; l'animation de prévention dans les classes ; le soutien aux écoles ; et le partage de bonnes pratiques.

Le médiateur scolaire est supervisé par un supérieur « coordonnateur » qui est son responsable hiérarchique et la personne de référence pour toute difficulté. Selon les régions, un à deux coordonnateurs organisent la supervision et la formation permanente des médiateurs. Le médiateur du Service de médiation scolaire bruxellois (SMSB) est rattaché à un établissement scolaire tout au long de son mandat ; le médiateur scolaire wallon du Service de médiation scolaire wallon (SMSW) couvre une zone géographique déterminée et intervient dans les établissements scolaires sans y être attaché, en sa qualité de « médiateur externe ».

Ce médiateur appartient à une plateforme rassemblant tous ses collègues médiateurs de sa région et du même dispositif. Cette plateforme est organisée et régulée par les coordonnateurs. Elle permet les échanges de pratiques, les analyses de situations et les interventions régulières. Son action est évaluée par le coordonnateur. L'évaluation du service fait l'objet d'un rapport annuel remis au Conseil de médiation⁸, qui chapeaute le Service de médiation, et transmis, également à Madame le ministre, par la voie hiérarchique. Les indicateurs d'évaluation portent sur le travail mené par les médiateurs et sur l'impact de leur travail dans la sphère scolaire en termes de climat et de relations.

Quelles sont les caractéristiques du travail de ce médiateur en milieu scolaire ?

Le travail du médiateur dans le champ scolaire peut être caractérisé par les quatre points suivants. D'abord, par le travail d'analyse de la demande de médiation. Cette demande peut émaner d'un ou plusieurs acteurs de l'école : direction,

7. Circulaire n° 4961 du 26 août 2014 : « Le Service de médiation scolaire peut intervenir, en tant que tiers neutre :

- en cas de tensions dans les relations entre élèves, entre un ou des élève(s) (voire une classe) et un ou des membre(s) du personnel, entre un élève et sa famille et l'école. Les problèmes entre les membres du personnel des établissements ne sont pas pris en charge par ces services ;
- en cas de situations d'un élève qui fréquente irrégulièrement l'établissement scolaire et s'en absente de façon injustifiée. »

8. « Le service de médiation, ayant pour mission à l'origine de son institutionnalisation, de prévenir la violence et le décrochage scolaire, bénéficie des avis et propositions du Conseil de la médiation présidé par le directeur général de l'enseignement obligatoire et composé de celui-ci, des deux coordonnateurs ainsi que de quatre membres désignés par le gouvernement sur proposition du Conseil général de concertation pour l'enseignement secondaire. Il peut aussi comprendre un représentant des intervenants visés à l'article 2, 1^oc avec voix consultative. Le gouvernement peut arrêter des modalités complémentaires de fonctionnement du service de médiation. » (DD+, art. 35 et 37, 1998).

préfet de discipline, professeurs, élèves, etc., du moment que son enjeu concerne un ou plusieurs élèves. Cette demande de médiation est analysée afin de vérifier si la médiation est appropriée ou non à la situation. Des éléments de la situation problématique vont être mis en lumière avec le demandeur. C'est un moment-clé parce qu'il fait apparaître déjà les différences entre les acteurs : enjeux, intérêts, subjectivités, attentes variables selon les statuts – s'il s'agit d'un élève, d'un parent, d'un professeur, d'un directeur, etc. L'analyse de la demande peut alors déboucher sur trois alternatives : la médiation s'engage ; la problématique est relayée à un autre service ou à une autre personne ; ou la personne, grâce à ce travail et ce temps de réflexion avec le tiers-médiateur, trouve elle-même des éléments qui vont lui permettre de résoudre ce qui la préoccupe.

Deuxième caractéristique : ce médiateur propose un espace de créativité et de liberté, dans un respect fondamental des personnes, sans solution prédéterminée, sans attente et où, en toute sécurité, plusieurs réalités peuvent se décrire. Cet espace fait de souplesse et de non-contrainte est créateur de nouveaux possibles.

