

**Deuxième Partie:**

**Etude transversale de**

**la médiation inter-personnelle**

**en France aujourd'hui**

Quelques chercheurs essaient de définir la médiation de manière à ce que chaque domaine qui l'utilise s'y reconnaisse. L'objectif est de créer de la cohérence à l'intérieur même du courant « médiation inter-personnelle » et de délimiter les fonctions face à d'autres pratiques proches, comme la conciliation ou l'arbitrage. L'enjeu en est souvent la formation des médiateurs et la formalisation des pratiques.

L'usage de la médiation en droit international et en politique est ancien, on l'a vu, comme dans les domaines social ou judiciaire. A travers les différents risques de conflits sociaux, de nouveaux domaines s'offrent à elle. Elle se présente, en notre temps, comme instrument privilégié d'insertion et de régulation sociales.

Elle arrive ainsi dans le système scolaire, où ses significations ne sont pas toujours explicitées. Chacun tente de cerner le concept, dans et hors du secteur initial dans lequel il a entrepris des applications qui lui ont permis d'en découvrir l'intérêt.

## **1. LES DIFFERENTS TRAVAUX GENERALISTES**

Au sein des différents courants qui recommandent l'usage de la médiation, on trouve quelques travaux cherchant à conceptualiser les pratiques qui en découlent. La plupart du temps, ils font l'objet de publications et de contenus de formation. Ils précisent les références d'où sont issues les pratiques, leur sens, que ce soit en termes de significations ou de directions, et observent des expériences de terrain. Ils voudraient dépasser l'observation dans un domaine particulier, et atteindre la notion de médiation au-delà, d'une façon transversale. Sans y appliquer la grille de comparaison, qui sera plus utile en procédant par domaine, il est intéressant de comprendre comment chacun se situe.

### **1.1. Jean-François Six et le Centre National de la Médiation**

Dès 1990, Jean-François Six avait publié une étude Le temps des médiateurs<sup>1</sup> qui développait un certain nombre de caractéristiques qu'on pouvait attribuer à la notion, en tenant compte de notre culture et nos besoins. Des associations de médiation, réunies en tant que personnes morales au sein du Centre National de la Médiation<sup>2</sup>, se sont dotées d'une Charte et d'un Code<sup>3</sup>. On y retrouve les points définis, dans le livre, comme fondamentaux à la notion de médiation: la nécessité que le médiateur, dont l'action est comparée au catalyseur d'une réaction chimique, soit une tierce personne, sa neutralité, son absence de pouvoir, son indépendance et, enfin, la création de liens, l'établissement ou le rétablissement de la communication comme but de la médiation.

L'Institut de Formation à la Médiation et les Maisons de la Formation qui sont en lien avec le CNM, cherchent à diffuser une image et des pratiques de médiation basées sur ces critères. Les domaines d'intervention sont variés: médiation familiale, médiation dans les entreprises, dans les cités... Il s'agit toujours de pratiques unifiées dans leurs

---

<sup>1</sup> Jean-François Six, Le Temps des médiateurs, Ed. du Seuil, Paris, 1990

<sup>2</sup> cf. l'historique in Jean-François Six, Dynamique de la médiation, Desclée de Brouwer, Paris, 1995, p.200 et sq.

<sup>3</sup> Jean-François Six, Dynamique de la médiation, Desclée de Brouwer, Paris, 1995, p.267 et sq.

objectifs, leur déroulement, leur regard sur les personnes, le statut et le rôle du médiateur. Par des conférences et des articles, Jean-François Six participe à la diffusion de cette compréhension de la notion.

En publiant, en 1995, Dynamique de la médiation<sup>1</sup>, il affine les concepts précédemment développés, en distinguant la médiation citoyenne de la médiation institutionnelle:

« Les médiateurs institutionnels [...] accomplissent un travail spécifique au service à la fois de leur institution et des clients de cette institution. [...] A côté de ces médiateurs, institutionnels, il y a les médiateurs citoyens. Leur origine est différente. Ils ne sont pas fabriqués par des institutions, ce sont des médiateurs « naturels », qui naissent dans les groupes sociaux, sont comme secrétés par eux pour les besoins de la communauté. Ils n'ont pas de pouvoir en tant que tel, ils ne sont pas des juges qui vont trancher ni des arbitres auxquels on délègue la conclusion d'un différend; ils n'ont d'autorité que morale. Ils ouvrent une voie neuve par rapport à l'impasse où l'on s'est fourvoyé ou par rapport à un dilemme dont on ne peut se sortir, soi-même ou avec d'autres. »<sup>2</sup> « On s'adresse à des médiateurs institutionnels pour des problèmes, qui sont d'abord techniques et demandent un traitement technique. [Ils] sont donc essentiellement des experts pour un problème précis, bien ciblé, auquel ils ont à répondre. »<sup>3</sup> « Que demande-t-on aux médiateurs citoyens? D'être, par leur présence, leur accueil, leur écoute, quelqu'un qui vous fera avancer, vous, personnellement, dans votre problème. »<sup>4</sup>

Il sera, en 1995, l'instigateur du Haut Conseil de la Médiation, réunissant des personnes individuellement intéressées par la médiation qui soit y réfléchissent, soit la pratiquent dans un domaine déterminé. Vingt membres fondateurs se réunissent deux fois par an, pour tenter d'explicitier ce qu'on peut attendre de la médiation et la promouvoir.

---

<sup>1</sup> Jean-François Six, Dynamique de la médiation, Desclée de Brouwer, Paris, 1995

<sup>2</sup> idem p.37.

<sup>3</sup> idem p.40.

<sup>4</sup> idem p.42.

## 1.2. Jean-Pierre Bonafé-Schmitt

Chercheur au CNRS à Lyon, il s'intéresse aux expériences menées principalement aux Etats-Unis et au Canada. Son analyse l'amène à se demander si les expériences françaises suivent la même direction et si leur étude ne permettrait pas de mieux les comprendre, les interpréter et envisager leurs effets. Les Boutiques du Droit, à Lyon, ont été ouvertes à son instigation; la mise en place, dans des quartiers difficiles et en milieu scolaire, Vénissieux, Saint Etienne du Rouvray, d'équipes de médiateurs, leur formation et le suivi des actions lui donnent une expérience de terrain.

En 1992, Jean-Pierre Bonafé-Schmitt<sup>1</sup> publie un ouvrage dont le titre, la médiation, une justice douce prêterait à confusion pour deux raisons. La première est la dépendance qu'il établit entre médiation et justice, alors que ce n'est pas toujours le cas, dans le cadre de la prévention notamment. La seconde, à cause de l'adjectif choisi, tend à faire croire qu'une médiation est une solution de facilité par rapport aux procédures pénales, ce qui ne peut arriver puisqu'elle demande, au contraire, un gros investissement personnel. Mais le rôle d'un titre est plus de tenter le futur lecteur que de résumer le plus exactement possible l'idée contenue dans le livre. Il serait donc dommage de s'arrêter au titre parce qu'il est « accrocheur », et de se priver d'une analyse des pratiques de médiation originale: il s'agit, à partir de ce qui a été mis en place à l'étranger, d'essayer de comprendre ce qui commence en France, d'en saisir le sens et d'en imaginer les retentissements.

---

<sup>1</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt, La médiation une justice douce, Alternatives sociales - Syros, Paris 1992

### 1.3. Les autres approches

Il faudrait placer là les travaux d'universitaires et de médiateurs qui cherchent à comprendre, analyser, diffuser ou partager ce qu'ils constatent à travers les pratiques existantes.

Ceux de Jacques Salzer, Maître de conférences en Sciences de l'éducation, à l'Université Paris IX Dauphine, traitent les expériences de médiation d'une façon transversale pour en déduire les caractéristiques qui s'y cachent. Des formations universitaires les diffusent.

Un « Programme d'étude pour contribuer au développement des médiations » a été confié à Pierre Duriez par l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) et le Comité de liaison des associations socio-éducatives de contrôle judiciaire (CLCJ). Ce travail de « collection » a permis la création d'une base de données, PROMED, et la publication d'un rapport, Les médiations en France: vers un état des lieux, dont le premier tome concerne « les écrits 1980-1994 », et le second, paru en 1997, relève les « définitions, typologies et pratiques » dans diverses revues et ouvrages parus en France.<sup>1</sup>

Enfin, la démarche de partage du Réseau des Médiateurs Associés est intéressante dans la mesure où le choix de partir des pratiques de terrain et des compte-rendus d'expériences donne une tonalité humaine et réaliste au contenu des échanges. Ceux-ci sont nourris de réflexions amenées par l'un ou l'autre des intellectuels qui accompagnent le réseau et aident ainsi à conceptualiser les pratiques.

---

<sup>1</sup> distribués par le CLCJ BP38 - 33023 Bordeaux Cedex

## **Qu'apportent ces travaux généralistes?**

On sent bien les différences entre les positionnements face aux possibilités qu'offre la médiation et les tensions qui en résultent. Malgré cela, on peut dégager un certain nombre de points communs à la notion:

- le besoin d'inventer autre chose que des pratiques formelles, en lien étroit avec la Loi pour régler des situations difficiles,
- chacun suppose que tout être est modifiable, dans ses comportements et ses pensées, par la présence d'un tiers qui permet la mise en place du processus de changement,
- l'envie de trouver un moyen qui réglerait le problème de l'intérieur et non de l'extérieur par rapport aux protagonistes, et, de ce fait, les responsabiliser et provoquer des changements durables. En effet, si ce sont eux qui inventent leur propre solution, cela implique aussi qu'ils soient susceptibles d'évoluer assez, donc de s'éduquer assez, pour les inventer.
- le souci que la communauté y trouve son compte en limitant les conflits et, parallèlement, celui que chaque être soit reconnu,
- le choix de la parole pour rétablir la communication.

## **2. EN DROIT INTERNATIONAL ET EN POLITIQUE**

Nous avons vu que c'est un domaine dans lequel le terme de médiation a été utilisé depuis l'Antiquité, sans que le sens qu'il sous-entend soit vraiment explicité, comme si son emploi dans ce domaine relevait d'une évidence. Il y a quelque confusion autour de la notion de médiation, car elle est aussi utilisée pour nommer d'autres pratiques, plus répandues et, surtout, mieux comprises, comme la négociation.

### **2.1. Une fonction ambassadrice entre Etats**

Nous la retrouvons comme une évidence chez beaucoup d'auteurs qui, particulièrement depuis le XVII<sup>ème</sup> siècle, reprennent l'usage latin décrivant l'une des fonctions de l'ambassadeur, tout en lui conservant sa dimension théologique, comme si l'usage, dans l'un et l'autre cas, dérivait de la même acception de cette notion. Pour retisser les relations entre pays, puis entre individus apparaît alors un usage par extension de la notion théologique d'intermédiaire mais, dans le même temps, elle perd de sa force et certaines caractéristiques très particulières: la nature du médiateur, par exemple, n'est pas prise en compte.

Ne serait-ce qu'en comparant les multiples exemples de l'emploi des mots que proposent les grands dictionnaires ou encyclopédies (Larousse, Littré, Trésor de la langue, Robert...). Bossuet, Fénelon comme Sainte Beuve<sup>1</sup> associent directement l'idée de médiation à celle de diplomatie et, en même temps, parfois dans les mêmes textes, nomment « la croix, unique médiatrice » (Bourdaloüe), Jésus-Christ, ou « les esprits célestes », comme nos médiateurs (Bossuet).

Las Cases, en racontant la vie de Napoléon, parle de « l'Autriche[...] qui avait sollicité si vivement d'être notre médiatrice, notre arbitre, quitte tout-à-coup ces titres pour nous déclarer la guerre ». Cet exemple montre que la définition sous-jacente a fait abstraction d'une partie de ce qui pourrait différencier un médiateur d'un arbitre. Le

---

<sup>1</sup> Sainte Beuve, Port Royal, t. 4, 1859, p.262.



premier a, alors, comme ce dernier, le pouvoir de proposer des solutions ou de juger celles qui émergent.

Recours de tous temps dans les différends entre pays et peuples, la médiation fait partie du titre II de la Convention de La Haye du 18 octobre 1907, « des bons offices et de la médiation ». Les puissances contractantes conviennent d'avoir recours aux bons offices ou à la médiation *avant* d'en appeler aux armes (article 2).

Aujourd'hui, dès qu'un conflit éclate, nous voyons apparaître, au nom des Nations Unies le plus souvent, un médiateur, dont la fonction est d'amener les belligérants à la table de négociation.

L'étude de Michèle Guillaume-Hofnung<sup>1</sup> sur le « développement de la médiation dans le domaine international », titre du chapitre qui y est consacré, montre combien, dans ce domaine, la notion est proche de la conciliation et aussi que, dans les cas où celle-ci réussit, on peut attribuer ce succès au fait que le « médiateur » soit reconnu moralement par les parties en présence, bien que sans pouvoir aucun. Parlant de la médiation de la Norvège entre les Israéliens et les Palestiniens en 1993, elle conclut: « Elle a réussi là où les grandes puissances avaient échoué, par la puissance paradoxale de l'absence de pouvoirs. »

C'est ce que remarque également le Pasteur Jacques Stewart, l'un des membres de la mission de médiation qui a amené à la recherche de solutions les différents partenaires des conflits ayant éclaté en Nouvelle Calédonie en 1988: « J'ai réalisé la force que représente le fait de ne pas avoir de pouvoir. »<sup>2</sup> Ce conflit interne à la France avait été traité comme d'autres en Amérique Latine.

Car les conflits armés n'éclatent pas qu'entre Etats. Certaines factions du même état peuvent estimer que c'est la seule solution qui amènera à accord. Dans ce cadre, en Amérique Latine, une réflexion a été menée sur l'apport des Eglises ayant un rôle médiateur dans les conflits armés:

« Notre expérience nous a fait percevoir que les processus de conflits armés et de paix connaissent plusieurs étapes que nous ne pouvons comprendre si nous ne considérons pas la totalité du processus. Non seulement la médiation des églises est valable pour cette

---

<sup>1</sup> Michèle Guillaume-Hofnung, La médiation, PUF? Collection Que sais-je? n°2930, Paris, 1995, chapitre III

<sup>2</sup> Jacques Stewart, au cours du débat qui avait suivi, au sénat, le 15 Novembre 1997, la projection du film de Charles Belmont et Olivier Duhamel « Les médiateurs du Pacifique ».

étape du conflit armé qui ouvre la voie à la négociation mais cette tâche est importante tout au long du conflit jusqu'à la paix. La médiation n'est pas achevée par l'obtention d'un accord politique entre les différentes parties d'un conflit armé, ni même par l'arrêt des hostilités. La partie la plus difficile est la construction de la paix. C'est dans cette longue étape qui comprend réconciliation, reconstruction et changements que le rôle des Eglises est particulièrement fondamental. La médiation ne trouve pas son achèvement dans le dialogue des acteurs du conflit en vue d'arrêter la guerre, mais elle doit se consacrer à la mise en place de conditions qui feront de tous les acteurs civils, politiques et sociaux de la région des co-participants et des co-responsables dans la construction de la paix. »<sup>1</sup>

Voilà qui recentre la fonction de médiation par rapport à celle de conciliation. Il y a, dans la première, une valeur éducative, une valeur de reconstruction des fonctionnements de la ou des personnes qui profitent d'une médiation, une dimension d'« à-venir », et c'est cela qui la différencie de la seconde.

