

Master of Arts en enseignement pour le degré secondaire I

Synthèse du Mémoire de Master

Le travail en réseaux dans la médiation scolaire

Étude de son fonctionnement au sein d'un Cycle d'orientation fribourgeois

Auteur	Aurélie Beaud
Superviseur	Dr. phil. Pascale Spicher
Date	Octobre 2019

Introduction

La médiation scolaire m'a toujours intéressée, d'autant plus depuis que je cotoie quotidiennement des adolescents. En tant qu'enseignante, il me paraît important d'être attentive au bien-être des élèves, car il est primordial qu'ils se sentent bien dans leur peau pour pouvoir être concentrés en classe et fournir un travail appliqué. C'est à ce prix que leurs apprentissages pourront être efficaces et que mon métier portera tout son sens.

Le travail en réseaux est également un concept qui me parle beaucoup. Qui n'a jamais demandé de l'aide à une tierce personne pour résoudre un problème ? Qui n'a jamais échangé des connaissances pour réaliser un projet ? Qui n'a jamais pensé à toutes les synergies mises en action pour ne fabriquer ne serait-ce qu'une école ? Le travail en réseaux fait partie intégrante de notre quotidien et je suis curieuse de voir ce qu'il peut apporter précisément dans la médiation scolaire et d'observer s'il se heurte à certaines limites.

C'est pour toutes ces raisons que ce mémoire s'articule autour du travail en réseaux dans la médiation scolaire. Nous cherchons à comprendre **comment fonctionnent les médiateurs scolaires d'un même établissement en réseaux, à qui et à quoi sert ce travail en réseaux**. Nous tentons donc de décrire les rouages les plus fins, de découvrir les points forts de cette méthode de travail ainsi que ses éventuelles limites pour la médiation scolaire.

Méthode

Le souhait de travailler avec la méthode qualitative s'est manifesté très tôt dans la réalisation de ce mémoire et le sujet de cette recherche s'y prêtait bien. Le type d'entretien qui a retenu notre attention fut l'entretien semi-directif car il permettait à la fois de poser des questions claires et précises, tout en laissant une part de liberté et quelques rebondissements spontanés aux interlocuteurs.

Pour mener à bien cette recherche, nous avons décidé de nous tourner principalement vers les médiateurs scolaires. Nous n'avons pas souhaité interroger directement les élèves suivis en médiation car nous avons pensé qu'il était déjà assez difficile pour eux de se livrer à un adulte sur leurs problèmes personnels sans qu'une personne supplémentaire ne vienne les interroger sur le fonctionnement de ce service qu'est la médiation scolaire. Nous avons choisi de ne questionner que les médiateurs scolaires et non les autres acteurs du réseau puisque ceux-ci sont au centre de ce travail et que c'est leur propre vision du réseau qui nous intéresse. Nous avons donc interrogé deux médiatrices scolaires d'un cycle d'orientation du canton de Fribourg.

Trois entretiens ont été menés durant l'année scolaire: les deux premiers en individuel avec chacune des deux médiatrices et le troisième en commun avec les deux médiatrices, environ quatre mois plus tard. Nous avons commencé par des entretiens individuels afin de récolter les idées et les ressentis de chacune sans qu'elles ne s'influencent mutuellement. Ensuite, avec l'entretien en commun, leurs idées ont pu être confrontées afin d'obtenir quelques précisions et explications. Les quatre mois d'écart entre l'entretien individuel et l'entretien commun nous ont permis d'analyser l'utilisation du réseau sur un laps de temps plus étendu. Pour mener à bien ces différents entretiens, nous avons préparé deux grilles d'entretien, une pour les entretiens individuels et une pour l'entretien commun.

Résultats

Afin de répondre à notre problématique, nous avons analysé les différentes hypothèses ci-dessous.