Troisième caractéristique : une dynamique en plusieurs temps. Dans le champ scolaire comme dans d'autres champs, la dynamique du temps de médiation est quadruple : le temps de l'institution, le temps des personnes, le temps des événements et de leurs effets, et le temps de la médiation. Si l'institution désire que la situation soit vite réglée, les personnes, elles, n'y sont pas toujours prêtes. Il est primordial que le médiateur puisse utiliser le temps comme un outil en soi. Il tiendra compte de la réalité des personnes, de leur souffrance selon leur rôle dans les événements et des effets provoqués par les événements à différents niveaux. Malgré les différences de statuts et de pouvoirs dans l'institution, le médiateur propose un espace de liberté où chacun met de sa volonté et prend le temps de se rencontrer et de se parler. La médiation donne du temps au temps, une vraie gageure dans une structure aux programmes serrés...

Enfin, dernière caractéristique de ce travail du médiateur : la coopération avec les autres acteurs. Coopérer et collaborer est une réelle nécessité pour parvenir à un résultat durable. Ce principe a été récemment consacré par un décret. Pour la première fois en Belgique francophone, son entrée en vigueur, le 21 novembre 2013, organise ainsi des politiques conjointes et intersectorielles de l'enseignement obligatoire et de l'aide à la jeunesse. Ses articles 6 et 7 soulignent plusieurs innovations, comme la mise en place, dans chaque zone, d'une plateforme de concertation visant à

« stimuler et favoriser la mise en réseau des acteurs concernés par le bien-être des jeunes à l'école, l'accrochage scolaire, la prévention et la réduction des violences, les démarches d'orientation positive des jeunes » ; de même, il y est question de « favoriser, au départ des expériences locales, l'émergence de points de repères communs » et de « contribuer à l'élaboration d'une politique d'ensemble tant au niveau des acteurs scolaires qu'au niveau de l'aide à la jeunesse et de renforcer la cohérence, la complémentarité et l'efficacité des dispositifs mis en œuvre dans la zone ».

Que crée cette médiation au sein de l'école ? Et que représente-elle pour vous ?

Pour moi, la médiation est une magnifique méthode de transformation de conflits qui implique et transforme les personnes concernées. Dans le champ scolaire, elle a la particularité de mettre en présence des jeunes et des adultes, ce qui rend le rôle du médiateur un peu plus délicat : arriver à créer un espace d'équilibre et d'équité, malgré le contexte éducatif basé sur l'autorité de l'adulte. Je me suis attachée à rendre la médiation proche des personnes en créant un programme pour *Devenir son propre médiateur*⁹, envisagé comme matière, voire une discipline, qui permet d'apprendre dès le plus jeune âge à communiquer et à gérer ses propres relations.

En 1992, dans le cadre de mon mémoire pour l'obtention du post-graduat en médiation, ma recherche auprès d'une centaine de jeunes, sur le dispositif de la *Médiation par les pairs*, a montré que plus de 90 % des jeunes exprimaient le besoin d'un espace et d'une figure pour les aider à gérer leurs conflits. La médiation aide aux prises de conscience, en apprenant à écouter, à communiquer, à se re-connaître ; elle permet de faire face ensemble aux conflits de manière créative. Elle s'appuie sur les techniques de développement personnel initiées par Carl Rogers¹⁰, et sur d'autres méthodes, comme celles de Thomas Gordon¹¹ et Jacques Salomé¹², ou encore la méthode *ProDAS, PROgramme de Développement Affectif et Social*¹³. La médiation s'attache aussi à développer la coopération¹⁴, la communication non-violente¹⁵, ou encore l'estime de soi¹⁶.

S'il est important de commencer ces programmes dès le plus jeune âge, peu d'entre eux impliquent les enfants dès la maternelle comme *Devenir son Propre Médiateur*¹⁷ ou *le Jeu des trois figures*, une méthode de Serge Tisseron qui propose des jeux de rôle : victime, agresseur et redresseur des torts ! Ces trois rôles s'inspirent largement de l'analyse transactionnelle et de son triangle dramatique.

