30 ANS DE LA MEDIATION EDUCATIVE :

Épisode 1 - Regards croisés sur 30 ans de médiation éducative dans les Hauts-de-Seine

Intervenants :

François Huet, Directeur de la Prévention et de la Promotion de la Jeunesse, Département des Hauts-de-Seine
Maria Denty-Fernandes, Médiatrice éducative depuis 28 ans, Département des Hauts-de-Seine

Introduction

Voix off : Pour célébrer les 30 ans de la médiation éducative, le Département des Hauts-de-Seine a décidé de laisser la parole à ceux qui font de la médiation éducative leur priorité. Dans ce premier épisode, nous avons recueilli les témoignages de François Huet, Directeur de la Prévention et de la Promotion de la Jeunesse au sein du Pôle Jeunesse et Sport du Département des Hauts-de-Seine et Maria Denty-Fernandes, médiatrice éducative depuis 28 ans au sein du Département. Un échange croisé pour comprendre les coulisses d'un métier ou la posture d'un tiers neutre peut faire toute la différence.

La naissance d'un dispositif visionnaire

François Huet : Il y a 30 ans, le Département fait un choix visionnaire. C'était de prévenir les fragilités avant qu'elles n'apparaissent ou qu'elles ne s'aggravent. Et donc sur le temps scolaire d'accompagner les jeunes dans leur environnement et de pouvoir anticiper les situations de conflit, les situations de violence. Apporter un tiers pour dialoguer, pour accompagner, écouter et prendre en compte la parole de l'enfant.

Maria Denty-Fernandes : Moi je suis médiatrice depuis 28 ans maintenant et c'est un métier d'accueil, d'écoute, d'accompagnement, de partage, d'aide et de gestion de conflits. Ça peut aller de la simple moquerie à une bagarre, des gestes violents, du harcèlement.

Donc je reçois les élèves en individuel et ensuite, ensemble, on essaie de trouver une histoire commune et ensuite on fait une médiation. Donc la rencontre des deux et où chacun explique à l'autre son ressenti et trouver une solution pour bien vivre ensemble et pour ne pas recommencer.

C'est un suivi, c'est pas un *one shot*. Cet élève qu'on a vu ou ces élèves qu'on a vu lors d'un conflit, on les revoit presque peut être 3 à 4 jours après pour vérifier s'ils ont compris ce qui s'était passé, si on était à nouveau dans du ressentiment ou si on était prêt à passer à autre chose.

Écouter, prévenir et accompagner au quotidien

François Huet : Le Département fait ce choix d'anticiper ces situations et d'investir sur l'avenir pour que les jeunes, que les collégiens trouvent des réponses dans leur environnement et éviter que des situations dégénèrent ou en tout cas des situations s'enveniment et qu'elles coûtent cher à la société.
Le médiateur s'inscrit dans le prolongement de ce qui est déjà fait par la parentalité, les parents, ce que fait l'Éducation Nationale, ce que peuvent faire dans certaines situations les praticiens, plutôt les établissements de soins. Et donc ce prolongement aujourd'hui est nécessaire. En tout cas, il nous donne tous les leviers et toutes les chances de réussir à éviter qu'une situation s'aggrave.

Maria Denty-Fernandes : Peut-être qu'on n'était pas assez à l'écoute, avant. Il y avait cette espèce de positionnement : je suis l'adulte, je sais donc je te dis quoi faire. Et je dirais qu'avec le temps, ils apprennent à nous faire confiance. Il y a une confiance en l'adulte qu'ils n'avaient pas forcément avant. La relation entre les élèves et les adultes, ça pouvait être conflictuel. Les adolescents, avoir confiance en l'adulte, c'est compliqué. Moi, je dirais qu'il y a cette confiance-là qui s'est installée. Je vois par exemple, les professeurs sont peut-être plus en alerte sur les émotions que les élèves peuvent avoir. Il y a 30 ans, un élève qui pleure en cours, c'est pas grave, il reste en cours. Aujourd'hui, ils se disent c'est un enfant qui a besoin d'exprimer quelque chose, donc oui, je l'envoie.

Des besoins qui évoluent, un accompagnement qui s'adapte

François Huet : Il faut déjà anticiper des situations qui auront lieu dans deux, dans cinq ans, dans dix ans. Et donc le médiateur est au cœur de ses préoccupations. Personne plus que lui peut comprendre ou peut anticiper des nouvelles situations de fragilité, des nouvelles interfaces avec les réseaux. Et donc on a besoin de leurs remontées de terrain pour nous aussi mieux accompagner dans le cadre de nos dispositifs, les jeunes et les familles.