## **2.2. Entre l'Etat et ses administrés**

### **2.2.1. L'Ombudsman**

Pour situer le médiateur de la République en France, il faut revenir au cas particulier de l'Ombudsman. Créée en Suède en 1809, c'est une institution qui « vise non seulement à contrebalancer la défiance du public à l'égard de l'administration en instaurant un contrôle extérieur sur l'activité de celle-ci, mais cette politique prend aussi en compte l'évolution des mentalités, car le public a de plus en plus de mal à accepter que l'administration s'octroie des privilèges exorbitants du droit commun. »<sup>2</sup> Elle a été reprise aux Etats-Unis, à partir des années 60, pour gérer certains types de conflits dans les entreprises.

---

<sup>1</sup> Don Samuel Ruiz Garcia, évêque de San Cristobal de las Casas, Mexique, Novembre 1995, traduit dans DIAL, Diffusion de l'information sur l'Amérique latine, 38 rue du Doyenné 69002 Lyon, n° du 15 Février 1996.

<sup>2</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt, La médiation une justice douce, Alternatives sociales - Syros, Paris 1992, p.45.

L'Ombudsman est:

« une personne neutre appartenant à l'entreprise, qui fournit une informelle et confidentielle assistance aux salariés et à la direction dans la résolution des problèmes de travail, et dont la fonction n'est pas rattachée à la ligne hiérarchique.[...] Ils ont été choisis en raison de leur qualité d'écoute et de leur réputation de traiter d'une manière équitable les problèmes.[...] Il joue un rôle d'écoute, aussi bien auprès des salariés que de la hiérarchie à propos de problèmes relatifs aux conditions ou aux relations de travail.[..II] a une fonction de communication, et ce n'est pas la moindre, car il est souvent amené à expliquer aux employés les politiques salariales, de promotion, de mutation de l'entreprise. [...II] joue un rôle de régulation en aidant à la résolution de problèmes à la demande des salariés ou de la hiérarchie. ».

Il ne dispose d'aucun pouvoir. C'est ce modèle qui a fait école dans d'autres nations, et celui dont la France s'est inspirée pour mettre en place un service de médiation au plan national.

### **2.2.2. Le Médiateur de la République en France**

Sur le modèle scandinave de l'Ombudsman, la France s'est, en effet, dotée d'un « Médiateur de la République ». Fonctionnaire nommé par décret, au service des administrés par l'intermédiaire d'un parlementaire, il est un « intercesseur gracieux entre le citoyen et l'administration » selon l'expression de M.Pleven, citée par Michèle Guillaume-Hofnung. Il est à noter que le Quid, encyclopédie populaire, ne connaît comme médiateur que le Médiateur de la République dans l'article « Institutions françaises ».

Créée en 1973, la structure fut décentralisée en 76 par la création de délégués dans chaque département. M.Attyasse, délégué départemental pour le Val de Marne, a présenté son travail, au cours d'une rencontre des « Médiateurs Associés d'Ile de France »<sup>1</sup>, comme étant celui d'un « intercesseur » ou d'une « interface » entre administration et administrés.

---

<sup>1</sup> Association Loi 1901 dont le siège social est 4 rue de la Glacière 75013 Paris mettant en réseau des personnes pratiquant la médiation, ou simplement intéressées, elle organise des soirées et des journées de partage et de travail.

Mais Michèle Guillaume-Hofnung écrit:

« la terminologie (du texte de la Loi du 13 Janvier 1973) reflète l'esprit de *conciliation* qui inspire le modèle français à l'exclusion d'un esprit de contrôle ou de censure de l'administration »<sup>1</sup>.

Le modèle de l'Ombudsman n'a donc pas été copié et n'a servi que d'inspiration. Par ailleurs, sa neutralité entre les parties en présence ne peut être réelle, le rapport de force existe toujours entre l'Etat, son administration et les citoyens. Le nécessaire intermédiaire d'un parlementaire rend la structure lourde et le nombre des recours qui lui parvient est, de ce fait, réduit. Par nature, il n'est ni l'administration, ni un citoyen ordinaire. On ne lui propose pas ce poste en fonction de compétences ou de formation adéquates à l'écoute, la compréhension du message..., mais sa compétence en terme de médiation lui vient de ce qu'il est reconnu par les deux parties comme un recours valable.

### **2.2.3. Les conciliateurs communaux**

Les communes accueillent depuis leur institution, en 1977, ce qu'on a coutume d'appeler les « conciliateurs de mairie », sorte de descendants du juge de paix, bénévoles, « avec pour mission de chercher à régler à l'amiable les petits litiges entre particuliers »<sup>2</sup>. Il n'y a plus d'ambiguïté: le titre est en accord avec la fonction, pourtant semblable à la précédente; c'est une fonction de conciliation, en lien à la fois avec le secteur social puisqu'elle favorise les relations inter-citoyens, et avec le secteur pénal car elle y entraîne si elle échoue, l'évite si elle réussit.

---

<sup>1</sup> Michèle Guillaume-Hofnung, La médiation, PUF? Collection Que sais-je? n°2930, Paris, 1995, chapitre III

<sup>2</sup> Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, La médiation: une justice douce, Syros Alternatives, Paris, 1992, p.68.

### **2.3. Le médiateur européen**

S'inspirant des diverses expériences dans plusieurs pays, la communauté européenne a adopté, dans le Traité d'Union Européenne de Maastricht, en 1992, l'idée d'un médiateur européen, dont la mission de cinq ans, renouvelable, a pour but d'intervenir dans les conflits qui pourraient survenir entre l'administration communautaire et les usagers. Sa fonction tient à la fois de celle du Médiateur de la République et de celle des médiateurs internationaux, puisqu'il peut s'agir de problèmes entre administrations européennes et différents administrés. Si le titre renvoie à la médiation, la fonction décrite est proche de la conciliation, puisque le médiateur a pouvoir de proposition.

### **2.4. Le médiateur du cinéma et le médiateur du livre**

C'est une autorité nommée, administrative, sous l'égide du Ministère de la Culture depuis 1983.

Choisi parmi les membres du Conseil d'Etat, de la Cour de Cassation ou de la Cour des Comptes, le médiateur du cinéma n'a pas de formation spécifique ou de compétences particulières. Sa fonction est une fonction de régulation, pour laquelle il est investi d'un pouvoir non seulement de proposition mais d'injonction.

Le médiateur du livre a un statut administratif semblable, et une fonction de relation et de communication avec les professionnels.

Malgré leur dénomination, ils exercent surtout une fonction de régulation sociale.

## **2.5. En résumé pour les emplois dans ce domaine**

*(pour lequel il est possible d'appliquer une grille de comparaison dont la liste des items est en annexe 1)*

### **2.5.1. Définitions**

La **définition** du médiateur en droit international n'a jamais été donnée. C'est au travers des usages qu'on a pu cerner ce qu'il est. Celle du médiateur de la République comme celle du médiateur européen sont de la même famille: un tiers reconnu par les deux parties pour être témoin ou chercher des solutions. Les conciliateurs sont un rouage administratif, qui ne prétend d'ailleurs pas faire de la médiation.

On est dans le champ conceptuel du conflit, armé ou non, mais aussi dans le champ du législatif. Les termes mis en opposition et en parallèle sont les mêmes: négociation et conciliation, ce qui montre bien que leur différence dans ce domaine n'est pas claire.

### **2.5.2. Contextes d'émergence, constats, enjeux et attentes:**

Les **constats** évoqués sont les mêmes: la nécessité de la présence d'un intermédiaire pour « réguler », éviter les conflits déclarés ou résoudre les autres par une autre voie que l'application ferme d'une loi, soit que celle-ci n'existe pas, soit qu'elle s'avère inapplicable ou ait besoin d'un aménagement. C'est devant le risque d'explosion entre deux nations, entre administrés et administrations, entre particuliers pour les conciliateurs, qu'on met en place les divers structures.

Les **attentes** sont l'ordre revenu ou maintenu, tout à fait en accord avec l'étymologie. Les **enjeux** pour les différents partenaires sont évidents pour ceux qui les mettent en place, les politiques et les administrations; pour les particuliers, ils sont moindres, à cause du profil choisi pour le médiateur.

### **2.5.3. Le médiateur:**

Sans **formation** spécifique, il est l'objet d'un choix de l'une des parties, la plus forte, l'Etat ou l'administration. Le choix de l'administré est nul: c'est ce médiateur-là, le tribunal, ou rien.

Son **statut** fait qu'il est forcément dépendant de la partie qui l'a choisi, même si, sous couvert de neutralité, se cache une volonté de prise en compte réelle du point de vue de l'administré.

Pour la médiation internationale on voit bien qu'il y a sous le même terme des pratiques et des médiateurs différents selon les cas. Certains auront des actions de conciliation simple. Les actes posés seront plus ou moins directifs, laissant des degrés variés d'autonomie et de pouvoir de décision aux parties, à qui ils donnent l'occasion de renouer le dialogue.

### **2.5.4. Caractéristiques des situations de médiation proposées:**

L'intention de médiation globale vient de l'administration mais, à chaque cas, seul l'administré est responsable de la mise en place d'une médiation; encore faut-il qu'il ait le soutien d'un élu. Il n'y a aucune responsabilisation de l'administré.

Au niveau international, certaines situations seront semblables à celles-ci, d'autres permettront une reprise en main de leur propre avenir et de leurs décisions par les nations.

**Qu'apportent les pratiques  
dans le domaine du droit international et en politique  
pour le concept de médiation?**

Dans le domaine international et en politique, les mêmes structures, les mêmes personnes peuvent, selon les cas, en fonction de la réaction des partenaires, des enjeux, pratiquer, à tour de rôle, conciliation, négociation et, dans certaines conditions, médiation. Cet état de choses n'a pas simplifié la mise à plat conceptuelle de ces notions, le même acteur ayant plusieurs fonctions selon la situation.

Il apparaît malgré tout nettement, sous le même vocable, des pratiques de médiation et des pratiques de négociation et de conciliation. Dans ce domaine, ces dernières peuvent à un moment s'inclure dans une démarche de médiation. Elles permettent de s'y acheminer. Mais le médiateur semble s'en distinguer par deux caractéristiques:

- d'une part, son absence de pouvoir dans la prise de décision, qui, signifie que les protagonistes sont considérés comme capables d'inventer leur propre solution, d'avoir changé assez pour cela,
- d'autre part, les parties en présence retrouvent, grâce à l'action du médiateur, les moyens de mettre en place un système acceptable par chacun, qui peut ainsi être durable. Au contraire, les arbitrages, négociations et conciliations s'attachent à résoudre un problème particulier, aident à envisager des solutions pour ce cas précis, sans que les individus concernés puissent en tirer partie pour d'autres cas de figure à venir.

Les personnes sont considérées comme pouvant changer grâce à une prise de conscience d'autres dimensions de la situation qui ne leur étaient pas spontanément apparues, changement induit par la présence du médiateur, et comme capables de construire leurs propres solutions en s'étant suffisamment transformées pour cela. Le postulat d'éducabilité cognitive n'est donc pas absent de ces pratiques.



### 3. RETOUR A UNE PRATIQUE ANCIENNE A MI-CHEMIN ENTRE JUDICIAIRE ET SOCIAL

La réapparition de pratiques de médiation dans le domaine des relations sociales est très complexe. Elle renaît sans ambiguïté, dans le contexte judiciaire, où elle sert à éviter au plaignant la lenteur de la justice, au « mis en cause » la lourdeur et souvent l'inefficacité d'une peine, à la justice d'être encombrée par des affaires mineures.

C'est à Valence que cette forme de médiation semble être née en France, en 1985, à l'initiative de magistrats, ce qui va influencer les définitions et les pratiques. Les premières expérimentations voulaient d'ailleurs n'être que des lieux de conciliation pour des problèmes qui risquaient d'engorger la justice, de type « conflits familiaux, de voisinage, de travail... »

Deuxième point d'ancrage original: les expériences américaines. Un projet parisien: « SOS agressions-conflits » se référait explicitement au Community Board de San Francisco. Les expériences américaines et anglo-saxonnes sont à l'origine d'une grande partie des expériences françaises, rendant plus difficiles encore les précisions conceptuelles entre les mauvaises traductions ou les adaptations de termes et les différences culturelles.

Enfin, on peut lire dans un compte-rendu de colloque:

« Le processus de médiation par le biais de la négociation favorise les systèmes de références de nature coutumière ou religieuse à la lumière de notre système légal »<sup>1</sup>

Cela montre à quel point rien n'est jamais clair, en France, dans l'emploi du terme « médiation » et de celui de « conciliation ».

C'est H.Touzard<sup>2</sup> qui tente de les clarifier au mieux:

« Les négociateurs représentent leur camp respectif, le médiateur représente le système social englobant les parties en conflit. Des forces sont en jeu dans cette situation: celles qui oeuvrent pour le maintien de chaque position de départ, celles qui vont dans le sens d'un rapprochement avec l'adversaire, enfin celles qui oeuvrent pour une solution constructive pour le système social. [Le médiateur] est un agent de facilitation et non de

---

<sup>1</sup> Compte-rendu du colloque régional du 26 Mars 1992 à Corbas (Rhône) « les médiations sociales ou comment recréer des liens dans la ville »

<sup>2</sup> H.Touzard, La médiation et la résolution des conflits, PUF, Paris, 1977.

décision: il n'est là que pour aider les parties à trouver un accord et non pour imposer une solution. Ceci suppose sa neutralité et son indépendance vis-à-vis de chacune des parties. »

### **3.1. La médiation en contexte pénal**

#### **3.1.1. Les travaux du CLCJ<sup>1</sup>**

Le CLCJ-Formation se décrit lui-même comme « le spécialiste reconnu de la formation au carrefour du socio-éducatif et du judiciaire »<sup>2</sup> La part réservée à la médiation y est importante. Mais elle dépasse le cadre proprement judiciaire pour travailler sur d'autres lieux, où elle peut apporter des solutions: médiations de quartier ou scolaires, approches policière, judiciaire, municipale, associative...

Pour la médiation dans le système judiciaire, il est insisté sur le double aspect réparation, responsabilité.

« L'attention est souvent portée sur le délinquant, la victime disparaît derrière le jugement d'une infraction. La médiation pénale est l'occasion de lui reconnaître sa place. Le délinquant est souvent jugé longtemps après les faits et ne participe pas à l'évaluation de sa peine. La médiation pénale est l'occasion de l'intégrer dans l'évaluation et la mise en oeuvre de sa réparation...Par le rappel des règles de droit et la responsabilisation des parties, la médiation pénale est la plupart du temps une action de prévention de la récidive. »<sup>3</sup>

La notion de réparation y est forte, à travers des propositions de formation, dont, par exemple, un module entièrement consacré à la notion de tiers payant en médiation, CPAM, CAF, assurances, offices de logement...et à l'évaluation du préjudice. « La fonction de médiateur est délicate et souvent peu confortable. La mise en oeuvre de la médiation ne s'improvise pas, elle nécessite des connaissances spécifiques et la maîtrise d'outils adaptés. »

---

<sup>1</sup> Comité de Liaison des associations socio-éducatives de contrôle judiciaire, BP 38, 33023 Bordeaux Cedex

<sup>2</sup> Catalogue des formations proposées par le clcj 1996.