L'hypothèse 1, *avoir des représentants des deux sexes dans le travail en réseaux, et notamment dans l'équipe de médiation, est indispensable pour son bon fonctionnement*, est validée. Il est effectivement possible d'affirmer qu'avoir des représentants des deux sexes au sein du réseau interne de l'école est une nécessité. Les deux médiatrices relèvent avoir vécu différentes situations où les élèves ont souhaité parler à une femme. L'inverse ne leur est encore jamais arrivé, mais toutes les deux sont d'accord pour dire qu'avoir un homme dans leur équipe serait un plus.

L'hypothèse 2, *le fait d'être enseignant est un plus pour le médiateur scolaire et l'aide dans le travail en réseaux*, est rejetée. D'après les informations données par les deux médiatrices, nous avons plutôt l'impression que c'est le fait d'être médiatrices qui leur apporte beaucoup dans leur fonction d'enseignantes et non l'inverse. Elles expliquent effectivement que depuis qu'elles ont endossé ce rôle de médiatrice, elles sont plus sensibles au bien-être de leurs élèves ou collègues et que ceux-ci le ressentent puisqu'ils viennent plus facilement vers elles pour discuter. De plus, le fait d'être enseignantes leur porte quelques fois préjudice dans leur rôle de médiatrice car les élèves qu'elles ont en classe ont parfois peur d'être jugés, durant leurs cours par exemple. Ils peinent donc à venir chez elles en médiation. Cette double casquette est également difficile à porter pour elles car leur regard de médiatrice prend parfois le dessus sur leur regard d'enseignante. Nous avons également constaté que, dans certains cas, le fait d'être enseignante est un frein dans la collaboration avec d'autres services externes à l'école qui estiment, peut-être, qu'en tant qu'enseignantes, nos deux médiatrices ne sont pas concernées par la santé et les problèmes personnels de leurs élèves.

L'hypothèse 3, *plus le domaine de compétences d'une profession est éloigné de celles du service de médiation, moins il est efficace de travailler en réseaux*, est rejetée. Il n'est effectivement pas possible de généraliser cette affirmation à toutes les situations et tous les réseaux autour de la médiation scolaire. Il est aussi difficile de savoir si un médecin psychiatre agit dans un champ professionnel beaucoup plus éloigné de la médiation scolaire que la responsable de prévention à la brigade des mineurs, par exemple. Certaines collaborations, notamment avec le RFSM (réseau fribourgeois de santé mentale), sont effectivement délicates. Mais actuellement, personne n'arrive à expliquer pourquoi, si ce n'est à cause de l'aspect de confidentialité qui est cependant respecté par d'autres services avec lesquels la collaboration se passe bien.

L'hypothèse 4, *le travail en réseaux permet aux médiateurs de mieux supporter la pression et de « durer » plus longtemps*, est validée. Les deux médiatrices sont unanimes, elles ne pourraient pas se passer des échanges avec d'autres collaborateurs, notamment lors des supervisions (rencontres entre médiateurs du canton avec un superviseur). Le rôle de médiateur peut parfois être lourd à porter et la notion de confidentialité les empêche de parler de leurs situations autour d'eux, à leur famille, leurs amis ou leurs collègues enseignants. Les réseaux leur permettent donc de se décharger des situations délicates, d'en discuter, d'obtenir des conseils, de les débloquer, etc.

L'hypothèse 5, *le travail en réseaux permet d'être plus efficace vis-à-vis d'une situation*, est rejetée. Malgré le fait que le travail en réseaux soit une grande aide dans la plupart des cas, il arrive qu'il ne soit pas nécessaire ou qu'il complique la gestion des différentes situations. Le travail en réseaux ne doit ni être systématique, ni être la première option. Tourte (2011) nous met d'ailleurs en garde en expliquant que le travail en réseaux apparaît parfois comme une évidence, qu'il est utilisé simplement pour ne pas rester isolé face à une problématique.

