



**Rapport de stage**  
**Analyse d'une situation de médiation**

Année universitaire : 2011/2012

J'ai effectué mon stage de 120 heures entre le mois de janvier et d'avril 2012 au sein du collège Vauquelin de Toulouse. J'ai notamment choisi ce lieu pour des raisons liées à mon mémoire de recherche sur l'intégration sociale et scolaire des jeunes issus de l'immigration maghrébine. Au cours de celui-ci j'ai donc partagé mon temps entre mon travail de recherche et l'observation du fonctionnement général de l'établissement.

Pour effectuer l'analyse d'une situation de médiation je me suis centrée sur les cours de FLE donnés aux parents qui le souhaitent. En effet, cela a été l'occasion de voir comment le formateur occupe la fonction de médiateur entre la langue d'origine des apprenants et la langue française.

Je vais tout d'abord présenter l'établissement d'une manière générale pour ensuite développer et analyser la situation de médiation que j'ai pu observer.

## **I. Présentation de l'établissement**

### *1. Présentation générale*

Le collège Vauquelin est situé dans le quartier du Mirail. Il est dirigé par la principale Mme Bénazet. Il accueille au total 460 élèves répartis en cinq classes de sixième et de cinquième et quatre classes de quatrième et troisième. Une classe d'accueil est également présente avec 15 élèves primo-arrivants.

Différents services sont présents au sein du collège. Les services administratifs sont composés par la direction (principale et principale adjointe) et par le secrétariat. Les services d'intendance, quant à eux, regroupent le gestionnaire, l'agent comptable, le personnel de cuisine ainsi que les agents techniques. Ensuite, l'équipe pédagogique est composée de 38 enseignants.

La vie scolaire est sous la responsabilité du conseiller principal d'éducation qui dispose d'une équipe de 12 assistants d'éducation. Ils agissent dans plusieurs domaines et principalement le fonctionnement de l'établissement (surveillance de l'entrée et de la sortie des élèves ainsi que des récréations, contrôle des absences et des retards...), la collaboration avec les enseignants (échange d'informations, participation aux conseils de classe...) et l'animation

éducative avec notamment le contact avec les élèves d'un point de vue collectif ou individuel. L'animation du foyer socio-éducatif est sous la responsabilité des parents d'élèves. L'année précédente trois médiateurs de la réussite étaient également présents au sein de l'établissement mais cette fonction n'existent plus. Ils avaient pour particularité de connaître les problématiques familiales des élèves, de résider dans le quartier et de maîtriser la langue arabe. Ils avaient pour mission de lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire en étant notamment en contact avec les parents, d'accompagner les familles et d'être en relation avec différentes associations de quartier.

L'équipe médico-sociale avec la présence d'une infirmière et d'une assistante sociale a pour objectif d'écouter et d'aider les élèves ainsi que d'intervenir au sein des classes.

Le collège est situé en dehors d'une zone d'éducation prioritaire même s'il accueille beaucoup d'élèves domiciliés en ZUS (Zone urbaine sensible). Ce collège fait tout de même parti du programme ECLAIR (École, Collège, Lycée, Ambition, Innovation, Réussite) depuis la rentrée 2010 (Bulletin officiel n°31 du 2 septembre 2010 et n°27 du 7 juillet 2011).

## *2. Le programme ECLAIR*

L'objectif de ce programme est notamment d'améliorer le climat scolaire tout en facilitant la réussite de chacun et de favoriser l'égalité des chances. Il prévoit ainsi des innovations en terme de pédagogie, de vie scolaire et de ressources humaines.

Tout d'abord, d'un point de vu des ressources humaines, le personnel qu'il soit enseignant, d'éducation ou administratif est recruté par le recteur d'après les propositions du chef d'établissement. De plus les postes vacants sont destinés aux personnes intéressées par le projet d'établissement et ayant fait parvenir leur candidature. Une rémunération complémentaire est également mise en place pour tous le personnel relevant de ce programme ECLAIR.