<sup>3</sup> Guide pour la pratique de la médiation pénale, CLCJ 1994

Le médiateur est formé, par jeu de rôle et analyse de situations, aux techniques d'écoute, de prise de parole. On peut trouver, dans ces propositions de formation, des éléments intéressants de définition de la médiation et de la fonction du médiateur: « l'objectif central est de développer les capacités d'analyse des causes possibles d'un conflit, les capacités d'intervention en vue de la résolution en recherchant la satisfaction la plus grande pour l'ensemble des parties »<sup>1</sup>, cela complète les définitions officielles.

### **3.1.2. La médiation à la demande des Parquets**

« La médiation pénale est une mesure requise par le parquet et confiée à un tiers...Elle tend à établir ou rétablir une communication, restaurer l'image personnelle et la compréhension mutuelle, favoriser un apaisement individuel et social, rechercher des solutions, parvenir à un ou des accords. »<sup>2</sup>

Si la définition paraît claire et intéressante, les expériences sont multiples et diverses. Souvent accolée au titre « conciliation/réparation », cette forme de médiation est directement inspirée des expériences anglo-saxonnes. On devrait dire ces médiations, car il est assez difficile de se reconnaître dans le dédale des expérimentations et des réseaux de médiateurs qui la pratiquent ou disent la pratiquer. Celles-ci se multiplient, ceux-là se réunissent et se séparent. On sent, derrière la notion, des mouvements variés, divers et très vivants. Les alliances se nouent et se dénouent d'un réseau à l'autre, les accords conceptuels sont fragiles, les domaines d'intervention entrecroisés en mettant le même mot sous des pratiques et des pensées très diverses.

### **3.1.3. Définition**

On devrait les mettre au pluriel. Le CMFM (Centre de Médiation et de Formation à la Médiation), qui travaille principalement avec le Parquet de Paris, donne cette définition, sous la plume de Gilles Rousseau, dans la Lettre des Médiateurs de Février 1991:

---

<sup>1</sup> Catalogue des formations proposées par le clcj 1996.

<sup>2</sup> idem 1997

« La médiation ne vise ni à résoudre le conflit, ni à chercher des solutions. Elle n'a de valeur que si elle rend à chacune des personnes son autonomie de négociations. Elle accompagne pour sortir du labyrinthe conflictuel et permet de se responsabiliser et de gérer ses propres contradictions. »

#### **3.1.4. Constat, attentes et enjeux:**

Selon l'article 41 alinéa 6 du code de procédure pénale, « le Procureur de la République peut enfin, préalablement à sa décision sur l'action publique, avec l'accord des parties, décider de recourir à une médiation s'il lui apparaît qu'une telle mesure est susceptible d'assurer la réparation du dommage causé à la victime, de mettre fin aux troubles résultant de l'infraction et de contribuer au reclassement de l'auteur de l'infraction ».

C'est dans sa volonté de désencombrer les tribunaux que le législateur a prévu une conciliation judiciaire, qui s'est transformée au cours des textes en médiation judiciaire.

Daniel Jullion, juriste-praticien, chargé de formation à la médiation à l'INAVEM, fait un exposé très clair sur les « techniques de la médiation » au cours de l'université d'été de Lyon de 1994. On y trouve cette réflexion sur les enjeux de la médiation:

« Dé-pénaliser les conflits, les dé-judiciariser, créer des nouveaux rapports entre les individus, les responsabiliser, re-crée des lieux de socialisation, de nouvelles solidarités: moins d'Etat, plus de responsabilités aux citoyens: c'est la réappropriation du pouvoir de gestion des conflits par les individus eux-mêmes. »<sup>1</sup>

#### **3.1.5. Le médiateur**

Il n'a pas de formation particulière; c'est souvent un ancien magistrat. Est-il ce tiers reconnu par les deux parties, comme le voulait la pratique du monde antique? Non, puisqu'il est mandaté et payé par le Parquet. Est-il encore un tiers neutre? Non, puisqu'il

---

<sup>1</sup> Daniel Jullion, Les techniques de la médiation, les aspects pratiques, Actes de l'université d'été de Lyon, « La médiation à l'école et dans la cité », 29Août-2 Septembre 1994.

a le pouvoir de proposition et celui de trancher. De plus, il doit, selon les textes, rendre compte au magistrat.

Daniel Jullion, dans son exposé au cours de l'université d'été de Lyon, estime:

« qu'une formation est essentielle pour devenir médiateur et qu'elle n'est pas nécessairement synonyme de professionnalisation. Entendons donc la formation comme un moyen d'acquisition d'outils de travail pour mener dans les meilleures conditions la direction d'une médiation. »<sup>1</sup>

Plus loin, il parlera des compétences nécessaires en fonction des enjeux de l'acte de médiation. Il craint la « psychologie sauvage », mais « connaître la psychologie des victimes autant que celle des auteurs est un atout essentiel ». Savoir maîtriser les émotions, celles des différentes parties mais aussi les siennes, inévitables dans les situations de conflit, permet d'éviter les pièges de l'identification et de conserver sa neutralité. Mais il n'oublie pas qu'on est dans une situation qui « soulève des questions de droit », dont le médiateur ne peut ne pas avoir connaissance. Enfin, face à la notion de compte-rendu pour le tribunal, le médiateur doit savoir s'exprimer clairement « avec prudence et totale neutralité ».

### **3.1.6. Caractéristiques des situations de médiation:**

Le juge a pouvoir de provoquer la médiation, de l'organiser, d'en déterminer les moyens, le temps, le lieu...

C'est encore Daniel Jullion, au cours du même exposé, qui propose les éléments les plus clairs pour cerner les situations de médiation dans ce cadre.

« La réalisation d'une médiation peut se décomposer en 4 phases (une médiation type se déroule en moyenne sur deux mois avec un minimum de deux entretiens préliminaires séparés avec les parties. Une dizaine de documents en moyenne (courrier, échéancier, document de transaction...) sont élaborés. Une très grande disponibilité est donc nécessaire):

- 1ère phase les préliminaires, phase d'information: modalités de saisine de l'instance[...], recueil des données [...], contact avec les parties[...], entretiens préliminaires[...]

---

<sup>1</sup> Daniel Jullion, Les techniques de la médiation, les aspects pratiques, Actes de l'université d'été de Lyon, « La médiation à l'école et dans la cité », 29Août-2 Septembre 1994.

- phase 2: la réunion de médiation, phase d'échanges et de recherche de solutions: rappel des accords préliminaires, échange à 4, à 2, aide à la recherche des accords,
- phase 3: l'accord de médiation, phase de consolidation des solutions: faisabilité des engagements[...], formalisation de l'accord[...], évaluation des conséquences juridiques, information des parties
- phase 4: la réalisation de l'accord de médiation, phase d'exécution: le suivi[...]. »

### **En résumé pour la médiation en contexte pénal:**

C'est, malgré tout, une institution judiciaire parallèle qui peut se mettre en place, mais autrement plus féconde, puisqu'elle vise à redonner du sens aux actes posés et aux réparations qui seront demandées. Il y a risque de n'en rester qu'à une conciliation, tant le « médiateur » est un acteur, reconnu uniquement et désigné par le Parquet pour résoudre le conflit. Tout va dépendre des buts posés et partagés. Jean-Pierre Bonafé-Schmitt souligne ainsi l'apport de la médiation dans ce domaine:

« [dans] le déroulement des procédures juridictionnelles [...] le temps imparti pour chaque affaire ne permet pas une réelle expression... A l'inverse, la médiation favorise les échanges entre les parties... Contrairement aux modes juridictionnels, la médiation permet de resituer le conflit dans son contexte et d'analyser les causes profondes de celui-ci sans être tenu par les règles formelles de la procédure qui limitent l'objet du procès. »<sup>1</sup>

Les lois étant théoriquement les mêmes pour tous, la marge de manoeuvre est étroite. L'intérêt de cette pratique réside dans cette prise de sens potentielle qu'offre la situation. C'est la raison pour laquelle elle s'est étendue hors des tribunaux à d'autres domaines, où les risques de conflits sociaux étaient grands.

Le dépliant présentant les activités du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation<sup>2</sup> montre bien, à la fois, l'ambition et les limites de la médiation dans ce contexte: « LE CONFLIT, pour le rencontrer, l'apaiser, le transformer, LA MEDIATION offre **un temps** pour être écouté, rétablir le dialogue, dépasser le problème, **un espace** de confiance, de liberté. » L'objectif étant le « passage d'un état de confusion et de souffrance à un nouvel équilibre ». Le véritable but de la médiation ne tient, finalement, que peu dans la résolution du problème pour lequel elle a été mise en

<sup>1</sup> J-P.Bonafé-Schmitt, La médiation: une justice douce, Syros, Alternatives sociales, Paris, 1992.

<sup>2</sup> CMFM Association Loi1901, 24 rue Tournefort 75005 Paris.

place. Ce qui a été visé, c'est un changement pour l'individu, dans sa prise de conscience de l'évènement et dans les significations qu'il a découvertes et retenues pour lui et les autres. Ce « passage d'un état de confusion et de souffrance à un nouvel équilibre » ne serait-il pas le signe de l'attente et des fruits non d'une médiation inter-personnelle mais intra-personnelle? C'est, en tous cas, le résultat d'un changement d'état de conscience, qui a joué sur le registre cognitif et émotif de l'individu en cause. Les changements dûs à la médiation le concerne, lui, d'abord, même si l'idée de réparation permet de prendre en compte la dimension sociale de l'acte pour lequel il y a eu médiation. Ceci n'a été possible que parce qu'il a été considéré comme capable de se modifier et de considérer de nouvelles données, de nouvelles solutions qui lui appartiennent. Toute la différence avec les retombées d'une conciliation ou d'un arbitrage est là, dans cette assurance et cette attente de l'éducabilité de la personne, de ses capacités à inventer des solutions nouvelles acceptables pour chacun et restant dans le cadre de la Loi.

### **3.2. Dans les assurances**

On peut commencer par signaler l'existence de conciliateurs ou de médiateurs médicaux, puisque les deux termes se juxtaposent, dont la fonction est d'informer les patients. La législation n'a ni entériné ni provoqué cette fonction, qui reste dans un flou juridique qui leur permet actuellement de servir de rouage entre les patients et les assurances ou les services contentieux des hôpitaux. Il y a là, pour l'instant, un service de conciliation, voire de négociation, qui double le rôle communicationnel.

Mais ce sont les assurances qui ont le plus développé la notion de médiation pour résoudre ou limiter les conflits avec les assurés. On peut prendre le temps d'entrer dans les détails de ce domaine, d'une part parce qu'il est caractéristique d'une des formes que revêt la médiation dans notre société aujourd'hui et, d'autre part, parce que tout y est clairement explicité.

« C'est en Juillet 1993, se fondant sur les travaux de la Commission consultative de l'assurance, que les trois familles de l'assurance, FFSA, GEMA, et GROUPAMA, réunies au sein du Comité de liaison de l'assurance (CLA) ont décidé d'instituer ou de

confirmer, chacune en son sein, un dispositif de médiation. »<sup>1</sup> Elles se sont dotées d'une Charte de la médiation. Pierre Baudez, médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurances, a bien voulu répondre à l'ensemble des questions que je lui ai soumises pour cerner ce qu'est la médiation dans son domaine. L'annexe 2 reproduit l'intégralité de ses réponses au questionnaire.

### **3.2.1. Définition:**

La médiation y est définie comme « une procédure non judiciaire de règlements de litige...à la fois en amont et en aval du droit ».; ce qui place ces pratiques dans le cadre des règlements de conflits, mais hors du domaine pénal.

### **3.2.2. Enjeux et attentes:**

On en attend qu'elle soit « assez pédagogique pour permettre aux parties d'accepter, voire d'inventer une solution conforme aux principes généraux du droit sinon à la lettre ». Il s'agit donc d'un lieu pour éviter le rejet par incompréhension des solutions retenues par l'assurance et le mécontentement des clients ayant un poids économique; il faut leur apprendre à regarder les événements objectivement, selon des règles établies, plutôt que du côté subjectif de leur appréhension des choses. La limite des codes officiels et des lois semble toujours créer un cadre restrictif aux résultats de la médiation. N'est-ce pas quand elle est utilisée pour mieux les appliquer?

### **3.2.3. Le médiateur, formation et statut:**

Plus que des « compétences techniques et juridiques », le médiateur doit faire preuve de « facultés d'analyse, de communication, de pédagogie et d'expérience des relations humaines et sociales ». Mais, pour une question de crédibilité, les médiateurs actuellement en poste sont d'anciens magistrats, directeurs d'assurances, professeurs de droit... leur carrière professionnelle antérieure n'est pas neutre dans leur accès aux

---

<sup>1</sup> Préambule du premier rapport annuel 1993-1994 du médiateur de la fédération française des sociétés d'assurances, Pierre Baudez.



informations et dans la façon de les traiter. Aussi la question de leur formation ne s'est-elle « jamais posée ».

Son statut est clair puisque ses dépenses sont prises en charge par l'assurance, donc par une des parties en présence, mais avec une volonté d'accueil et d'écoute de l'autre qui doit pouvoir compenser une bonne part de ce handicap.

#### **3.2.4. La médiation:**

Quant à la forme que prend la médiation, même si la notion de communication est sans cesse signalée, elle se fait, la plupart du temps, sur dossier, donc sans la rencontre en un même temps et un même lieu pour une communication réelle des deux parties, consommateur et assureur. « Il est très rare que [le médiateur] reçoive. » La confrontation des idées pour une solution commune ne peut, par définition, émerger de la rencontre et en être le résultat.

#### **En résumé, pour la médiation dans les assurances:**

Ces formes de médiation institutionnelle couvrent sans doute des lacunes dans les rouages sociaux. Sont-elles pour autant des médiations? Le médiateur est, là, celui qu'on interpose. Il se pose plutôt en arbitre, même s'il s'en défend, par le fait qu'il travaille plus sur le litige que sur les personnes en litige. Et s'il travaille sur les personnes en litige, ce ne peut être, dans la majeure partie des cas, que le consommateur. C'est la raison pour laquelle il n'a pas forcément besoin de recevoir les parties opposées. C'est aussi la raison pour laquelle les compétences qui lui sont demandées sont, dans la réalité, d'abord professionnelles, avant d'être relationnelles. C'est donc, pour le conflit opposant le particulier à son assureur, une forme moderne d'arbitrage.