L'hypothèse 6, *le travail en réseaux est indispensable dans la médiation scolaire*, est validée. Même si le travail en réseaux n'est pas indispensable dans toutes les situations, il est inconcevable d'imaginer un service de médiation scolaire où les médiateurs travailleraient seuls dans leur coin, sans collaborer avec qui que ce soit. Nos deux médiatrices passent plus de la moitié de leur temps à communiquer avec d'autres acteurs pour échanger des informations, obtenir des conseils, découvrir de nouveaux outils, etc. Elles le disent elles-mêmes, ce travail en réseaux est primordial.

L'hypothèse 7, *le travail en réseaux n'est pas nécessaire dans toutes les situations*, est validée. Il existe effectivement des situations que le médiateur est à même de résoudre seul. Cette septième hypothèse est étroitement liée à la cinquième où nous avons conclu que parfois, le travail en réseau n'est pas nécessaire et que le surplus d'intervenants peut même devenir une contrainte ou un frein.

Conclusion

Travailler en réseaux devient de plus en plus fréquent dans notre société et cela n'est pas seulement dû à un effet de mode. Cette méthode de travail présente de multiples avantages comme la mise en commun de connaissances, l'échange d'outils, l'entraide, le gain de temps, l'apport rapide et pertinent de connaissances parallèles, etc. Cependant, elle comporte également quelques risques qu'il ne faut pas négliger. Avec cette recherche nous avons donc voulu comprendre le fonctionnement, au sein d'un cycle d'orientation fribourgeois, du travail en réseaux dans la médiation scolaire, son utilité, ses avantages et ses inconvénients pour les différents acteurs. L'analyse des trois entretiens semi-directifs réalisés auprès des deux médiatrices scolaires de l'établissement de notre recherche nous a permis d'apporter quelques réponses à nos interrogations.

La validation des hypothèses quatre et six confirme que le travail en réseaux est essentiel au sein de la médiation scolaire. Grâce à lui, les médiateurs supportent plus longtemps le poids de cette fonction. Le travail en réseaux les aide à avancer dans leurs différentes situations mais les aide également personnellement lorsque les problématiques sont lourdes à porter. Il est aussi essentiel que tous les individus qui gravitent autour d'un élève en difficulté créent un réseau entre eux, communiquent et collaborent pour le suivre de manière optimale et pour l'aider à résoudre sa problématique. Le rejet de la cinquième hypothèse ainsi que la validation de la septième hypothèse nous montrent cependant que le travail en réseaux n'est pas utile dans toutes les situations et qu'il faut savoir ne pas en abuser. Le rejet des hypothèses deux et trois nous montre qu'il existe actuellement quelques problèmes dans le fonctionnement du travail en réseaux autour de la médiation scolaire. Avec certains services et certains professionnels, la communication est difficile et cela peut rendre plus compliqué le suivi des élèves.

Retenons tout de même que le travail en réseaux dans la médiation scolaire fonctionne bien de manière générale et aide de nombreux jeunes à grandir, à éviter le décrochage scolaire et à traverser cette période parfois difficile qu'est l'adolescence.

Bibliographie

Albert, V. (2007). Vers une démarche d'intervision. *Relation*, p. 81 à 94.

Cardinet, A. (2000). *Ecole et médiation*. Ramonville Saint-Agne: Editions Erès.

Devineau, S. (2012). *Le genre à l'école des enseignantes*. Paris: L'Harmattan.

Le Boterf, G. (2016). *Travailler en réseau et en partenariat*. Paris, France: Groupe Eyrolles.

Nanchen, M. (2001). La médiation scolaire ou l'histoire d'une stratégie pour mieux vivre ensemble. *Exposé présenté dans le cadre de la Journée de réflexion des médiateurs scolaires du Valais romand*. Sion.

Sowula, P., & Nkizamacumu, D. (2010). Dispositif de médiation scolaire. Le défi de son intégration en communauté française de Belgique. Dans R. Malet, *École, médiation et réformes curriculaires*. De Boeck Supérieur.

Tourte, T. (2011). Assistants de service social et travail en réseau. *Vie sociale*, N° 3, p. 119 à 132.