Selon les textes officiels, « un préfet des études » doit être désigné pour chaque niveau de classe « afin d'assurer le suivi pédagogique et éducatif des élèves ». Son rôle principal est de mettre en place des suivis individualisés pour les élèves et de développer des relations avec les parents. Au sein du collège Vauquelin, cette fonction est assurée par les enseignants. En complémentarité de cela, chaque assistant d'éducation a en charge une ou plusieurs classes dont il est le référent. Ils sont notamment chargés de régler les éventuels problèmes, vérifier

les carnets de correspondance et ils sont aussi des interlocuteurs avec les familles.

Les innovations pédagogiques prennent différentes formes et elles se traduisent principalement par une continuité pédagogique entre l'école primaire et le collège. Une visite du collège par les CM2 a lieu au cours de l'année et le mercredi après-midi des activités sont également proposées aux futurs collégiens. Des rencontres sont aussi organisées avec les parents d'élèves de CE2, CM1 et CM2 afin de traiter par exemple des changements opérés au moment de l'entrée au collège. Les activités du mercredi après-midi sont organisées par deux assistants d'éducation dans le cadre d'un projet « École ouverte » qui propose un atelier d'écriture dont le but est la rédaction d'un conte élaboré par les enfants. Autour de cet atelier, différents types d'activités artistiques s'y articulent. L'objectif de cet atelier étant de donner la possibilité à ces enfants d'exprimer leur créativité et leur sens artistique. Celui-ci a également pour objectif de favoriser le travail de groupe, le développement de l'autonomie et la prise de responsabilité. De plus, cet atelier permet à ces futurs élèves de sixième d'apprendre à connaître le collège et son fonctionnement de manière ludique.

En ce qui concerne les innovations de vie scolaire, des outils ou des dispositifs peuvent être mis en place « afin d'instaurer un climat scolaire favorable aux apprentissages ». On peut prendre l'exemple de la mise en place de règles de vie commune qui sont élaborées par toute l'équipe pédagogique et éducative afin de les faire respecter de manière unanime. Une réflexion peut également être menée sur l'espace de vie et les éventuelles améliorations à apporter. L'implication des familles est également très importante et cela est visible à travers notamment la création de la « maison des parents ».

### 3. La « maison des parents »

Cet espace au sein même du collège est une salle entièrement destinée aux parents d'élèves. Il s'agit de créer un nouveau lien avec les parents et de les impliquer dans la vie de l'établissement. Cela traduit aussi une volonté de lutter contre la déscolarisation et l'absentéisme scolaire. Ce lieu spécifique est organisé autour de quatre axes principaux qui sont les cours de FLE (Français Langue Étrangère) pour les parents, des soirées débats autour de questions d'éducation, l'accompagnement personnalisé des parents et des petits-déjeuners qui sont organisés pour parler notamment de ses expériences personnelles. Cette « maison des

parents » a pour objectif de favoriser le lien et le dialogue entre les familles et l'institution scolaire ainsi que la compréhension du système éducatif. Ainsi ce projet a pour principal objectif de renouer le dialogue avec les parents dont certains sont plus ou moins en retraits. Ainsi plusieurs débats ou conférences sont organisés tout au long de l'année. Je peux par exemple citer un thème sur « Comment aider l'enfant à faire ses devoirs? » qui visait à préciser les attentes de l'école et à revenir sur certaines idées reçues dont le fait qu'il faut avoir soi-même un bon niveau d'études afin de pouvoir aider son enfant. Un autre exemple est le débat organisé autour du film « Entre les murs » avec une réflexion sur les règles du vivre ensemble et sur la scolarité. D'autres thèmes sont également traités comme les addictions, le sommeil, internet...