Mais, il est clairement dit qu'on cherche que le plaignant comprenne mieux, à l'avenir, les règles des assurances, et non que changent les règles fixant leur relation. Il y a eu unilatéralité dans le rétablissement des liens parce que la médiation n'a, en fait, pas eu lieu entre le particulier et l'assureur, médiation inter-personnelle que l'on attend pour sortir du différend. Mais on a permis au plaignant d'avoir accès à des significations qui

lui étaient cachées, à des façons de comprendre l'évènement autrement, à envisager d'autres points de vue; c'est une médiation intra-personnelle, soulignée par le caractère « pédagogique » qu'on lui souhaite. La médiation a été mise en place avec le désir de faire changer le regard de la personne sur la situation ou ses savoirs sur les relations qui l'unissait à son assureur. On est donc parti du principe que ce changement était possible, mais on ne propose pas qu'il construise lui-même les solutions adéquates. Le principe d'éducabilité cognitive est présent même s'il est unilatéral, et la médiation n'aura obtenu ses effets que lorsqu'un changement se sera produit dans les savoirs, les compréhensions, les regards sur la situation du seul assuré. Il n'y a pas médiation entre individus mais médiation intra-personnelle.

C'est, par ailleurs, un forme marginale de médiation dans la mesure où la parole est unique: il n'y a que celle du médiateur, l'assureur en reste sur les faits, le plaignant n'est pas invité à reprendre le dialogue.

### **3.3. Dans les entreprises**

Outre les cas de « médiation » entre une entreprise et ses clients, ou entre une entreprise et les pouvoirs publics, il est intéressant de regarder ce qui se passe dans les entreprises, de façon interne.

A Madrid, un accord vient d'être signé par le patronat et les syndicats, qui « prévoit de soumettre les conflits sociaux à un mécanisme de médiation obligatoire avant de passer à la grève ou de décider des licenciements collectifs. ... Les syndicats signataires s'engagent à recourir à la médiation d'un nouvel organisme - à naître prochainement - avant d'organiser une grève. Le patronat est tenu d'utiliser la même procédure pour tout ce qui a trait au statut des travailleurs, aux modifications des conditions de travail et pour les licenciements collectifs. Le délai fixé pour la médiation obligatoire est d'une quinzaine de jours, et si celle-ci n'aboutit pas avec l'accord des deux parties, il peut y avoir demande d'arbitrage. »<sup>1</sup> Voilà qui sépare les fonctions

---

<sup>1</sup> Mireille Lemaesquier, Le Monde 27/02/96

d'arbitrage et de médiation, mais c'est en Espagne, la France n'a pas encore entamé une semblable démarche.

A l'intérieur de l'entreprise, il y a toujours, en arrière-plan, le modèle de l'Ombudsman; mais pas seulement, comme le dit Jean-Pierre Bonafé-Schmitt:

« C'est surtout dans le domaine des conflits collectifs du travail que l'on a vu fleurir la plupart des initiatives de médiation [...] Dans le champ des relations de travail, il s'agit plus d'institutionnaliser des modes de régulation des conflits dans les entreprises que de mettre en place des circuits de dérivations à l'institution judiciaire comme en matière de consommation ou de logement. En effet, en matière de relation de travail, l'instauration de ces procédures de conciliation et de médiation vise plus à régler le droit de grève et plus généralement à institutionnaliser les modes de règlements de conflits collectifs. »<sup>1</sup>

Les exemples donnés de l'agent de maîtrise gérant en tant que médiateur « les dates de congé, les plages d'horaires variables », sont des exemples de négociation plus que de médiation. Il y a travail de dialogue entre les parties, mais se terminant par un arrangement dans lequel certains peuvent avoir perdu et d'autres gagné, situation typique de la négociation.

J-P.Bonafé-Schmitt analyse des pratiques de médiation plus proches, en réalité, de l'arbitrage: résolutions de conflits dans l'entreprise ou pour des employeurs de personnes travaillant à leur domicile, pour lesquels les conflits sont souvent fortement teintés d'affectif, très personnalisés et doublés de non-respect, volontaire ou non, de la législation du travail.

« Le conseil des prud'hommes est mal adapté pour la résolution de ce type de conflit en raison de son trop grand formalisme et du faible montant des enjeux, notamment pour les salariés employés à temps partiel. Des instances de médiation, situées à proximité des lieux de travail, dépouillées de tout formalisme, devraient constituer une forme de réponse à ce type de contentieux. »<sup>2</sup>

Y.Chamussy, co-fondateur d'un réseau de consultants, le Réseau des Médiateurs en Entreprise, définit la médiation en entreprise comme un outil de management. Elle peut l'être en effet, s'il s'agit de repérer ce qui, dans telle ou telle fonction-cadre, peut relever à la fois de la pratique de management et de celle de la médiation: établissement

---

<sup>1</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt, La médiation une justice douce, Alternatives sociales - Syros, Paris 1992, p.20

<sup>2</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt op. cit. p.33

ou rétablissement de la communication, recherche d'objectifs ou de stratégies. On retrouve ce qui, dans ces fonctions, est de l'ordre d'une certaine forme pédagogique.

Le médiateur « créé par sa fonction même un espace neutre dans lequel chacun va pouvoir évoluer vers les autres. Il s'efforce d'amener les groupes ou les personnes à construire eux-mêmes leurs projets ou à créer entre eux les termes de leur accord. Le travail du médiateur s'appuie sur une méthodologie précise et une démarche rigoureuse. C'est l'une des fonctions du RIME de veiller à la qualité de ces dernières. Ces méthodes de travail peuvent être utilisées dans certains cas par des personnes de l'entreprise. De ce fait elles ne sont pas indépendantes. On dira qu'elles agissent alors dans un esprit de médiation. »<sup>1</sup>

Jean-François Six fait des propositions de projet de médiation dans les entreprises.<sup>2</sup>

« Peut-être faudrait-il, pour la bonne santé de l'entreprise, qu'on établisse plutôt des instances externes de médiation. Médiation qui ferait prendre conscience aux intéressés de ce qu'ils vivent, des relations entre eux, du modus vivendi à trouver ensemble, autre chose que l'organisation floue, affective, et la codification impersonnelle... Un médiateur pour l'entreprise, lorsqu'il est demandé par celle-ci pour aider à créer des passerelles ou à gérer un conflit, sait bien que son travail ne sera pas d'abord celui d'un expert qui n'aurait pas de « pétrole », de ressources matérielles, mais aurait des idées et viendrait les proposer pour arranger techniquement les choses. Sa tâche consistera à mettre des êtres humains, quels qu'ils soient, à quel que poste qu'ils soient, en face d'eux-mêmes et à les inciter, et sans faire de morale, à se mettre simplement en face de leurs responsabilités, à entreprendre, eux-mêmes par eux-mêmes, sur eux-mêmes, un véritable travail personnel à propos de leur rapport au lien social, à la loi, à l'autre. »

On sort alors enfin du domaine pénal pour entrer dans celui des relations sociales. On s'éloigne de la simple régulation des conflits pour se diriger vers leur prévention.

Sur le plan individuel, on mise sur le possible changement de conscience des différentes parties dans la situation de tension. Il faut donc que la médiation ait lieu avant que la situation soit bloquée ou qu'elle soit précédée de négociations qui prépareront le terrain. Il y aura donc nécessaire travail sur les représentations collectives mais aussi individuelles et, par tant, multiples médiations intra-personnelles.

---

<sup>1</sup> Yves Chamussy, Le processus d'une action de médiation, in Management et conjoncture sociale, n°488, 8 Juillet 1996.

<sup>2</sup> Jean-François Six, Dynamique de la médiation, Desclée de Brouwer, Paris, 1995, p.110.

### 3.4. Médiation familiale

Voici un autre domaine en lisière du domaine pénal, mais qui tend à s'en extraire pour travailler dans le cadre de la prévention.<sup>1</sup>

« C'est dans le champ de la famille que l'on mesure le mieux la complexité du phénomène de la médiation, qui ne peut être réduit à une simple technique de gestion des conflits. »<sup>2</sup> écrit Jean-Pierre Bonafé-Schmitt. D'autre part, dans leur étude intitulée « Le divorce autrement », B.Bastard et L.Cardia-Vonèche constatent: « La diversité des projets, des stratégies parfois divergentes ne permettaient pas selon certains auteurs de percevoir un système global cohérent en manière de médiation familiale. »<sup>3</sup>

Il existe sur le sujet plusieurs études, mais la variété et le nombre des expériences de médiation, principalement en matière de divorce, rend impossible une généralisation tant de la définition de la médiation et de ses caractéristiques que des fonctions données au médiateur, de son statut et de son profil. Juristes, thérapeutes, travailleurs sociaux sont tour à tour, et parfois de façon complémentaire, les médiateurs entre parents qui se séparent, enfants et parents, ou encore parents et grands-parents. Les approches vont de la résolution de conflit, garde d'enfant, pension alimentaire..., en cas de divorce, à l'aide au dialogue entre générations, en passant par des structures dont le but évident est de soustraire le couple divorçant à la justice, remplaçant les lois par des accords passés entre les deux parties. C'est dire les différences de conceptions et de pratiques de la médiation.

Quand il y a médiation/résolution de conflit, « c'est surtout la nature de l'accord pour mettre fin au conflit qui reflète le mieux la spécificité de la médiation par rapport à une décision judiciaire. Outre le fait que cet accord est le résultat d'une négociation entre les parties, les solutions adoptées font le plus souvent appel à l'équité et ne se limitent pas simplement à l'octroi de dommages et intérêts comme dans le cas des décisions judiciaires. »<sup>4</sup>, écrit J-P.Bonafé-Schmitt. Le terme de négociation est clairement exprimé comme résultat de la médiation. Mais la médiation familiale peut avoir de plus grandes ambitions, particulièrement pour la prévention.

---

<sup>1</sup> cf. Babu Annie et alii, La médiation familiale, Erès, Paris, 1997, 272p.

<sup>2</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt op. cit. p.151

<sup>3</sup> B.Bastard et L.Cardia-Vonèche, Le divorce autrement, Paris Syros Alternatives 1990

<sup>4</sup> J-P.Bonafé-Schmitt, op. cit. p.251

comme résultat de la médiation. Mais la médiation familiale peut avoir de plus grandes ambitions, particulièrement pour la prévention.

Pour prendre un exemple, appliquons la grille de comparaison au Comité National des Services de Médiation Familiale<sup>1</sup> mais, chaque fois que c'est possible, nous compléterons avec des données d'autres mouvements de médiation familiale ayant produit des définitions ou des textes permettant de cerner leur action. Les différences ne sont pas très nettes vues de l'extérieur, si ce n'est la grande importante donnée, par les membres du CNSMF, à la prévention et aux situations qui ne relèvent pas encore du domaine juridique.

#### **3.4.1. Contexte d'émergence**

De l'avis même de Roger Leconte, Président du Comité National des Services de Médiation Familiale, l'influence des Etats-Unis et du Québec est indéniable. C'est à partir de là que ce sont construits les différents réseaux français.

En Avril 1991, se crée, à la suite du 1er Congrès Européen de Médiation Familiale, le Comité National des Services de Médiation Familiale. L'article 2 de ses statuts précise son objet: « la représentation des services de médiation familiale au niveau national, l'aide et l'appui à la création, la coordination et l'information des dits services. » Il regroupe donc des associations. Il y en a 56 aujourd'hui, ce qui représente 70 services de médiation familiale. Les services gérés par de grands organismes (UDAF, CAF, SNCF, Education Nationale, l'Association française des Centres de Consultation Conjugale,...) n'adhèrent pas au Comité mais sont en relations fréquentes.

L'Association pour la Promotion de la Médiation Familiale<sup>2</sup> avait, elle, été créée en 1988 sous la présidence d'Annie Babu, puis de Muriel Laroque, et, depuis 1996, de Jean-Claude Sury. Elle regroupe des professionnels des domaines judiciaire ou social, des psychologues, ou encore des organisation de parents. Son objet est « de promouvoir la médiation en matière familiale en direction du public, des institutions, des pouvoirs publics, des médias..., de garantir l'éthique, la formation et les conditions

---

<sup>1</sup> Comité National des services de médiation familiale, A.A.J.B., BP n°8, 14111 Louvigny.

<sup>2</sup> Association pour la Promotion de la Médiation Familiale, 172 rue Laurendeau, 80000 Amiens.

professionnelles nécessaires à l'exercice de la médiation familiale telle que définie dans son code de déontologie, et de poursuivre toutes actions et recherches concernant la médiation familiale et sa professionnalisation »<sup>1</sup>.

### 3.4.2. Définition

La définition de la médiation, venue d'Outre Atlantique, selon Roger Leconte, est alors celle de Joan B.Kelly, psychologue et médiatrice américaine: « La médiation est un processus de coopération en vue de la résolution d'un conflit dans lequel un tiers impartial est sollicité par les protagonistes pour les aider à trouver un règlement amiable satisfaisant ».

A l'Association pour le Promotion de la Médiation Familiale, on donne cette définition: « La médiation familiale, notamment en matière de séparation et de divorce, est un processus de gestion des conflits dans lequel les membres de la famille demandent ou acceptent l'intervention confidentielle et impartiale d'une tierce personne, le médiateur familial ».

Le CNSMF a, lui, élaboré cette définition: « La médiation familiale, en matière de divorce ou de séparation permet à des parents, dans une démarche volontaire, d'élaborer, avec l'aide d'une tierce personne impartiale et qualifiée, une entente viable, satisfaisante et capable de répondre aux besoins de tous les membres d'une même famille et particulièrement aux enfants ».

La filiation américaine est, en effet, bien repérable mais aussi les centrations des deux mouvements cités. La tierce personne et son impartialité sont soulignées par les deux définitions. Par ailleurs, l'APMF se centre sur l'aspect gestion de conflit: « la médiation familiale aborde tous les enjeux de la désunion et principalement relationnels, économiques, patrimoniaux »<sup>2</sup>, et c'est plus vers la construction de l'avenir que le CNSMF se tend: « la médiation familiale devient un acte de prévention »<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> cf dépliant diffusé par l'APMF.

<sup>2</sup> cf dépliant diffusé par l'APMF

<sup>3</sup> communication de Roger Leconte au Haut Conseil de la Médiation, 16 Septembre 1997.

### **3.4.3. Le médiateur**

Au début, beaucoup de magistrats, d'avocats ou de psychologues « faisaient de la médiation » avec leurs clients, confondant ce processus avec des techniques professionnelles. Il y a évolution très nette aujourd'hui pour séparer les rôles.

« Il serait extrêmement dangereux de créer des médiateurs libéraux. » dit Roger Leconte. La professionnalisation des médiateurs familiaux pose quelques problèmes déontologiques et le fait d'être au sein d'une association limite les dérives. Au CNSMF, ils sont rémunérés, qu'ils soient ou non salariés de l'association auprès de laquelle ils font de la médiation. Ils souhaitent la mise en place d'une formation continue, particulièrement pour travailler sur leurs propres affects.

### **3.4.4. Formation**

Des formations spécifiques sont mises en place, sous forme d'initiation ou de formation longue, par divers organismes, en France, à Montréal ou en Belgique, et ce quel que soit le mouvement. L'APMF a même rédigé une charte de la formation pour assurer la qualité des enseignements donnés. Chacun voit dans la formation un enjeu de taille. Tous les médiateurs du CNSMF sont formés soit par une université, soit par l'Institut de Formation à la Médiation, soit dans des instituts spécialisés. Roger Leconte souhaiterait que la formation en alternance soit plus généralisée, la pratique de terrain dans ce domaine étant de grande importance.