Aujourd'hui, on a la chance sur le territoire des Hauts-de-Seine, d'avoir une quantité d'associations, une quantité de partenaires, une quantité d'institutions entre les domaines sanitaires, entre les domaines sociaux, les domaines médico-sociaux. Simplement, faut-il encore pouvoir les coordonner. Nous, le département et notamment le médiateur, on a toute cette faculté, cette capacité de coordonner tous les acteurs autour du parcours du jeune.
Un médiateur ne va pas soigner, un médiateur ne va pas sanctionner, un médiateur ne va pas évaluer. Mais un médiateur peut écouter et peut accompagner et orienter vers le bon professionnel. Donc aujourd'hui, c'est un rôle nécessaire et primordial. Et au cœur du parcours du jeune.

Maria Denty-Fernandes : J'accueille. Et ensuite, si c'est à moi de gérer, je gère. Sinon, je passe le relais à des collègues, à des professionnels peut-être plus habilités à travailler une situation. Souvent, l'élève qui vient avec un souci par exemple, me dit : « Ah mais je vais te confier quelque chose s'il te plaît, tu ne le répètes à personne. » Et d'emblée, je leur dis : non, il y a des choses que je ne peux pas garder pour moi. Si tu es en danger, je serai dans l'obligation d'en parler. Et on fixe ensemble les règles et bien souvent je les accompagne vers cet autre professionnel.

Accompagnement, c'est le mot. On accompagne. Qu'il aille bien, qu'il se sente en sécurité, qu'il est un espace *safe*, sécurisé et qu'il vive bien ces quatre années au collège.

Le médiateur, aux côtés des familles et de la communauté éducative

Maria Denty-Fernandes : J'aime beaucoup aller voir les personnes, en face. La discussion pour moi c'est hyper important. Donc je me déplace dans la journée. Si j'ai besoin de voir un collègue, parler d'une situation, je me déplace. Voilà, j'ai la chance d'avoir leur emploi du temps, de les connaître assez bien. Ils passent me voir aussi. Mon bureau est au rez-de-chaussée donc je suis un lieu de passage.

Donc on échange beaucoup sur la situation des élèves, sur la situation de l'enfant. Je suis en capacité de leur dire bon, aujourd'hui je pense que c'est un peu compliqué. Donc là je le travaille avec l'élève, ce que j'ai le droit de dire ou ne pas dire. Mais quand je dis à un collègue, c'est un peu compliqué aujourd'hui, ils savent et du coup ils ne vont pas aller chercher, ils ne vont pas aller titiller, ils vont me l'envoyer si vraiment ils sentent que ça ne va pas bien.

Alors les parents me connaissent bien parce que maintenant ça fait six ans que je suis là, mais pour eux je suis je suis un partenaire, donc ils n'hésitent pas à m'appeler ou à m'envoyer un mail en me disant : voilà, mon enfant a eu tel souci, il n'ose pas vous en parler. Ils m'appellent, ils viennent, je les reçois. Ce sont de vrais partenaires.

François Huet : Le médiateur est un tiers et je crois que, un jeune, au-delà de ce que peut apporter la communauté éducative, l'Éducation Nationale, le cadre familial, c'est un espace d'écoute, c'est un espace d'accompagnement. Le médiateur va d'abord prendre le temps d'écouter, va prendre le temps d'accompagner le jeune sur les situations de conflit, les situations de fragilité, ce qui peut se passer parfois dans l'environnement familial, dans l'environnement scolaire, dans l'environnement extra-scolaire. Et ce tiers semble nécessaire. En tout cas, c'est quelque chose qui n'existe pas. C'est une fonction d'écoute qu'on ne retrouve pas autrement que par la médiation éducative.

Le médiateur est une pièce maîtresse du dispositif. On voit qu'avec l'aggravation des fragilités du cadre familial, de l'obstruction à toute forme de frustration, l'opposition à l'autorité, le médiateur occupe un rôle important pour les familles et pour les jeunes. Mais ce n'est pas que ça. Le positionnement du Département des Hauts-de-Seine est de faire en sorte que la jeunesse n'est pas un problème. Elle est plutôt une chance. Donc le médiateur, c'est aussi une personne qui va pouvoir donner un accès à l'autonomie, un accès à de l'information, un accès aux droits. Il va pouvoir accompagner le jeune aussi pour que ce jeune devienne un citoyen engagé et un citoyen autonome et responsable.