## **II. Étude d'une situation de médiation**

Afin d'étudier et d'analyser une situation de médiation j'ai choisi les cours de FLE qui ont lieu au collège Vauquelin. Des cours sont organisés au sein de la classe d'accueil mais aussi pour les adultes une fois par semaine. La classe d'accueil pour les élèves nouveaux-arrivants en France, regroupe au total 15 élèves de la sixième à la troisième avec des niveaux très différents. Ils sont progressivement inclus dans les classes et ils suivent certains cours en fonction de leur niveau en français et de leur progression. Ainsi, leur emploi du temps est élaboré de manière individuelle et il évolue progressivement au cours de l'année. Les origines des élèves sont également très diverses : Maroc, Algérie, Turquie, Espagne, Argentine, Bangladesh et Somalie. Dans cette classe, l'enseignante varie les formes de travail et elle utilise aussi beaucoup l'outil informatique. L'ordinateur permet par exemple aux élèves d'effectuer des recherches de manière individuelle ou par deux. Ensuite, afin de travailler l'oral chaque groupe doit exposer ses résultats. Cela permet de travailler l'expression orale mais également la compréhension pour les élèves qui écoutent et d'expliquer les mots qu'ils ne comprennent pas. L'enseignante donne aussi régulièrement des poèmes à apprendre afin de créer des automatismes en français.

Toutefois, pour effectuer cette analyse de situation j'ai choisi de me centrer sur les

cours de FLE pour les parents donnés par un enseignant du CASNAV (Centre académique pour la scolarisation des élèves nouvellement arrivés et enfants du voyage). Comment l'enseignant est-il médiateur entre la langue d'origine des parents et le français? Qu'est ce qui est mis en place par l'enseignant pour faciliter ce processus? Comment peut-on permettre à ces personnes d'accéder à la langue française? Quels dispositifs sont mis en place? A travers cette partie, je vais donc essayer de répondre à toutes ces questions qui se posent.

### *1. Présentation*

Les cours de FLE ont lieu généralement pendant 3 heures, une fois par semaine. Le groupe assistant aux cours est très hétérogène. Effectivement, il regroupe des niveaux très différents et certaines personnes ne peuvent pas venir de manière hebdomadaire. Il est donc très difficile d'assurer un suivi et une progression. Les origines des personnes assistants aux cours sont également très diverses ; ils viennent notamment de Bulgarie, Espagne, Argentine, Maroc ou du Cambodge.

Il est tout d'abord nécessaire de préciser un point de vocabulaire et de distinguer le FLE (Français Langue Étrangère) du FLS (Français Langue Seconde). En effet, les parents participants aux cours sont en situation de FLS car le professeur ne parle pas la même langue que ses élèves et il ne peut pas donner d'explication dans une langue commune à tous. Le Français Langue Seconde est la langue qui est apprise et qui est en même temps la langue d'apprentissage. Quant au Français Langue étrangère, il correspond à la langue française qui est enseignée à des apprenants non francophones. En effet, il s'agit de la langue enseignée à des personnes étrangères à l'étranger et dans un contexte où la langue officielle n'est pas le français et n'a donc pas de statut interne dans le pays.

### *2. Méthodes et dispositifs mis en place*

Lors de ces cours, l'enseignant travaille notamment sur des exercices liés à la vie quotidienne. Par exemple, j'ai assisté à un exercice à partir d'un dialogue qui faisait intervenir une personne malade, un médecin et une secrétaire. Cela avait pour objectif de faire comprendre aux apprenants comment faire pour prendre un rendez-vous chez le médecin ainsi que de faire découvrir le système de soin français. Cela a également été l'occasion d'apprendre

les noms des médecins (dentiste, ophtalmologue...) et les noms des différentes parties du corps. Il y a donc toujours un côté pratique aux exercices effectués. L'enseignant essaye également de faire travailler les apprenants en groupe de niveau. Cela lui permet de laisser en autonomie les personnes ayant un bon niveau et de centrer son aide sur les personnes les plus en difficulté. Ainsi ce qui est important et essentiel, c'est la progression de chacun. Cet objectif se retrouve aussi dans les exercices faisant appel à l'outil informatique. Effectivement l'enseignant adapte les exercices donnés à chacun en fonction de leur niveau et de leur progression.

En ce qui concerne la méthode, l'enseignant travaille à partir d'une méthode pour migrant élaboré par un centre de formation et d'après un manuel qui permet l'apprentissage du français langue étrangère et seconde. Il a notamment pour objectif de favoriser l'insertion et l'autonomie au sein de la société française. Il prépare également au DILF (diplôme initial de langue française) qui correspond au niveau A.1 et il est la première étape avant le DELF (diplôme d'étude en langue française) et le DALF (diplôme approfondis de langue française). L'enseignant intervenant au collège prépare également ces apprenants à passer le DELF en mettant en place des ateliers.