### **3.4.5 Caractéristiques des situations de médiation proposées:**

Quelques principes déontologiques sont avancés pour fonder la médiation familiale:

- « - le volontariat des personnes qui peut s'exprimer sous différentes formes dont la participation financière
- la neutralité des médiateurs- la confidentialité des séances de médiation
- l'accord transmis aux parties qui en ont l'entière responsabilité. »<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> communication de Roger Leconte au Haut Conseil de la Médiation, 16 Septembre 1997.



Certaines associations font aussi de la médiation pénale, le plus souvent dans le cadre du contentieux familial.

Les médiations familiales sont, dans la plupart des cas, soit recommandées, soit ordonnées par le juge. Dans les autres cas, les familles viennent sur le conseil de l'avocat ou des services sociaux.

Les médiateurs travaillent soit seuls, soit en co-médiation.

Le nombre des entretiens est très variable: de 3 à 12, souvent sur 3 mois, durant de 1 à 6 heures, temps de préparation, d'entretien et de synthèse compris.

Il est rédigé un projet d'entente remis aux parties; pour certains, il est aussi remis au juge ou à l'avocat. La plupart envoient une note, indiquant si le processus de médiation a été mené à son terme ou interrompu. D'autres gardent un caractère confidentiel à la médiation.

#### **En résumé:**

La médiation familiale en France se cherche encore. On va vers un système plus ouvert qu'un simple accompagnement en cas de divorce, mais l'idée et les formes de la justice sont encore très présentes. Les analyses, relatées dans les diverses revues ou colloques, ont porté sur les expériences canadiennes. Le recul en France est encore insuffisant et trop complexe pour servir de champ d'étude pertinent.

La philosophie de l'éducabilité est le fil directeur et la base du travail proposé aux familles. On induit un changement, que l'on souhaite durable et satisfaisant pour chacun, par la reprise de la parole, le rétablissement de la communication et le recherche de sens, pour aujourd'hui et pour demain, dans des situations dans lesquelles l'impact affectif est trop important pour prendre, seuls, du recul. La tierce personne médiatrice y est à la fois celui qui sépare, redonnant de l'identité, et celui qui rétablit les liens.

**En résumé:**

**Quel visage de la médiation offrent ces pratiques  
à mi-chemin entre judiciaire et pénal?**

C'est, en effet, un retour à une pratique ancienne puisqu'on l'a vu apparaître dans les sociétés antiques du pourtour de la Méditerranée. Mais, c'est aussi une conception très moderne de cette fonction possible de la médiation, en lien avec la problématique d'engorgement des tribunaux d'une part, et l'évolution du monde du travail et des relations familiales, d'autre part. De par son origine, elle porte les traces du domaine judiciaire dans les termes et les buts, et celles du secteur social dans sa philosophie de l'Homme. Les concepts utilisés sont, d'ailleurs, issus soit du judiciaire soit de la sociologie. Les pratiques américaines et anglo-saxonnes qui ont remis la médiation, dans ce cadre, au goût du jour, influencent les divers courants. Il y a fort à parier que, au fil des expériences, des notions culturelles qui nous sont un peu étrangères disparaissent et soient remplacées par des caractéristiques correspondant mieux aux besoins. Elles pourraient alors se rapprocher et proposer une conceptualisation et des pratiques plus homogènes. D'ores et déjà, la nécessaire présence d'un tiers qui permet de rétablir une compréhension des événements pour chacun des protagonistes et un changement des comportements, une communication possible et un nouveau regard sur l'autre et sur soi, est commune à toutes les démarches. Le souci de dépasser la situation conflictuelle et d'atteindre la responsabilisation des uns et des autres se sent dans les pratiques quand ce n'est pas exprimé explicitement dans les discours. Le double axe qui guide chaque trajet humain, être soi et être dans une société donnée avec ses propres caractéristiques, est pris en compte dans la proposition même de médiation. Chacun attend des changements, et part donc du principe que l'homme en est capable, mais aussi que ces changements soient assez importants pour lui permettre d'envisager des solutions. La notion d'éducabilité de l'être humain, quoi qu'il ait posé comme acte à un moment donné, est en filigrane de toutes ces expériences.

#### **4. LA MEDIATION,** **INSTRUMENT D'INSERTION ET DE REGULATION SOCIALES**

C'est un domaine où les expériences se multiplient, pour répondre aux demandes sociales nouvelles, les rendant particulièrement difficiles à suivre.

##### **4.1. Dans la ville et les quartiers**

C'est un domaine qui peut encore être parfois très proche du pénal. Les associations se multiplient et ne voient pas l'objet et les pratiques de médiation sous le même angle; l'observation n'est pas plus facile que pour la médiation familiale. Deux grands axes se développent: l'un, proche encore du juridique, tend à limiter les différends de voisinage par la compréhension des situations; l'autre, plus pédagogique, cherche, par la connaissance et l'échange interculturels, à prévenir les heurts dûs aux différences de modes de vie et à favoriser l'insertion.

##### **4.1.1. Le modèle des Boutiques du Droit de Lyon**

Nous avons déjà vu le rôle joué par les conciliateurs de mairie. Un peu partout se créent des associations dont le but est de proposer des médiations dans tous les cas de différends entre habitants d'un même quartier et, parfois, entre ceux-ci et certaines administrations. Leur statut associatif les différencie des entreprises menées avec la même idée par les administrations elle-mêmes. Le sens de l'action, lui, n'est pas le même.

« Il existe une certaine confusion conceptuelle lorsque l'on parle de médiation car on a tendance à confondre les activités de médiation et les instances de médiation[...] En distinguant les activités de médiation, nous voudrions insister sur l'autonomie de la médiation comme mode de régulation sociale. La médiation ne se réduit pas à une simple technique de gestion de conflit, c'est-à-dire l'intervention d'un tiers impartial dont le rôle se limiterait à aider les parties dans la recherche d'une solution; elle représente un autre mode de régulation sociale et c'est pour cette raison que nous préférons définir la médiation comme un mode de communication entre des personnes, des groupes, des

institutions, de gestion ou de résolution de situations conflictuelles, impliquant l'intervention d'un tiers qualifié, indépendant et impartial.

La médiation sociale vise à recréer des lieux de socialisation [...] à répondre [...] à la crise de l'ensemble des modes traditionnels de régulation qui fonctionnaient au sein d'un quartier comme l'école, l'église ou les entreprises locales. »<sup>1</sup>

Il est difficile d'étudier de façon exhaustive ces pratiques mais les boutiques du droit de Lyon en sont un bon exemple. Étudiées par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, elles offrent de plus un lieu d'informations facile d'accès. Nous en trouvons l'essentiel dans un article écrit pour la Caisse Nationale des Allocations Familiales en 1992<sup>2</sup>.

Les boutiques ne font pas que de la médiation:

« L'objectif des boutiques de droit est d'être un lieu de régulation des conflits. La nature des demandes[...] nécessitent le plus souvent une méthode d'intervention particulière qui peut varier en fonction, non seulement de la nature de la demande, mais aussi du type de demandeur. »

#### 4.1.1.1. Constats:

C'est la crise des organismes traditionnellement régulateur de notre société qui est montrée du doigt. Le système juridique ne peut sans doute pas s'adapter rapidement à l'évolution de ses besoins.

« On peut se poser la question de savoir si cette fuite dans une inflation juridique ne dissimule pas une autre réalité: celle de l'inadaptation de notre système juridique fondé sur un modèle de droit rationnel, centralisé, formaliste, qui n'est plus adapté à l'évolution de nos sociétés, en raison de la complexité, de la diversité, des rapports sociaux, et une participation plus active des citoyens dans la gestion de leurs relations. La crise de ce modèle de régulation juridique explique le succès de certaines expériences comme celle des boutiques du droit qui se sont attachées à développer un modèle de régulation fondée sur la décentralisation, la délégation et la déprofessionnalisation. »<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, La médiation: une nouvelle éthique de la relation sociale, in Médiations dans la ville, ouvrage financé par le Ministère des Affaires sociales, de la Santé et de la ville (Direction de la population et des migrations et délégations interministérielle à la ville) et le FAS pour les travailleurs immigrés et leurs familles, réalisé par Interventions et politiques sociales SA avec l'appui de ERLES études et développement, Juillet 1993.

<sup>2</sup> Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Les boutiques de Droit in informations sociales n°22, Caisse Nationale des Allocations Familiales en 1992

<sup>3</sup> idem

#### 4.1.1.2. Attentes et enjeux:

Ils sont liés aux problèmes non résolus par le juridique ou qui gagneraient à ne pas l'être:

« Dès leur origine, les boutiques de droit se sont distinguées des permanences juridiques par leur volonté de faire du quartier un lieu permanent d'intervention pour répondre aux demandes de droit. La volonté de s'enraciner dans les quartiers reposait sur l'idée que c'est en créant de telles structures de proximité que l'on pouvait répondre à certaines demandes sociales de droit non prises en charge par les permanences juridiques traditionnelles. »

« L'activité des boutiques de droit ne se limite pas à la simple diffusion juridique, elles sont amenées à travers la médiation à participer à la production de règles.

Le processus de négociation mis en oeuvre dans le cadre des médiations associe les parties à la construction d'un droit « spontané », appelé à prendre une place effective dans l'édifice normatif respecté par les justiciables.

On ne peut donc sous-évaluer cette sous-culture juridique, qui, dans le domaine de la vie quotidienne, en faisant appel à l'équité, peut apparaître comme plus que nécessaire pour adapter ou compléter un droit trop formaliste, sclérosé ou inégalitaire. »<sup>1</sup>

#### 4.1.1.3. Objectif:

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt le précise ainsi:

« construire un lieu autonome de régulation des conflits qui représente une réelle alternative au modèle actuel de régulation judiciaire des conflits... [Elle n'a pas pour objet] de rendre la justice, mais d'insuffler du social, de susciter des actions visant à recomposer des formes de sociabilité à partir de la régulation de ces litiges, de reconstituer des lieux de socialisation. »<sup>2</sup>

Plus loin, il décrit les formes que ces médiations peuvent prendre « médiation/connaissance », « médiation/traduction », « médiation/réparation », « médiation/thérapie », ou encore de « médiation/communication ».

« La médiation est particulièrement adaptée pour la résolution des conflits familiaux ou de voisinage car dans ce type de litige les parties sont appelées à se revoir, et il convient de privilégier une approche négociée de résolution de conflit afin de

---

<sup>1</sup> idem

<sup>2</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt op. cit. p.140

favoriser la reconstruction de leurs relations futures en partant de leurs besoins et non de notions abstraites. »<sup>1</sup>

#### 4.1.1.4. Définition:

La définition donnée par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt est complète et détaillée:

« Dans son acception commune, la médiation est surtout perçue comme une technique de résolution des conflits mais les boutiques de droit ont une vision plus large de celle-ci et l'étendent aux modes de communication.

La médiation/connaissance: l'intervenant est amené à jouer un rôle de médiateur intellectuelle en permettant à l'utilisateur d'accéder à des informations juridiques dont il n'a qu'une vague idée. C'est à l'utilisateur de faire le choix entre les différentes solutions.

La médiation/traduction: rôle de traduction des demandes venant le plus souvent des institutions privées ou publiques. Dans ce type d'activité, le rôle de l'intervenant se limite simplement à traduire la demande à l'utilisateur en termes courants et son rôle de médiateur se limite à prendre contact avec l'institution pour faire connaître la réponse de celle-ci.

La médiation/gestion des conflits: ces structures de médiation ont pour objet non pas de rendre la justice, mais, d'insuffler du social, de susciter des actions visant à recomposer des formes de sociabilité à partir de la régulation de ces litiges, de reconstituer des lieux de socialisation.

La médiation interculturelle: les boutiques sont confrontées aux problèmes posés par les différentes représentations du droit véhiculées par les populations en fonction de leur culture d'origine. »<sup>2</sup>

#### 4.1.1.5. Le médiateur:

Si la question de la professionnalisation des médiateurs se pose ailleurs, la position ici est claire:

« De l'affirmation de ce principe découle l'idée que les médiateurs doivent être des habitants du quartier et que, pour le choix des médiateurs, ne doivent nullement être

---

<sup>1</sup> Supplément à La Gazette, de la FNARS, Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réadaptation Sociale, 76 rue du Fbg St-Denis, 75010 Paris, Mars 1996.

<sup>2</sup> idem

mis en avant des critères liés à une quelconque compétence: professionnelle ou juridique. »<sup>1</sup>

#### 4.1.1.6. Le processus de médiation:

Les processus mis en place sont des processus de discussion entre les parties.

50% des affaires prises en charge par la boutique de droit des Minguettes ont été envoyés par les services sociaux. C'est, le plus souvent, l'intervenant de la Boutique qui propose une médiation.

#### 4.1.1.7. Evaluation:

« Leurs usagers relèvent en grande partie de ces exclus du droit qui méconnaissent souvent les droits les plus élémentaires comme le bénéfice du RMI, de l'aide judiciaire... »

Des évaluations plus poussées sont en cours.

### 4.1.2. La médiation inter-culturelle

On en trouve trace dans la Gazette de la FNARS, Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réadaptation Sociale:

« Si elle prend sens aussi à l'international, elle vaut à l'intérieur d'un même pays entre cultures d'origines/cultures d'accueil, cultures de génération, cultures rurales/cultures urbaines, cultures d'entreprises/d'associations et de services/fonctions/formation à l'intérieur même d'une même organisation. Des médiateurs interculturels (ex: femmes-relais entre parents immigrés et instituturs) sont institués dans des quartiers. »<sup>2</sup>

#### 4.1.2.1. Constat et enjeux

Le phénomène du développement de la médiation n'est « pas isolé, il s'inscrit dans un mouvement généralisé de remise en cause des formes traditionnelles de représentation, que ce soit en matière politique avec la montée de l'abstention lors des élections, ou encore sur le terrain social, avec le déclin du syndicalisme, la crise du

---

<sup>1</sup> idem

<sup>2</sup> Supplément à La Gazette, de la FNARS, Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réadaptation Sociale, 76 rue du Fbg St-Denis, 75010 Paris, Mars 1996.

mouvement associatif »... Ainsi s'ouvrait le colloque régional du 26 Mars 1992, à Corbas (Rhône), intitulé « les médiations sociales ou comment recréer des liens dans la ville ». Plus tard, Jean-Michel Belorgey, député de l'Allier, Président de la commission des affaires culturelles, familiales et sociales de l'Assemblée Nationale, donnait cette raison pour recourir à la médiation:

« Il faut penser que la médiation pourrait contribuer au développement de nouvelles postures sociales: posture d'écoute, reconnaissance du droit à l'erreur, de l'opportunité dans nombre de circonstances de l'effacement des fautes, préférence pour la réparation volontaire plutôt que pour la réparation contrainte, reconnaissance de la nécessité de sauver la mise et de sauver la face au plus grand nombre de partenaires sociaux possibles... La médiation est en réalité très directement liée à l'idée de recherche de nouvelles formes de cohésion sociale fondées sur l'échange, la réciprocité, l'acceptation de la mutualisation des désordres engendrés par tel ou tel intervenant. C'est l'apparition d'une nouvelle forme de responsabilité »<sup>1</sup>

#### 4.1.2.2. Le médiateur dans ce contexte.

Un article dans la revue « Médiation »<sup>2</sup> de Mouloud Chajia du Centre des Cultures Méditerranéennes donne cette définition du médiateur:

« Plus qu'un dénouement de situation d'incompréhension, le médiateur est celui qui est capable de décoder les univers culturels et symboliques des individus en présence et de donner du sens à l'émergence de nouvelles formes de relations interculturelles. [...] Ni juge, ni partie, le médiateur doit se situer en dehors des parties en présence et veiller seulement à ce que les liens s'établissent entre elles. »

D'où est venue l'idée que le meilleur médiateur sera une personne issue des communautés en présence, qui les connaîtra bien ou encore aura vécu dans le quartier en difficulté.