-
9. Méthode de développement socio-affectif créé en 1997 et s'adressant aux adultes désirant familiariser les enfants dès leur plus jeune âge au monde relationnel et émotionnel en utilisant leurs propres ressources face à un conflit. Voir Joëlle Timmermans-Delwart, *Devenir Son Propre Médiateur*, *op. cit.*
 10. Carl Rogers (1966), *Le développement de la personne*, Dunod, Paris.
 11. Thomas Gordon (1995), *Être parent ça s'apprend*, Marabout.
 12. Jacques Salomé (1993), *Heureux qui communique*, Albin Michel S.A.
 13. Peggy Noordhoff-Snoeck (1993), *Une Morale du bonheur*, Cedil, Collection l'Autre Rive, Bruxelles. En ligne : www.entrevues.net
 14. Danielle Jasmin (1994), *Le conseil de Coopération*, La Chenelière, Canada.
 15. Anne Van Stappen (2010), *Petit cahier d'exercices de communication non-violente*, Jouvence.
 16. Christophe André (2006), *Imparfais, libres et heureux, Pratiques de l'estime de soi*, Odile Jacob.
 17. Jeannine Blomart, Joëlle Timmermans, Christine Caffiaux et Annick Petiau (2001), « Recherche-action : Devenir son propre médiateur, programme de socialisation à l'école comme défi à la violence », *Le point sur la Recherche en Education*, revue du ministère de la Communauté française de Belgique, Bruxelles.

Toutes ces méthodes se rejoignent : elles s'inspirent ou s'influencent, pour la plupart, les unes les autres et se basent sur la psychologie humaniste centrée sur la personne et ses relations¹⁸.

Pour moi, la médiation incite la personne non seulement à développer son autonomie mais aussi pleinement à prendre conscience de sa relation d'interdépendance aux autres. Le champ scolaire est fabuleux car il est au carrefour d'autres champs : celui de la médiation familiale, de la médiation de quartier, de la médiation civile et judiciaire, de la médiation pénale et auteur-victime, de la médiation interculturelle, etc.

Au-delà de sa dimension multiculturelle, la médiation scolaire introduit surtout une contre-culture basée sur un principe démocratique. Elle ne cherche pas à donner raison à un « gagnant fort » face à un « perdant en tort ». Elle instaure en effet une nouvelle relation, basée sur l'acceptation des erreurs, la prise de responsabilité et sur l'équité. Elle invite au non-jugement : elle ne recherche ni un fautif ni un coupable, ni ne détermine ce qui est bon ou mauvais. Elle invite à apprendre de ses erreurs et à réparer ou à chercher des solutions.

Pour donner un exemple : au-delà de toute définition de son rôle¹⁹, l'enjeu pour le médiateur est de créer un espace de rencontre entre les personnes concernées. Dans cet espace, il arrive souvent que la personne, auteur de coups et blessures, dans sa rencontre singulière avec la victime, parle de sa propre souffrance. Grâce à l'installation du cadre – bienveillance, écoute et non-jugement –, la victime peut se mettre progressivement dans les chaussures de l'auteur des coups, et réciproquement. Bien souvent, une intercompréhension va naître, qui va jusqu'à permettre aux rôles de s'inverser : la victime parlera alors de sa propre responsabilité dans l'enchaînement des événements. La médiation privilégie ainsi la prise de responsabilité de chacun : « non coupables, tous responsables ! ». Chacun est invité à mesurer les conséquences de ses actes sur les autres et sur l'environnement, et à assumer sa part de responsabilité.

C'est également aux personnes concernées de déterminer le type de réparation ou à apporter des solutions. Jean-Pierre Bonafé-Schmitt²⁰ cite à cet égard Danièle Ganancia : « Pour elle, l'équité, c'est lorsque la solution est juste pour chacun » ; c'est pour cette raison qu'elle propose aux parties de construire leur « droit commun » à partir de l'homologation de leur accord dans chaque pays. Ce qui lui fait dire que la médiation peut assurer « une sécurité supérieure à celle de la justice dans les situations internationales²¹ »...

18. Joëlle Timmermans (2008), *Graines de médiateurs*, Journal de l'éducation, éd. Salon de l'Éducation, Namur.

19. *La médiation scolaire est un processus relationnel initié par un tiers, indépendant, neutre et tenu au secret professionnel*, Voir la circulaire n° 4961 du 26 août 2014, Service de médiation scolaire et Service des équipes mobiles p. 9.

20. Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (2008), « À propos des ouvrages de B. Blohorn-Brenneur, *Justice et médiation. Un juge du travail témoigne...* », *Négociations*, n°10, vol. 2, p. 163-168 ; [En ligne : <https://www.cairn.info/revue-negociations-2008-2-page-163.htm>]

21. Danièle Ganancia, *La médiation familiale internationale*, op. cit., p. 128.

Ce même auteur insiste sur la prise en compte de la dimension de l'interculturel dans ce type de médiation ; elle considère que le médiateur doit être un passeur entre deux cultures, et qu'il doit être capable de décoder « la grammaire émotionnelle des personnes ²² ». Dans le champ scolaire multiculturel, c'est d'autant plus vrai que s'y ajoutent la dimension « intergénérationnelle » entre adultes et jeunes et la dimension « disciplinaire et hiérarchique ». Ainsi, le médiateur veillera à ce que l'accord de médiation soit transmis et rendu officiel – c'est-à-dire connu et soutenu par les personnes concernées, dont les autorités disciplinaires. Dans l'idéal, les accords deviendront bientôt de véritables alternatives et remplaceront la sanction disciplinaire. En ce début de XXI^e siècle, nous sommes enfin à l'aube de l'installation d'une justice scolaire²³ « qui donne aux personnes concernées la possibilité de décider par elles-mêmes et pour elles-mêmes des solutions à leurs conflits là où avant, seul l'autorité et ses représentants imposaient leurs solutions ou sanctions, peu réparatrices et vécues souvent comme une injustice²⁴ ».

La médiation crée également un espace démocratique où le dialogue entre jeunes et adultes, sans le rapport dominant/dominé, peut permettre aux personnes concernées de prendre leur destin en main. Ainsi, la médiation introduit une contre-culture dans un contexte particulier où tout est jugé et évalué, tant les comportements que les capacités intellectuelles voire même les qualités des personnes et où tout est hiérarchisé avec des droits inégaux entre jeunes et adultes ; ce qui va provoquer des oppositions et résistances.

Dans toute l'Europe de l'Ouest, la société change, tant au niveau social que culturel. L'habituelle structure ou « hiérarchie verticale » éclate au profit d'une société horizontale où les normes sont co-construites avec les bénéficiaires. L'école n'échappe pas à cette réalité, passant, elle aussi, d'une régulation autoritaire de quelques-uns, à une régulation négociée par un plus grand nombre.

Et les pratiques de médiation scolaire : homogènes, ou hétérogènes ?

Si, jusqu'à présent et compte tenu de son histoire, les pratiques du médiateur scolaire sont restées relativement hétérogènes, le champ, néanmoins, s'organise progressivement. Ainsi, un mouvement associatif indépendant – Mediscola²⁵ – s'est-il récemment constitué en faveur de la pratique et du développement de la médiation au sein des écoles. Son travail s'inscrit dans l'esprit des travaux menés par l'Union Belge des Médiateurs Professionnels (UBMP-BUBP), dont je suis membre fondateur et *past-president*.

Sur le terrain, les pratiques du médiateur dans le champ scolaire varient selon le type de dispositif auquel il appartient et la réglementation dont il dépend – régionale ou communale. Les médiateurs communaux pratiquent ainsi moins de médiations. Ils sont plus liés à l'aide à l'inscription, l'accompagnement dans

22. *Op. cit.*, p. 137.

23. *Guide pour un justice scolaire préventive et restaurative dans les établissements scolaires du second degré*, 2013-2014. <https://www.reseau-canope.fr/climatscolaire>

24. Cité dans la *Lettre des Médiations* n° 1, avril 2016, sous la direction de J.P. Bonafé-Schmitt.

25. www.mediation-scolaire.be

les procédures de recours et d'exclusion, la recherche de nouvelles écoles, le décrochage scolaire, etc. Les pratiques du médiateur varient également selon les spécificités du territoire où il est basé, selon les spécificités des écoles dont il est responsable, et selon les besoins rencontrés sur le terrain. Certains médiateurs organisent ainsi des animations de classe, ou des actions de prévention. À Bruxelles, le médiateur du Service de médiation scolaire bruxellois a son bureau à l'intérieur de l'école auquel il est attaché, le médiateur scolaire wallon du SMSW est externe à l'école. Ayant la charge de plusieurs écoles, il aura des tâches à la fois différentes et similaires. Sans relation de confiance avec l'autorité scolaire, l'action du médiateur scolaire peut être mise en difficulté ou limitée.