Dans ces cours, l'enseignant valorise systématiquement les diverses langues d'origine des apprenants. Cette reconnaissance et valorisation est quelque chose d'essentiel et d'important pour les personnes assistants aux cours. Celui-ci autorise également la traduction dans leur propre langue et de noter du vocabulaire ou certains éléments dans leur langue maternelle. En effet, on s'appuie toujours sur sa langue première pour en apprendre une seconde. De plus, plus la langue d'origine est valorisée, plus les apprentissages de la nouvelle langue se feront facilement. L'enseignant peut également travailler sur la comparaison des langues avec la possibilité de faire des liens entre la langue française et la langue d'origine. Je peux citer un exemple où l'enseignant a travaillé sur la comparaison des voyelles entre le français et l'arabe : il y a trois voyelles dans la langue arabe (a, i, o) et six en français (a, e, i, o, u, y) ce qui provoque des difficultés pour prononcer certains sons qui n'existent pas dans la langue d'origine. Cela est par exemple le cas pour prononcer le son « u » et « ou ».

Au sein du groupe, un apprenant n'ayant jamais appris à lire et à écrire dans sa langue maternelle est présent. Cela nécessite donc une méthode particulière de la part du formateur. En effet, pour une personne qui n'a jamais été scolarisé et qui est analphabète c'est à dire qui est incapable de lire et d'écrire par manque d'apprentissage (ce terme se distingue de

l'illettrisme car dans ce cas là, il y a eu apprentissage de la lecture et de l'écriture mais il n'a pas conduit à leur maîtrise), il ne faut pas la confronter directement à la lecture et à ses difficultés. L'enseignant essaye donc de valoriser ses points forts qui sont notamment l'expression orale. Il travaille aussi l'apprentissage de la lecture et cette personne progresse. Elle est notamment capable de déchiffrer certains mots et il l'a confronte de manière indirecte à la lecture. Par exemple, si l'enseignant énonce une phrase dans un petit texte, l'apprenant est capable de la reconnaître et la retrouver. Il l'a fait donc progresser par un travail sur la reconnaissance des mots. Cela peut renvoyer à la notion de « zone proximale de développement » de Vygotsky : la borne inférieure correspond à ce que l'apprenant peut réaliser de manière autonome et la borne supérieure correspond à ce qu'il peut faire avec l'aide d'un tiers. Donc cette zone se situe entre les deux bornes. Ainsi, avec l'aide du formateur l'apprenant progresse alors que lorsqu'il travaille de manière autonome il éprouve davantage de difficultés.

### *3. Ancrage théorique de la pratique du formateur*

Le formateur s'appuie sur des concepts théoriques afin de permettre à ses apprenants de rentrer progressivement dans l'apprentissage de la langue française. Celui-ci s'appuie beaucoup sur les textes de Jean-Charles Rafoni et Nathalie Auger.

Au cours de mes observations j'ai pu établir des liens entre les concepts théoriques et la pratique du formateur.

Par exemple, l'enseignant essaye de favoriser la pratique de l'oral par le biais de la lecture de textes courts ou de dialogues que les apprenants doivent rédiger afin d'échanger entre eux et de travailler sur la compréhension orale. Au cours de ces exercices j'ai pu constater que les apprenants fonctionnent beaucoup par « tâtonnement phonologique » (stratégie ou démarche qui fonctionne par essai-erreur et qui consiste à déchiffrer et chercher à comprendre ce que l'apprenant essaye de lire) car la recherche de sens est un élément essentiel de l'apprentissage de la lecture que se soit pour des enfants mais aussi pour des personnes adultes. De plus, J. Hébrard indique que « lire, c'est percevoir directement des significations... On ne perçoit ni des lettres ni des syllabes ni des mots mais seulement des significations ».

Des « interférences de la langue d'origine sur la perception du français » (Rafoni) peuvent



également avoir lieu. L'exemple que j'ai développé auparavant avec la confusion des sons « ou » et « u » illustre parfaitement cela. Effectivement, une personne parlant arabe peut prononcer « un *a* comme un *è*, ou un *ou* comme un *o*, et un *i* comme un *é* sans percevoir de différences significatives » (Rafoni). De plus, tous les phonèmes qui sont inconnus par le système français vont avoir tendance à « se réaliser vers une zone phonétique instable mais proche du phonème connu dans la langue maternelle » de l'apprenant.