---

<sup>1</sup> Actes du colloque régional: « les médiations sociales ou comment recréer des liens dans la ville », 26 Mars 1992, Corbas (Rhône)

<sup>2</sup> La lettre de la médiation et des boutiques de droit, 45 rue Smith, 69002 Lyon



## 4.2. Médiation culturelle

Pratique à la fois commerciale et de politique sociale, elle fait l'objet d'un enseignement universitaire. Elle vise à créer une cohérence de politiques sur le territoire, en lien avec le Ministère de la Culture.

Nous trouvons, dans l'introduction à la réunion nationale du 29 Septembre 1994 des partenaires de l'expérience « Médiateurs du livre dans les quartiers » des pistes de réflexion sur ce qu'on peut entendre par *médiation culturelle*.

Madame Marie-Claire Millet, chef du département des bibliothèques territoriales et du développement de la lecture à la Direction du Livre et de la Lecture du Ministère de la Culture, considère les problèmes posés par les différents sens de la notion de médiation culturelle. Pour elle, une première interprétation professionnelle et technique de la notion amène à vouloir compenser le faible taux de fréquentation des bibliothèques par une sortie des bibliothèques hors leurs murs, avec une formation des bibliothécaires pour cette nouvelle tâche. La deuxième interprétation « consiste à partir des besoins des publics eux-mêmes, en prenant en compte les atouts dont ils disposent et l'apport spécifique qu'ils peuvent représenter pour l'établissement, leurs aspirations, et leurs compétences à occuper certaines fonctions, et l'occasion ici trouvée de création d'emploi.<sup>1</sup> » Madame Millet voit ces interprétations comme complémentaires, en « faisant coïncider le projet personnel du médiateur, le projet et la politique de la bibliothèque, et l'engagement de la commune sur la politique de la ville. »

La médiation culturelle aurait ainsi deux facettes: celle qui voudrait que la culture aille au public défini pour un projet social, et celle qui permettrait à ce public de faire profiter de ses atouts le projet. Mais, quoi qu'il en soit, le projet est toujours extérieur au public auquel il est destiné, ressemblant en cela aux projets scolaires, d'insertion sociale ou professionnelle. Ce n'est pas le public qui le formule et le souhaite.

D'autre part, Madame Millet exprime le risque « d'une démarche administrative volontariste [qui donne parfois] une réponse à un problème sans s'assurer de la demande sociale ». Elle propose, enfin, d'évoquer pour le médiateur culturel la définition chimique: « substance libérée par les fibres nerveuses qui produit un effet sur les cellules

---

<sup>1</sup>Compte rendu de la réunion nationale du 29 Septembre 1994 destiné à tous les partenaires de l'opération réunis ce jour, Evaluation finale du dispositif et de la formation.

voisines.» C'est ce qui justifie le recrutement du médiateur dans les quartiers: le médiateur culturel issu des quartiers a plus de chance de réussite. Elle conclura la présentation de l'évaluation de l'action par ce résumé: « Deux systèmes de pensée ont coexisté: la médiation est une fonction professionnelle et technique, ou la médiation est une fonction militante et doctrinale (contre l'exclusion, la pauvreté...). C'est là un signe de la maturation insuffisante, en amont, de la réflexion sur la médiation. La notion de « relais entre deux mondes » ne permet pas d'induire une caractérisation du dépositaire de la fonction ».

Le médiateur culturel est un nouveau métier. La médiation culturelle est une nouvelle forme de transmission culturelle, très liée au politique.

### **4.3. Médiation du Livre**

Ces médiateurs du livre ne sont pas à confondre avec « le médiateur du livre » fonction d'Etat, dont nous venons de parler.

#### **4.3.1. Définition**

C'est à partir des expériences de médiation culturelle que celle des « médiateurs du livre » s'est construite. La **définition** en est donc la même.

Les termes mis en **parallèle** sont: animateur, colporteur, relais. On est très loin d'un vocabulaire de conflit. Celui-ci qui n'est en rien combatif, donne une notion dynamique de la médiation à mettre en oeuvre. Il y a plutôt, dans les mots employés, l'idée de mouvement, de créateur de lien.

#### **4.3.2. Sur quel constat l'expérience a-t-elle commencé?**

Madame Millet avait ainsi formulé le constat de la situation du côté du ministère:

« Dans le secteur du livre et des bibliothèques, le constat a commencé d'être dressé, voici environ 10 ans, à savoir que l'édition de poche et la multiplication des bibliothèques de lecture publique ne suffiront pas, ne suffisent pas, ne suffisent manifestement pas à

mettre le livre à la portée de tous et à faire de la lecture cette pratique culturelle à la fois de base et de vrai loisir, essentielle clef d'accès à l'exercice d'une citoyenneté « éclairée » et passerelle vers d'autres arts. »... « Par soustraction, plus de 80% de la population française ne fréquente pas les Bibliothèques municipales. Les bibliothèques se sont donc ici et là posé la question d'aller vers ces autres publics qui ne venaient pas à elles. » Mais ces expériences n'ont pas été faciles à mener, ni concluantes: « Certaines populations d'enfants n'[ont] pas accès [aux bibliothèques]: les enfants de gitans par exemple. Par ailleurs, le colportage à domicile dans les familles s'avère souvent très difficile, car les agents de la bibliothèque sont pris pour des travailleurs sociaux, or les familles ont peur des travailleurs sociaux qu'elles ne veulent pas laisser entrer. »<sup>1</sup>

Avec un autre regard sur la situation, Jean-Marie Delarue exprime ainsi<sup>2</sup>, le constat qui a amené l'association *Aide à Toute Détresse Quart Monde* à proposer à des animateurs d'emmener les livres dans les rues des quartiers:

« La caractéristique de cette population des quartiers défavorisés est de ne pas avoir de tradition de lecture populaire. La tradition culturelle est orale. Cela se ressent dans les difficultés rencontrées au cours de l'apprentissage scolaire. Car cette population ne trouve pas facilement dans les livres ce qu'elle a besoin d'exprimer. »

Les souhaits institutionnels de diffusion de la culture par l'intermédiaire du livre, auprès de certains types de familles, ont donc trouvé un écho dans les préoccupations de l'Association ADT-Quart Monde, même si l'approche du problème avait été différente. Le constat ou, plutôt, *les constats révèlent une difficulté à créer des liens*, à partager quelque chose.

#### 4.3.3. Avec quelles attentes et quels enjeux?

Plus loin, dans son exposé, J-M. Delarue expliquera les attentes de cette innovation: « la bibliothèque peut réhabiliter le silence et l'écoute de l'autre. En faisant disparaître la contrainte, on fait apparaître la liberté. Entrer dans une bibliothèque signifie entrer dans une collectivité. Cela peut être un premier pas vers l'intégration. »

---

<sup>1</sup> Médiateurs du livre dans les quartiers, Journée de réflexion ABF (association des bibliothécaires français) du 10 Avril 1995

<sup>2</sup> colloque de l'APPEL de Poitiers de décembre 1992, sur le thème de « la bibliothèque dans la cité »,

Dans le document<sup>1</sup> réalisé par le groupe de suivi de l'action de formation des médiateurs du livre dans les quartiers, on lit: «de par son action, le médiateur du livre contribue à la cohésion sociale en favorisant l'accès au savoir et à la culture: recul de l'illétrisme, insertion dans l'école, prévention de la délinquance, fréquentation des équipements culturels.[...] Son action produit des effets au sein du cercle familial et dans les réseaux de voisinage.»

« L'enjeu, dit François Guyot, responsable branche jeunesse d'ADT-Quart Monde<sup>2</sup>, est de faire découvrir aux enfants des quartiers, le livre et tout ce qu'il peut apporter comme enrichissement, ouverture...Mais dans l'autre sens les médiateurs peuvent apporter aux bibliothécaires leurs connaissances des attentes des immigrés, des nomades, des pauvres. Ils jouent le rôle de lien entre les familles et les situations culturelles. »

Le livre est alors un bon moyen car, dit Inès Bertrand, médiateur du livre, il « est un support formidable pour aider les enfants à exprimer ce qu'ils ressentent »

Les attentes semblent bien être bi-polarisées: d'un côté, la médiation du livre devra favoriser l'accès des enfants et des familles à une forme de culture qui n'est pas la leur et, de l'autre, les actions devront permettre une meilleure connaissance de ces populations. La médiation du livre et de la culture n'est qu'un moyen pour une meilleure communication entre deux mondes, pas seulement les deux mondes clairement exprimés, bibliothèques et population des quartiers mais, à travers la bibliothèque, le milieu qui l'a fait naître et la porte.

Si certaines attentes sont bien en lien direct avec la résolution des problèmes exprimés dans les constats: créer des liens par l'intermédiaire du livre entre deux groupes de population aux intérêts et à la culture différents, beaucoup d'autres attentes révèlent des risques de conflit entre ces populations, puisque les moyens mis en oeuvre sont destinés à les éviter, à améliorer la communication, mais aussi à résoudre des problèmes d'emploi. Bien au-delà de l'accès à la culture, il s'agit d'insertion sociale pour tous, professionnelle pour quelques uns.

Les enjeux vont bien au-delà d'une médiation du livre, voire d'une médiation culturelle par le moyen du livre. On recherche du côté institutionnel à cerner les besoins

---

<sup>1</sup> Proposition de profil de poste de médiateur du livre - base de négociation pour l'emploi

<sup>2</sup> François Guyot, responsable branche jeunesse ADT-Quart Monde, in Cahiers pour croire aujourd'hui 1992

d'une population, à réduire les difficultés d'intégration. De l'autre, on imagine que la lutte contre l'échec scolaire, l'isolement de certaines populations pourrait trouver des débuts de solution dans l'expérience.

#### **4.3.4. Caractéristiques des situations proposées**

- Origine de l'intention

Il y a, dans la démarche, un projet social sur une population qui n'a pas spontanément demandé une médiation avec la culture, mais pour qui cette médiation réduira des problèmes d'accès au savoir scolaire, aux codages sociaux... La population n'est a priori pas volontaire pour la démarche, c'est l'action, réponse à un projet social pour elle, qui générera ou pas son adhésion.

- Acteurs en présence

- L'équipe de la bibliothèque, à qui le médiateur du livre doit rendre compte,
- Tout partenaire concerné par une action: mairie, école, services publics...,
- La population des quartiers qui ne fréquente pas la bibliothèque municipale,
- Des volontaires pour être médiateurs du livre, personnes choisies parce qu'issues du quartier
- la culture... qui, si elle n'est pas acteur en tant que personne, l'est en tant que produit par des personnes pour d'autres...

- Entre qui est-il prévu que la médiation établisse des relations?

- Par quel moyen?

Le but de la médiation n'est pas d'établir des liens uniquement entre le livre et la population, mais aussi entre elle et la culture qu'il représente, le livre étant un moyen, puis entre elle et la société dans laquelle ils ont à s'intégrer, la connaissance et le partage de la culture en étant le moyen. C'est une médiation en cascade.

- Responsabilisation

Lorsqu'on parle de responsabilisation, c'est de celle des municipalités impliquées dans les projets, donc de l'un des acteurs en présence pour la réalisation de la médiation, mais pas un acteur central, pas l'un de ceux qui devra établir des liens avec le livre ou la culture. Tout se passe comme si, par cette responsabilisation des municipalités, on cherchait à établir un autre niveau de relations: entre population des quartiers et municipalités.

#### 4.3.5. Le profil du médiateur

La note de synthèse<sup>1</sup> de l'évaluation du programme de formation « Médiateurs du Livre », les définit ainsi: « Il s'agit, dans ce dispositif, d'une personne issue d'un milieu défavorisé et y vivant, qui apprend à être un acteur-relais entre deux mondes très éloignés: une bibliothèque et son quartier. Le double pari tenté par l'opération est que l'on peut, d'une part, dispenser à des jeunes venant de milieux populaires une formation qualifiante aux fonctions d'auxiliaire de bibliothèque (diplôme homologué niveau V, décerné par l'Association des bibliothécaires français) tout en expérimentant le travail de médiation du livre, et d'autre part, objectif visé par le ministère de la Culture, qu'ils transmettent leur connaissance de ces milieux et leur savoir-faire (colportage de livres à domicile).

Dans le document réalisé par le groupe de suivi de l'action de formation des médiateurs du livre dans les quartiers, le médiateur du livre est ainsi défini: «acteur de toute action locale qui s'inscrit dans une stratégie de développement de la lecture en direction des publics défavorisés» - « Pont, relais entre deux mondes [...] en interaction constante entre le(s) quartier(s) et la (les) bibliothèque(s).»

On lui demande des qualités d'écoute, d'identification des besoins de cette population. Il est fonctionnaire (après réussite au concours d'agent du patrimoine) ou contractuel de la bibliothèque municipale, ou salarié d'une association. Il est indispensable qu'il soit originaire du quartier, et le connaisse du dedans, et non du dehors comme les bibliothécaires.

Sa mission est ainsi décrite dans le compte-rendu de la Journée ABF du 10 avril 1995: «favoriser, au sein des institutions culturelles, une démarche d'ouverture en direction des publics les moins préparés à en être les usagers[...]développer, avec les milieux les plus exclus, des pratiques susceptibles de leur permettre une expression culturelle et l'accès aux institutions culturelles. Faire le pont entre deux univers: les bibliothèques de lecture publique et les milieux défavorisés. »

---

<sup>1</sup> Evaluation du Programme de Formation « Médiateurs du Livre »- Note de synthèse DT 11766 PMO/Septembre 1994, Ministère de la Culture et de la Francophonie, Direction de l'Administration Générale, Département des études et de la prospective

#### **4.3.6. La formation des médiateurs:**

En Juin 1993, Marie-Hélène Koenig, responsable de formation à la Villette, précise les modalités prévues pour la formation des médiateurs du livre. Cette expérience a été lancée en Janvier 1992 par le Ministère de la culture, sous forme d'une formation en alternance, cours et stage d'insertion de deux ans, destinée à des animateurs de bibliothèques de rue en milieu défavorisé, à l'initiative d'ADT Quart Monde.

L'objectif est d'assurer l'équivalent de la formation de base de l'Association des Bibliothécaires Français en bibliothéconomie et de reconnaître leur capacité à intervenir en milieu non-lecteur.