Une même mission, des approches adaptées au plus près du terrain

Maria Denty-Fernandes : Le médiateur arrive dans un établissement avec sa personnalité, ses envies, son questionnement. Moi je m'interroge beaucoup sur l'environnement, ce qu'on a fait, ce qu'on a pu faire, les bons choix, les mauvais choix, comment ça va être demain. Ça c'est ma préoccupation, mais ça peut être pour d'autres collègues, la question de l'épanouissement, de la santé mentale. On a tous un terrain qu'on investit et on est tous différents de par notre personnalité, on a une même fiche de poste, on est tous médiateurs, mais on a tous une personnalité.

François Huet : Il faut dire que les médiateurs aujourd'hui sont très riches en initiatives, en engagements, et donc aujourd'hui portent eux-mêmes, à fond, quasi nul l'ensemble de leurs

dispositifs, l'ensemble de leurs actions, l'ensemble de leurs projets, l'ensemble de leurs opérations. Et nous allons les doter, à partir de l'année prochaine, également d'un budget supplémentaire pour leur permettre d'aller encore plus loin, d'aller encore plus fort et de pouvoir encore plus accompagner les élèves.

Donc, nous allons demander aux médiateurs de proposer également des projets encore plus ficelés, encore plus profonds, sur lesquels nous allons allouer effectivement des budgets pour réaliser toutes sortes d'actions autour de la culture, autour du sport, autour du cinéma. Des médiateurs qui réalisent déjà des clips vidéos, par exemple sur le harcèlement. Il y en a qui investissent dans des potagers, donc nous allons leur donner encore des armes supplémentaires pour répondre aux besoins du jeune.

Maria Denty-Fernandes : Le potager, c'est un lieu que j'utilise pour mener des médiations parce que c'est hors cadre, c'est pas dans un bureau, c'est à l'extérieur, les mains dans la terre et du coup ça libère la parole. Ils sont peut-être plus à l'aise, ils ne se sentent pas enfermés dans des murs, mais au fur et à mesure, ils apprennent aussi la patience et le fait qu'on n'a pas tout en main. On peut mettre la graine, on peut mettre la terre, on peut mettre l'eau, mais s'il n'y a pas une alchimie entre les trois, il n'y a pas de plante.

C'est hyper compliqué pour un adolescent. La temporalité. Leur faire comprendre qu'il faut entre un et six mois pour qu'un légume, une fleur, enfin voilà. C'est hyper compliqué, c'est tout, tout de suite. Enfin voilà, un radis, je le sème et là c'est 18 jours, ça va. J'arrive à faire passer certaines choses via la culture de la tomate par exemple, ou de la pomme de terre. Sur : « si j'ai échoué, ma tomate n'a pas poussé pour quelle raison ? » Et j'utilise aussi le potager pour remettre en lien deux élèves qui ne s'entendent pas. Vous les mettez tous les deux au potager ? Je ne sais pas, au bout d'un moment, c'est peut-être un peu la magie du vert, je ne sais pas, qui fait qu'ils discutent.

François Huet : Le médiateur, en tout cas est le trait d'union entre ce qui peut se passer dans le milieu scolaire, en collège, le lien, avant le collège, l'école, après le collège, le lycée et le médiateur peut retisser, peu remailler avec l'ensemble des dispositifs, l'ensemble des actions qui sont menées par le département hors les murs, en lien avec d'autres institutions comme les communes, comme la région, comme l'État. Et donc c'est la courroie de transmission. C'est la personne qui, effectivement peut accompagner, peut aussi orienter le jeune vers des dispositifs pour qu'il y trouve des réponses et un accompagnement de qualité.

Une dynamique de formation et de partage au service du terrain

Maria Denty-Fernandes : Nous sommes formés tous les ans, nous avons des groupes de suivi, donc des personnels qui nous aident à gérer certaines situations. Et les formations annuelles qu'on peut avoir sont tirées de notre quotidien, de nos interrogations, de nos difficultés, du changement de la société. Les réseaux sociaux, les nouveaux modèles familiaux, les questions de genre, la laïcité, les rixes. Tous les ans, on nous propose un panel de quatre formations et on choisit.