Sa fonction peut être également « instrumentalisée », c'est-à-dire être utilisée à d'autres fins, comme la gestion administrative des procédures d'exclusion, l'organisation d'excursions et de voyages scolaires, la mise en place de délégués d'élèves, la coordination d'une école de devoirs, etc. Sa formation de base et son expérience précédente et/ou son expérience dans le service, ses échanges de pratique et ses rencontres avec d'autres médiateurs, sa participation à des supervisions, interventions ou analyse de pratiques, son appartenance à une plateforme d'échanges de pratiques, son adhésion à un code de déontologie et son respect d'une éthique professionnelle – même si, par définition, tout médiateur est tenu d'adopter une posture de neutralité et de proposer un espace d'écoute –, autant d'autres variations sont possibles dans sa pratique de médiation.

On peut regretter qu'il n'y ait pas l'obligation d'avoir une formation en médiation lors de l'embauche d'un médiateur. Malgré une expérience d'un quart de siècle, son rôle reste ainsi hybride, peu connu du grand public, peu reconnu par l'État et peu légiféré.

Et le médiateur scolaire lui-même : comment est-il perçu, reconnu ?

Le fait que soit introduit dans l'école un acteur-tiers, ne prenant parti pour personne, ni en faveur du jeune ni en faveur de l'institution, est novateur. Par l'espace qu'il crée et l'autonomie qu'il prend, son rôle peut être vécu comme déstabilisant. En effet, la présence de cette nouvelle figure va demander un réajustement des relations entre jeunes et adultes, par essence asymétrique, *a fortiori* dans un contexte scolaire hiérarchisé. La proposition de médiation peut être vécue comme une opportunité ou, au contraire, comme un danger, surtout du côté des adultes. À l'école, la parole d'un jeune n'a pas le même poids que celle d'un adulte. L'élève comprend généralement vite qu'il a beaucoup à gagner en acceptant la proposition de médiation...

Plusieurs années sont nécessaires à cette nouvelle figure pour travailler en confiance avec les adultes internes à l'école et avec les partenaires liés à l'école. Sa reconnaissance passe par la reconnaissance des différents dispositifs de médiation et la reconnaissance de son rôle par les différents professionnels et par le public. La fonction du médiateur ne peut pas être confondue avec celle d'autres acteurs scolaires internes et externes à l'école : éducateurs, psychologues, assistants sociaux etc., qui s'occupent aussi de gestion de conflits.

Depuis leur mise en place, les médiateurs se sont fortement professionnalisés et sont devenus des acteurs scolaires à part entière. Selon moi, s'ils avaient été imaginés « biodégradables », c'est-à-dire pouvant disparaître une fois leur mission terminée, plus personne, aujourd'hui, dans l'institution ne peut se passer de leur rôle.

Si, au départ, chaque médiateur avait sa formation, son mode de fonctionnement, sa hiérarchie et son réseau d'appartenance, voire son appartenance politique, il me semble qu'aujourd'hui, la création d'une plateforme²⁶ les regroupant, participe pleinement à la reconnaissance du rôle du médiateur et lui donne un statut. Évidemment, nous devons rester prudents. La reconnaissance de ce métier va être influencée par l'information diffusée et la compréhension que chacun en aura. L'information orale ou écrite est primordiale et devrait être la même pour tous à tous les niveaux ! À cet égard, il est indispensable de s'accorder sur une définition de la médiation pouvant s'appliquer à tous les domaines et à tous les médiateurs²⁷, de se former à ce métier en permanence et d'adhérer à un code de conduite ou déontologique. Le médiateur joue un rôle tout à fait particulier dans le champ sociétal et de la justice, à l'aube de ce XXI^e siècle.

Quelles seraient, selon vous, les conditions pour un développement de la culture de médiation ?