La formation est conduite par l'Institut Supérieur de l'Intervention Sociale (ISIS CREAM), « pour les savoirs de base, ceux centrés sur la médiation sociale, la littérature de jeunesse, la sociologie de la lecture, des savoirs techniques et des pratiques artistiques (par exemple atelier d'écriture animé par l'écrivain Michel Besnier) et l'Association des Bibliothécaires Français qui « dispense un savoir théorique et pratique sur la lecture publique (cours, travaux pratiques, visites d'établissements, stage pratique) ». Un stage de trois semaines par mois pendant les deux ans de formation est prévu en bibliothèque publique.

Les fonctions visées sont « un accompagnement culturel appuyé et renforcé, hors et en Médiathèque en complémentarité des compétences professionnelles des médiathécaires ».

#### **4.3.7. Formes que prend la médiation**

On demande au médiateur du livre d'organiser des animations de rue, de quartier, du colportage, de préparer des ateliers-lecture, des expositions, de l'aide aux devoirs, mais surtout d'aller au devant du public et de l'accueillir. Il devra animer les « places publiques, marchés, grandes surfaces, cages d'escalier, terrains d'aventure, PMI, centres sociaux, écoles... » et participer aux manifestations locales.

#### **4.3.8. Evaluation et résultats de l'expérience**

C'est auprès du Laboratoire d'Etudes et de Recherche Sociales (LERS) que la commande d'évaluation a été passée par le département des études et de la prospective du Ministère de la culture et de la francophonie, à la demande de la Direction du Livre et de la Lecture (DLL) et de la Délégation au Développement et aux Formations (DDF).

Quand on regarde les résultats de l'expérience de médiation, on ne peut que relever l'impact considérable que cette fonction a eu sur les médiateurs eux-mêmes. Venant de milieu défavorisé, celui pour lequel le projet était mis en place, proposés par ADT Quart Monde avec des critères beaucoup moins sélectifs que ne l'avait prévu le projet initial par manque de temps pour l'embauche, ils ont réussi à 64% l'examen de l'Association des Bibliothécaires Français et à 80% les épreuves de validation du centre de formation ISIS; 78% ont trouvé un emploi à la fin de l'expérience, même s'il ne s'agit que de contrats précaires.

Si l'objectif concernait les potentialités d'insertion de cette population, (objectif d'insertion des jeunes par l'action culturelle du Ministère de la Culture) la médiation culturelle semble avoir porté ses fruits pour les principaux acteurs. Leur volontarisme dans le projet a-t-il été porteur?

On retrouve dans le compte-rendu de la journée ABF le point de vue des bibliothèques: « L'intervention d'un médiateur a souvent facilité le contact avec ces familles de milieux défavorisés[...] La présence du médiateur du livre a souvent permis de régler de nombreux problèmes tout en évitant l'exclusion de la bibliothèque »

Pour la population concernée dans sa relation aux livres, aux services sociaux, dans ses possibilités d'insertion, les résultats sont moins clairs mais, de toutes façons, moins évaluables aussi. Cela se fera peut-être dans le temps, d'une façon plus empirique, l'évaluation officielle ne portant que sur la formation et le recrutement des médiateurs.

Madame Claude Legrand, évaluateur de l'expérience, conclut: « L'avenir de la médiation dépend de nombreux éléments dont:

- la capacité de chaque médiateur d'occuper un domaine particulier, de démontrer sa propre nécessité, de son engagement personnel



- la volonté politique du Ministère de lutter contre l'exclusion, de la politique de la ville, ce qui échappe aux bibliothécaires et aux médiateurs. »<sup>1</sup>

L'imbrication d'enjeux et les différents niveaux d'attentes de l'opération ne permettent pas une évaluation précise de ses résultats.

### **En résumé, qu'apportent la médiation et le médiateur en tant qu'instrument d'insertion et de régulation sociales?**

C'est peut-être le plus novateur et le plus foisonnant des domaines dans lesquels s'exerce la médiation. Elle y est vécue hors du domaine pénal, comme un moyen d'établir ou de rétablir des liens entre les hommes vivants ensemble, ayant besoin de découvrir l'autre mais aussi d'autres codes, d'autres significations, d'autres approches des événements, des cultures, des modes de vie et de pensée, pour se confronter sans s'affronter et créer du commun ou du compréhensible là où il y n'y avait que de l'espace et de la différence. Le rapport à l'étymologie est lointain, par son ancrage dans une situation inconnue des siècles passés: les écarts culturels ne nécessitaient pas ces approches intégratives et adaptatives; les relations de voisinage conflictuelles relevaient plus du bon droit de chacun que de l'inconnu. Mais il en est très proche, aussi, par la prise en compte de cet intérêt porté au « sens », par l'envie d'intervenir pour établir ou rétablir un ordre, pour dépasser la situation présente et préparer l'avenir.

Les médiateurs sont ainsi définis selon les besoins, proches, le plus souvent, de la définition théologique: est médiateur celui qui est le seul passage possible, appartenant, par nature, aux deux parties à relier. On pose le principe que c'est grâce à cette double appartenance que sa médiation a des chances de réussir. Accepté par les deux parties, en connaissant les codes, il peut trouver les moyens qui établiront la communication, faire des liens, les susciter, expliciter les significations des paroles, des attitudes, des actes, et rendre intelligible à chacune des parties la position de l'autre.

---

<sup>1</sup> compte-rendu de la journée ABF, document médiathèque de la Villette.

La philosophie sous-jacente relève de l'éducabilité dans la mesure où les changements attendus sont de l'ordre d'une meilleure compréhension et d'une meilleure insertion durables, et ceci quel que soit le niveau de la population concernée au départ. Si la résolution du conflit, ou le rétablissement d'un équilibre après un différend, est une attente annoncée, elle sous-entend toujours que chacun des protagonistes ou l'individu concerné aura, grâce à la médiation, évolué, changé. Des changements seront, en effet, intervenus dans ses modes de pensée, ses comportements, son regard sur lui-même, sur l'autre et sur la situation ayant nécessité la médiation. Dans la plupart des cas, les solutions auront émergé des protagonistes eux-mêmes, ce qui signifie qu'ils ont été considérés comme capables de suffisamment évoluer pour cela.

## **5. LES EXPERIENCES DE MEDIATION INTERPERSONNELLES**

### **DANS LE CADRE SCOLAIRE:**

#### **LE MEDIATEUR QUI CONCILIE OU RECONCILIE**

Ce mouvement est directement issu des pratiques de « médiation de quartier » ou de « médiation pénale », elles-mêmes, on l'a vu, soit directement issues des expériences américaines ou anglo-saxonnes, soit s'en étant fortement inspirées. Or, ces expériences, dites américaines par simplification, sont pratiquement toutes nées dans des communautés à valeur religieuse forte: mormons, quakers, mémmonites. La médiation y est un outil éducatif appliqué et enseigné en communauté, véhiculant un certain respect de soi-même et de « l'autre », un certain rapport entre soi et « les autres »: qu'ils soient nos ascendants, nos descendants ou nos pairs, le regard à porter sur eux a un sens, les relations à établir et à conserver sont explicitées, justifiées et contrôlées, tant pour soi que pour la communauté. La médiation est un outil de régulation sociale visant à conserver à la communauté ses chances de survie, avec ses valeurs communautaires et religieuses fortes. Si les mouvements de « resolution conflict » ou d'« éducation à la paix », qui ont repris l'idée de médiation et ses techniques, ont voulu s'éloigner de la dimension religieuse, ils continuent à transmettre, à travers la médiation, des notions sociales proches du regard porté sur soi et les autres dans ces communautés.

En France, les expériences de médiation arrivent à l'Ecole parce que celle-ci est un lieu social où les problèmes sont parfois du même ordre que ceux qui ont émergé dans les lieux de vie où sont implantés les établissements scolaires. Le passage de la médiation de la cité à l'école s'est effectué naturellement.

Ces expériences de médiation entre pairs sont, sans conteste, l'axe le mieux connu et le plus sollicité de toutes les expériences de médiation tentées dans le cadre scolaire. Des mouvements formant et regroupant les enseignants intéressés se créent. On a vu les pratiques de médiation de ce type se mettre en place autant dans l'Education Nationale que dans l'Enseignement Catholique, à partir de projets tant institutionnels qu'individuels. Des leaders sont apparus, soit issus de l'Université, comme Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, soit enseignants eux-mêmes confrontés à des problèmes, de violence particulièrement, pour lesquels ils n'avaient pas de réponses, comme Babette Diaz et Brigitte Liatard, professeurs respectivement d'anglais et d'histoire-géographie au collège

du Saint-Rosaire de Sarcelles. D'autres expériences que les leurs naissent, parfois incluses ou complétées par un travail de quartier en lien avec associations et/ou municipalité, comme à Nantes ou à Blois. Trois expériences seront donc analysées ici, comme type d'expériences, vu qu'il est impossible d'être exhaustif: les expériences naissent, parfois s'arrêtent, ici et là, toujours plus ou moins avec les mêmes sources d'inspiration. Les trois expériences choisies relèvent chacune de l'un des cadres d'expérimentation décrits: celle que dirige Jean-Pierre Bonafé-Schmitt parce qu'elle se situe dans l'Education Nationale et est observée par une équipe de chercheurs, celle de Blois parce qu'elle lie dans une volonté de cohérence éducative la médiation proposée à une population dans un quartier et dans l'établissement scolaire que fréquentent les enfants, celle de Sarcelles, enfin, dans le cadre de l'enseignement privé qui, par les formations à la médiation au MIR (Mouvement International pour la Réconciliation), prend une tout autre dimension.

## **5.1. Les expériences de petits médiateurs-élèves de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt**

### **5.1.1. Le contexte d'émergence, historique et évolution**

C'est la montée de la violence dans les établissements scolaires qui amène à regarder si nos voisins ont des éléments de réponse à ce problème.

Les Etats Unis fournissent un modèle:

« Les quakers , dès les années soixante-dix, ont accordé une attention particulière à l'apprentissage des techniques de résolution de conflits par les jeunes en âge scolaire. Le mouvement a été repris par des enseignants qui ont intégré ce type de cours dans leur enseignement. »<sup>1</sup>

Ensuite, la Name National Association for Mediation in Education (NAME) à été créée en 1984, aux USA, après une session de réflexion sur les programmes de résolution des conflits dans les établissements scolaires.

---

<sup>1</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt, La médiation une justice douce, Alternatives sociales - Syros, Paris 1992, p.148.

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt étudie les mouvements américains de résolution de conflits. Les expériences à l'école ont été vécues comme une suite naturelle et logique à celle des Boutiques du Droit qui avaient pour but de résoudre, hors du pénal, les conflits de voisinage et les difficultés de population de quartiers difficiles, entre eux ou face à l'administration. Il explique ainsi ce passage de la médiation des problèmes de voisinage vers ceux de l'école:

« Les structures scolaires comme celles du quartier sont en crise et ne sont plus à même de jouer leur rôle traditionnel de régulation et de socialisation, ce qui explique la montée du sentiment d'insécurité. Il serait illusoire de croire que la crise du système scolaire ne serait liée qu'à de simples problèmes de dysfonctionnement comme un manque de moyens (enseignants, surveillants, locaux...) ou encore à un archaïsme des programmes ou des méthodes pédagogiques. La crise de l'école est plus profonde, et elle n'est qu'une des facettes de cette crise généralisée de nos systèmes de régulation sociale, qui touche l'ensemble des secteurs de la vie sociale. »<sup>1</sup>

C'est donc une attente de régulation sociale qui préside au choix de la médiation, et les pratiques et les formations seront gérées dans ce sens.

L'expérience de Saint Pierre de Rouvray a commencé au cours de l'année scolaire 1993-94. Une phase de sensibilisation (5 heures en tout) avec questionnaire, pour cerner les représentations des modes de gestion des conflits, (qui sera à nouveau proposé en fin de la recherche-action pour constater les écarts) et jeux de rôle (filmés en vidéo pour une meilleure exploitation) a précédé la mise en place de « structures de gestion des conflits par la médiation ». Une sensibilisation des parents a été effectuée à partir de vidéos en fin d'année scolaire.

---

<sup>1</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt, La médiation une justice douce, Alternatives sociales - Syros, Paris 1992, p.144.

### 5.1.2. La médiation dans ce cadre. Définition

C'est « un nouveau mode de règlement des litiges ». <sup>1</sup> Il s'agit de remédier aux écarts entre les différents modèles sociaux, l'école étant encore dominée par un système de sanction. Celui-ci serait remplacé par un nouveau mode de résolution des conflits, « plus consensuel, faisant appel aux techniques de communication et de négociation ».

« La médiation, dit Jean-Pierre Bonafé-Schmitt aux petits élèves, c'est un moyen de résoudre les conflits entre élèves. » <sup>2</sup>

C'est dans un cas de conflit déclaré que la médiation devient un recours. La référence judiciaire et pénale est forte: l'université d'été, portant sur « la médiation à l'école et dans la cité », alterne récits d'expériences de réparation pénale et de gestion de conflits au sein d'établissements scolaires.

### 5.1.3. Les attentes et les enjeux, les objectifs

La principale du collège Paul Eluard des Minguettes à Vénissieux, l'un des premiers lieux d'expérimentation de la médiation mise en place par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, insiste sur la *responsabilisation* des différents acteurs, qui était l'une des priorités du collège au moment de tenter l'expérience de la médiation et est exprimée dans la poursuite d'*objectifs* éducatifs:

« [Nous voulons] rendre les élèves actifs dans leur évolution scolaire, préparer les décisions d'orientation (et éviter ainsi certains actes de violence). [...] Nous essayons de responsabiliser les familles par rapport aux résultats scolaires de leurs enfants. [...] Nous poursuivons au collège un double objectif: assurer la réussite scolaire des élèves et favoriser leur socialisation par une éducation à la citoyenneté. Nous faisons donc l'hypothèse que permettre aux élèves de prendre leur responsabilité dans l'amélioration du climat de leur classe va jouer sur leur mobilisation scolaire, leur investissement dans leur travail scolaire. » <sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt, La médiation scolaire, communication reproduite dans les actes de l'université d'été de Lyon, 1994

<sup>2</sup> vidéo « Et si on s'parlait », produite par la ZEP de Saint Etienne de Rouvray

<sup>3</sup> Régine Vignat, principal du collège Paul Eluard, Actes de l'université d'été de Lyon: « La médiation à l'école et dans la cité », 29 Août-2 Septembre 1994.

La responsabilisation des élèves se joue à travers la formation à la médiation.