François Huet : Nos médiateurs sont formés très régulièrement. Nous avons des échanges de bonnes pratiques, des groupes de suivi, également des relations avec le management. Et puis nous avons aussi des interventions d'experts, plutôt sur des profils universitaires qui viennent aussi requestionner la manière de faire, qui viennent requestionner également sur le devenir, sur l'avenir, sur des fragilités qui apparaissent. Et il y a également, et moi j'y crois beaucoup, c'est beaucoup d'échanges entre les médiateurs d'un territoire à un autre. Il y a des phénomènes

différents selon les territoires, selon les bassins de population, selon les quartiers, selon la pression sociale qu'il y a dans certaines zones du territoire. La manière d'échanger est aussi une manière de se préoccuper de situations qui peuvent apparaître. Ça peut nous aider à mettre en place des ateliers de réflexion, ça peut nous aider à comprendre des élèves ou des situations. En tout cas, ça nous aide dans notre pratique.

Le Département a trois modalités d'intervention principalement. D'abord la médiation éducative. Le médiateur accompagne le jeune dans son environnement scolaire. Ensuite, nous avons des dispositifs jeunesse un peu plus d'une centaine au Département. Je pense notamment à des dispositifs sportifs, à des dispositifs culturels sur lesquels le Département mène une politique riche, coordonnée et qui apporte des réponses aux jeunes de 6 à 25 ans.

Et enfin, le Département finance des clubs de prévention spécialisée et des associations socio-éducatives qui interviennent au cœur des territoires. C'est la politique du aller-vers, de pouvoir, apporter des réponses, de pouvoir accompagner les jeunes dans les quartiers, sur les communes et d'assurer également une présence et une coordination, une coopération avec les médiateurs dans les collèges, les médiateurs de rue dans les communes et tous les services jeunesse qu'on retrouve sur le territoire.

Maria Denty-Fernandes : Alors, je ne connaissais pas les médiateurs quand j'ai postulé pour être AED dans un collège qui bénéficiait du dispositif des médiateurs. Et moi, à l'époque, je préparais le CAPES d'histoire-géographie et je voyais ce personnage travailler différemment avec les élèves, avoir un contact différent. Et c'est quelque chose qui m'a plu. Et c'est cette prise en charge globale de l'enfant qui a fait que je me suis dit finalement, je pense que je préfère travailler sur l'enfant plutôt que de ne travailler que sur l'élève.

30 ans d'engagement au service de la jeunesse

François Huet : La médiation a eu des résultats. Depuis 30 ans, c'est une centaine de milliers de jeunes qui sont passés par les collèges du Département, qui ont eu la chance d'avoir des médiateurs présents à leurs côtés pour les accompagner, pour les écouter, pour pallier parfois à des situations de fragilité, pour être présent au cœur de l'écosystème familial. Et donc le Département a fait ses preuves.

C'est aussi un enjeu de coopération. Le département a su rayonner à travers une belle coopération inédite avec l'Éducation Nationale, les partenaires locaux, les communes. Un Département travaille au service des communes, il y en a 36 dans le Département des Hauts-de-Seine. Et donc les communes sont aussi impliquées dans ce que font les médiateurs en milieu scolaire.

Je crois que ce métier est aujourd'hui nécessaire, indispensable. C'est un investissement pour la jeunesse. C'est un investissement pour faire société. Ce n'est pas un dispositif la médiation. C'est une manière de faire société. Donc aujourd'hui, je sais que des départements vont vouloir copier ce dispositif. Pourquoi pas des communes sur le champ de l'école, niveau élémentaire, pourquoi pas la région, sur les lycées. Les équipes de ma direction se mettent régulièrement à la disposition d'autres départements, d'autres communes, en dehors des Hauts-de-Seine pour témoigner du dispositif, expliquer la méthode, expliquer la réponse qu'elle apporte au besoin.

Maria Denty-Fernandes : J'espère qu'un jour il y aura des médiateurs partout, parce que tous les enfants ont besoin d'écoute, qu'ils soient bons ou mauvais, qu'ils soient dans les Hauts-de-Seine ou ailleurs. L'écoute c'est hyper important et je pense que, on ne les écoute pas assez.

Conclusion

Voix off : 30 ans d'engagement, ce sont des milliers d'histoires individuelles. Merci de nous avoir suivis. On se donne rendez-vous pour un prochain épisode des *30 ans de la médiation éducative*, un podcast du Département des Hauts-de-Seine.