L'idéal pour développer la culture de médiation et sa pérennisation est évidemment que la médiation soit intégrée dans le système scolaire, au sein même des matières à enseigner ou en tout cas insérée dans le code de discipline de l'école et que toute l'équipe éducative, les parents, les élèves, les services liés à l'école, adhèrent à ses principes et les appliquent ou s'y réfèrent. À l'heure actuelle, il me semble que ce sont plutôt les adultes à convaincre des potentialités de la médiation scolaire pour eux et pour les élèves... La communauté éducative est réticente à laisser tomber une partie de son pouvoir alors que, si la plupart des situations sont gérées par et avec les personnes concernées, l'école et ses autorités pourraient se maintenir en seconde ligne et se consacrer aux situations nécessitant son intervention. Il est évidemment indispensable qu'un espace-temps soit libéré pendant la journée pour la médiation, ainsi que pour le travail du médiateur dans la préparation et le suivi. Au surplus, la médiation perdurera plus aisément dans l'école si les adultes sont capables de résoudre leurs propres conflits et installent, en parallèle et à leur niveau, ce même système de résolution de conflits.

26. Pour exemple : Union Belge des Médiateurs Professionnels (www.ubmp-bupb.org). Association internationale francophone des intervenants auprès des familles séparées (www.aifi.info).

27. À cet égard, nous pourrions nous inspirer de la définition proposée par Michèle Guillaume-Hofnung dans son ouvrage *La Médiation* (Paris, PUF, coll. « Que sais-je ? », 1995) : « La médiation est un processus volontaire d'établissement ou de rétablissement de lien social, de prévention ou de règlement des différends. Ce processus s'effectue au travers d'une communication éthique durant laquelle les personnes s'efforcent de renouer le dialogue pour trouver une solution à leur situation. Au cours de ce processus, un médiateur, tiers indépendant, les accompagne de façon impartiale, et sans influencer les résultats tout en garantissant le respect des intérêts de chacun des participants et la confidentialité des échanges ».

En Belgique, depuis plus de vingt-cinq ans, les institutions tant publiques que privées n'ont eu de cesse de développer une pratique de médiation dans différents domaines : famille, collectivité, travail, justice, socioculturel, interculturel, enseignement, quartier, santé, sport, etc. Toutes ces initiatives correspondent aux modifications de notre société où il s'avère nécessaire d'apprendre à gérer nos relations et à assumer la responsabilité de nos actes, tout en tenant compte de nos besoins fondamentaux individuels, interpersonnels et collectifs. La médiation est un mode ajusté de gestion des relations et de règlement des conflits, qui permet d'éviter leurs enlisements ou leurs judiciarisations. Tous les médiateurs proposent le même type d'aide professionnelle pour soutenir l'élaboration de solutions acceptables et satisfaisantes pour toutes les parties en présence ; seuls les domaines diffèrent. Il est donc plus judicieux de parler de « médiateur en milieu scolaire » plutôt que de « médiateur scolaire ».

Dépasser les crises, les transformer en opportunité, chercher continuellement les moyens de résoudre nos conflits, peut devenir une pratique de base. Ainsi, il est primordial de mettre en place ce type de formation au sein de la formation des enseignants et également dans le programme scolaire. Cela permettrait à l'école de concrétiser l'apprentissage de compétences sociales et civiques de tout un chacun pour les générations futures.

Il est par ailleurs indispensable de confier cette fonction à un professionnel formé et supervisé, avec un champ d'intervention et des tâches clairement définies et délimitées par rapport aux autres professionnels²⁸. C'est un réel métier qui s'apprend et qui demande de développer de nouvelles attitudes et une réelle éthique !

Il est également essentiel d'avoir un lieu de rencontre entre médiateurs des différents domaines pour échanger sur nos pratiques et travailler ensemble à la professionnalisation et la reconnaissance de ce nouveau métier. Pourquoi ne pas encourager ce métier et l'institutionnaliser à tous les niveaux et dans toutes les structures de la société privée et publique²⁹ ?

Entretien réalisé en février 2017

28. Voir le « Profil professionnel : médiateur » approuvé par le Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale, ministère de la communauté française, juillet 2011.

29. Joëlle Timmermans et G. Dechaux (2005), « Médiations en milieu scolaire », *Politiques Sociales*, Bruxelles, p. 104-109.