J'ai aussi pu constater la pratique de « l'adressage vocal » (démarche pédagogique consistant à faire reconnaître, parmi plusieurs traces écrites, certains segments entendus de la chaîne orale) de la part du formateur. J'ai également développé cet exemple ci-dessus lorsque l'enseignant demande à l'apprenant de reconnaître dans un texte la phrase qu'il vient d'énoncer. Cette démarche pédagogique consiste à ce que l'apprenti lecteur tente de « voir quelque chose de ce qu'il entend ».

Lors du stage et plus particulièrement de l'observation de cette médiation, j'ai pu voir que la lecture dialoguée était privilégiée car elle a pour fonction d'aider l'apprenant à lire dans une situation de dialogue dont l'intonation de la voix ponctue tout le texte ce qui aide à la compréhension.

#### *4. Analyse du dispositif mis en place par l'enseignant*

Le dispositif mis en place et les méthodes utilisées par l'enseignant reflètent bien la fonction de médiateur que celui-ci occupe afin de faciliter l'accès de tous à la langue française.

Ce dispositif est bénéfique pour la totalité des participants dont la progression est primordiale. Afin de faciliter celle-ci et d'aider au mieux ces derniers, il me semble important de mettre en évidence la personnalisation et l'individualisation que le formateur essaye de pratiquer au maximum bien que cela ne soit pas toujours facile. En effet, le formateur essaye de donner à chacun d'eux des exercices correspondant à leur niveau ce qui est facilité par l'outil informatique : pour les apprenants ayant un niveau plus faible, les exercices sont centrés par exemple sur la reconnaissance des syllabes et pour ceux qui ont un niveau plus élevé il s'agit notamment d'exercices de mise en situation comme apprendre à se repérer en ville ou savoir nommer les différentes parties du corps.

Parallèlement à cela, j'ai trouvé qu'il était aussi important et bénéfique de favoriser la pratique de l'oral. Le fait de faire travailler les personnes en binôme comme par exemple pour l'invention d'un dialogue ou lors d'une mise en pratique (savoir prendre rendez-vous chez le médecin ou savoir demander son chemin) est positif pour chacun d'entre eux. Cela les oblige à communiquer en français et à travailler sur la compréhension même s'ils ont des niveaux hétérogènes.

Afin d'améliorer ce dispositif il serait nécessaire que les apprenants pratiquent le français en dehors des heures de cours et qu'un créneau horaire soit rajouté dans la semaine car il est difficile d'apprendre une langue en ne la pratiquant que 3 heures de manière hebdomadaire. La progression de chacun étant déjà importante, cela leur permettrait de maîtriser plus rapidement le français.

## **Conclusion**

A travers l'observation du dispositif qui a été mis en place par l'enseignant nous pouvons voir que celui-ci est un médiateur indispensable entre la langue maternelle des apprenants et le français. En effet, il est essentiel que l'enseignant s'adapte à chacun de ses apprenants afin de favoriser leur progression qui est essentielle quelque soit leur niveau de départ. Cette situation de médiation me paraît importante car elle montre bien comment le formateur se positionne en tant que médiateur. De plus, les grands principes de la médiation sont présent dans cette situation particulière. Effectivement, celle-ci nécessite un lieu neutre qui est donc ici « la maison des parents » ; c'est un espace où l'on va créer une situation propice à l'apprentissage de la langue française. Le médiateur se situe à équidistance entre ses apprenants sans en privilégier l'un plutôt que l'autre. Il les accompagne également tout au long du processus d'apprentissage et les aide à franchir les différentes étapes et à atteindre les divers objectifs intermédiaires. L'idée de progression est aussi un élément important dans une médiation et lors de mes observations j'ai constaté qu'elle était centrale. Ainsi, le formateur incarne bien la figure du médiateur et il a su mettre en place une situation favorable à l'apprentissage de la langue française pour tous ses apprenants et donc à leur progression.