« Les programmes de médiation, basés sur l'apprentissage des techniques de communication et de résolution des conflits, auraient pour objet de permettre aux élèves d'accroître leur responsabilité pour améliorer le climat scolaire, de renforcer le sens de la coopération et de la communauté scolaire, et amener l'atténuation des tensions, de la violence entre les élèves. »<sup>1</sup>

Mais la réponse va au-delà de certains cas particuliers à l'ensemble du problème de la violence à l'école aujourd'hui:

« L'objectif poursuivi ne serait pas simplement de réguler les conflits, mais de répondre à ce qu'on appelle pudiquement, en France, le « malaise scolaire » dont les mouvements lycéens et l'émergence d'un climat de violence dans certains établissements sont les principales manifestations. »<sup>2</sup>

#### **5.1.4. Le médiateur**

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt présente ainsi un médiateur: « ce n'est pas un juge, un avocat, un policier, c'est quelqu'un qui rétablit la communication, qui aide les autres à trouver des solutions. »<sup>3</sup>

Au cours de cette vidéo, à la question: « Est-ce que cela vous arrive de régler les problèmes? », un enfant répond: « D'abord, je les sépare, j'essaie de voir pourquoi ils se battent, après j'essaie de les remettre entre amis, de faire la paix. ». Jean-Pierre Bonafé-Schmitt en profite pour redonner sa propre définition du médiateur: « C'est cela un médiateur, il peut séparer mais ce n'est pas son rôle principal de séparer les gens, c'est surtout de les entendre, les uns après les autres, l'un après l'autre, d'écouter et puis d'essayer de trouver une solution. »

La structure de médiation comporte un « groupe technique », chargé du recrutement et de la formation des médiateurs, de la supervision, et un comité de pilotage, composé de parents d'élèves, de travailleurs sociaux, de personnel de la police ou de la justice.

---

<sup>1</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt, La médiation scolaire, communication reproduite dans les actes de l'université d'été de Lyon, 1994

<sup>2</sup> Jean-Pierre Bonafé Schmitt, La médiation scolaire, communication reproduite dans les actes de l'université d'été de Lyon, 1994

<sup>3</sup> vidéo « Et si on s' parlait », produite par la ZEP de Saint Etienne de Rouvray

A Vénissieux et à Saint Etienne du Rouvray, le choix s'est porté sur un modèle de médiation entre pairs, ce qui a donné lieu à deux types de formation: l'une pour les conflits entre élèves, l'autre pour les conflits entre parents et enseignants. Il y aura donc deux instances de médiation et deux types de formation, d'environ 20 heures chacune.

Le contenu de la formation tourne autour de l'analyse des conflits, de techniques d'écoute et de médiation. Le jeu de rôle est le moyen privilégié, où deux ou trois enfants jouent le rôle du médiateur, un autre se mettant « dans la peau » du plaignant et un autre encore dans celle de la victime. Filmés, ces jeux de rôle seront analysés avec les élèves dans une séance suivante, un mois et demi après, de manière à faire émerger les différentes phases de la médiation.

Les petits médiateurs sont cooptés par leurs pairs pour remplir ce rôle.

Leurs compétences sont ainsi présentées aux élèves: « Le médiateur, tout le monde ne peut pas l'être. Il faut être sérieux, responsable, savoir écouter. »<sup>1</sup> Et, quand on a toutes ces qualités, il faut encore suivre une formation.

#### **5.1.5. Caractéristiques des situations de médiation proposées:**

Au collège Paul Eluard, l'action est partie du Comité d'Environnement Social, qui réunit les enseignants, les parents d'élèves et les élèves. Ailleurs, c'est dans le cadre du projet d'établissement que la médiation trouve le plus souvent sa place.

Le fait que cela se passe dans le collège inscrit la médiation dans un cadre défini: « Les médiations se déroulent dans un cadre, celui de la loi de l'établissement établi par la communauté éducative.[... ] La médiation permet aux élèves de participer directement à la construction de cet « ordre intermédiaire », en partant non des contraintes externes imposées par les adultes, mais des décisions prises par les parties en conflits pour mettre fin à leur conflit. »<sup>2</sup>

C'est l'établissement scolaire qui est à l'initiative de l'expérience de médiation, mais les élèves pourront y faire appel à leur gré, à la demande.

---

<sup>1</sup> Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, vidéo « Et si on s' parlait », produite par la ZEP de Saint Etienne de Rouvray

<sup>2</sup> Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, La médiation scolaire: un processus éducatif?, in Revue de psychologie de la motivation, 1996, n°21, p.106-115



Les médiations entre enfants ont commencé en 1995. Il y a toujours deux ou trois médiateurs ensemble pour travailler un cas.

#### **5.1.6. Formes que prend l'action de médiation**

A l'école primaire Jean Macé, de Saint Etienne du Rouvray, Bruno Pesquet présente ainsi l'acte de médiation:

« Si deux enfants se battent, l'enseignant surveillant la récréation les séparera et, quelques jours plus tard, les deux protagonistes seront invités à exposer les raisons de la dispute devant les médiateurs. Si cette nouvelle disposition permet, à long terme, de diminuer le nombre de conflits violents, nous y aurons tous gagné »<sup>1</sup>.

Le plaignant et l'agresseur sont écoutés séparément, puis mis en face l'un de l'autre, en présence de deux ou trois médiateurs. Ceux-ci cherchent à leur faire exprimer la situation telle qu'ils l'ont vécue l'un et l'autre, et envisagent des solutions pour résoudre le conflit.

#### **5.1.7. Evaluation, recherche**

Les seules évaluations terminées concernent les expériences étrangères et, particulièrement, américaines. Il faut attendre encore un peu pour avoir le recul nécessaire sur l'expérience française, qui fonctionne en « recherche-action » dans ces quelques établissements: aux Minguettes, à Saint Etienne du Rouvray, à Rouen et à Saint Priest. Mais, localement, les résultats sont jugés positifs, sans que soit déterminée, dans ce succès, la part due à la réalisation d'un projet commun ou au partage d'un vocabulaire et d'un objectif communs, qui ont pu dynamiser la population scolaire dans tous ses acteurs, enseignants comme élèves, d'autant plus que, à Saint Etienne du Rouvray, la médiation faisait suite à l'expérience de « théâtre-forum », « outil qui favorise l'expression et l'échange, invitation à s'écouter, se comprendre »<sup>2</sup>, et la complétait.

La fiche de recueil élaborée pour la recherche-action comportait des renseignements portant sur le profil des parties, la nature du conflit, les modes de

---

<sup>1</sup> Manuelle Damamme, La médiation, un outil pour les scolaires, Revue Non Violence Actualité, Juin 1995, n°192, p.15.

<sup>2</sup> vidéo « Et si on s'parlait », produite par la ZEP de Saint Etienne de Rouvray

traitements choisis. Parallèlement, un regard sur l'impact de la médiation est porté sur les établissements concernés: absentéisme, nombre de sanctions prononcées, dégradations du matériel...

#### **5.1.8. En résumé de ces expériences conduites par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt**

Le médiateur est bien vécu comme un tiers capable de décentration. Sa fonction d'écoute est primordiale. Il ne semble pas intervenir avant le début de la démarche de réconciliation et de compréhension de la situation. Il n'est pas celui qui sépare, il est celui qui permet à la communication de se rétablir. La notion d'aide est très prégnante. Elle mobilise le médiateur sur les recherches de solution, et non les personnes impliquées. Mais cette recherche de solution est formatrice pour le médiateur puisqu'elle le prépare à mieux vivre ce qui pourrait lui arriver. Ainsi, éducation et résolution de conflit sont mêlées, et on a du mal à séparer ce qui est à attribuer à l'une ou à l'autre, que ce soit en termes d'attentes ou de résultats. La philosophie de l'éducabilité préside au choix de la forme et des moyens. Les élèves sont considérés comme capables d'évoluer assez fortement pour envisager une situation avec de nouvelles solutions qu'ils auront eux-mêmes construites ou aider à construire.

Le choix du jeu de rôle comme principal outil de formation est certainement judicieux pour les enfants, puisqu'il leur permet de « vivre », de ressentir les situations et d'imaginer, de se décentrer, pour accéder à des solutions qu'ils n'auraient peut-être pas vues autrement. Il provoque le changement par le « ressenti » favorable à un nouvel état de conscience par rapport à la situation, par rapport à l'autre et aussi à soi.

Quel impact sur le travail scolaire et le climat régnant dans la communauté scolaire et le quartier peuvent avoir ces expériences? Elles se donnent d'elles-mêmes d'autres objectifs que ceux qui sont annoncés au départ, puisqu'on constate des retombées sur la vie de la communauté scolaire et que, parallèlement, le décalage croît avec ce qui se vit à l'extérieur, dans le quartier, la famille, la cité. Elle vise à l'éducation, à l'établissement de règles de vie sociale, à l'apprentissage d'un nouveau modèle social, basé non plus sur la compétition et l'élimination mais sur la place donnée à chacun dans sa différence.

## 5.2. L'expérience du collège Rabelais de Blois

### 5.2.1. Contexte d'émergence et historique

En 1992, l'association municipale pour le Développement Social des Quartiers (DSQ) de Blois met en place un groupe de travail qui propose de faire l'expérience de la médiation. Le DSQ demande à Jacqueline Morineau, du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation<sup>1</sup>, d'animer des formations à la médiation en direction d'enseignants, de travailleurs sociaux, d'habitants... Une association, « Blois Médiation »<sup>2</sup>, en 1994, reçoit autant les habitants pour des conflits de voisinage que des demandes d'intervention officielles émanant du commissariat, des HLM, de la mairie...

Le collège de ce quartier de Blois<sup>3</sup>, comme beaucoup d'autres aujourd'hui, a dû faire face à la violence des élèves sous des formes diverses. Parallèlement à l'expérience de quartier, sous l'égide d'une enseignante de technologie et de l'infirmière scolaire de secteur, une association « Collège Rabelais Médiation » a vu le jour pour gérer le projet de médiation du collège. Celui-ci est depuis le début, à la rentrée 1994, soutenu par l'inspecteur d'académie et partagé avec d'autres partenaires institutionnels du quartier de la ville, du conseil général. Une formatrice du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation a encadré la formation d'une classe de 6ème, qui a bénéficié ainsi de deux heures de formation tous les quinze jours. Puis le relais a été pris par les animateurs de « Collège Rabelais Médiation ».

Les deux principales responsables de l'action ont décrit le contexte d'émergence à plusieurs reprises, il est clairement celui d'une recherche de solution face à la violence grandissante et à l'insécurité tant des élèves que du personnel dans les établissements d'enseignement. Le projet est bien perçu comme ancré dans cette problématique:

« Depuis plusieurs années, le collège Rabelais est le théâtre de scènes de violence. [...] Il a donc semblé nécessaire de tenter de trouver des réponses à ces problèmes. C'est ainsi qu'une enseignante et l'infirmière scolaire de secteur ont mis en place un programme pluriannuel d'implantation de la médiation. »<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> CMFM, 18 rue Tournefort, 75005 Paris

<sup>2</sup> Blois Médiation, 28 rue Roland Garros, 41000 Blois, tél: 02 54 43 04 09

<sup>3</sup> collège Rabelais, 2 rue Rabelais, 41000 Blois, tél: 02 54 42 56 24

<sup>4</sup> Joëlle Benoit-Hamelin et Françoise Cormier, in Le cahier des réussites, Académie d'Orléans-Tours, n°5 Mai 1995.

Ces responsables de l'action ont édité des comptes rendus et des interviews et plusieurs articles sont parus, relatant l'expérience. Lors d'une rencontre, elles ont accepté de compléter les informations permettant de mieux cerner leur démarche.

### 5.2.2. Leur définition de la médiation

La question leur a été clairement posée lors d'une rencontre avec des parents d'élèves:

« C'est une façon d'apprendre à comprendre et dénouer les conflits entre deux personnes. »<sup>1</sup>

Ailleurs, les responsables du projet précisent la place de la médiation dans les situations de conflit:

« La médiation commence là où il ne reste apparemment pas d'issue au conflit. Elle va permettre l'expression des émotions, leur confrontation et l'identification des sentiments à l'origine de la rupture de la relation. Une nouvelle perception de l'un par l'autre rendra peut-être possible un apaisement, une libération, à travers le dit et l'expression du non-dit, dans les attitudes notamment. »<sup>2</sup>

Leur représentation de la médiation est clairement dans le domaine des relations humaines et dans celui de la résolution des ruptures conflictuelles de ces relations.

« L'un des problèmes les plus cruciaux dans un établissement scolaire est celui de la « non communication », ou de la « rupture de communication », engendrant le plus souvent des conflits. »<sup>3</sup>

L'image de la médiation, à la mise en place du projet, ne semble pas liée à la transmission de savoirs, ni à la création de relations.

---

<sup>1</sup> Joëlle Benoit-Hamelin et Françoise Cormier, in La médiation au collège, quel projet?, FCPE. Le petit Rabelais, journal d'information du conseil local de parents d'élèves, n°4 Avril 1996.

<sup>2</sup> Joëlle Benoit-Hamelin et Françoise Cormier, in A la recherche du lien social, revue non-violence actualité, avril 1996.

<sup>3</sup> Infos ZEP Bulletin d'information et de liaison de la ZEP Blois-Nord, n°22 Novembre 1995.

### 5.2.3. Les attentes et les enjeux

Les responsables de l'association au collège ne se sont exprimées qu'à propos de la formation des médiateurs:

« Nous attendions de ce projet de disposer de médiateurs, tant adultes que jeunes, pour traiter les conflits survenant dans le collège. »<sup>1</sup>

« Traiter les conflits », est l'objectif visé; sans doute l'urgence de la situation le met-elle hors de tout désir explicite de les prévenir.

Mais d'autres attentes apparaissent dans l'expression des enjeux: la médiation, c'est:

« un élément de réponse, qui permet d'avoir une prise sur les situations de violences et de conflits rencontrées dans certains établissements scolaires. »

« Avoir une prise » sur des situations qu'on ne peut pas gérer avec les moyens habituellement utilisés dans un collège, cela révèle le souci de comprendre mais aussi de garder en main les rênes, de faire en sorte que l'établissement fonctionne:

« Pour restaurer une harmonie favorisant le travail fructueux de tous, il faut trouver de nouveaux remèdes, de nouveaux outils. C'est ce que propose l'éducation à la médiation. »<sup>2</sup>

### 5.2.4. Le médiateur

Le statut du médiateur est ambigu, dans la mesure où les critères de choix des médiateurs ne sont pas clairement exprimés.

Les compétences sont, bien sûr, étant donné le contexte d'émergence, d'ordre relationnel:

« Le médiateur par son écoute permet aux personnes en conflit de se dire vraiment ce qui ne va pas. Ensuite le médiateur aide les personnes à trouver leur solution au problème. Le médiateur n'est ni un juge, ni un arbitre, il est tenu à la discrétion sur ce qu'il a appris en aidant les gens. »<sup>3</sup>

La notion d'aide est forte, dans un climat d'empathie plus que de neutralité.

---

<sup>1</sup>idem

<sup>2</sup> Infos ZEP Bulletin d'information et de liaison de la ZEP Blois-Nord, n°22 Novembre 1995.

<sup>3</sup> Joëlle Benoit-Hamelin et Françoise Cormier, in La médiation au collège, quel projet?, FCPE. Le petit Rabelais, journal d'information du conseil local de parents d'élèves, n°4 Avril 1996.

Il y a deux volets au projet: une formation à destination des élèves qui a pour objectif qu'au bout de deux ans certains élèves soient capables d'être médiateurs, et une formation à la gestion des conflits, à destination des adultes du collège (personnels enseignants et non enseignants).

- « donner aux participants des outils dans les situations de conflits. »
- « connaître nos propres réactions dans les situations de conflits »
- « exprimer et reconnaître les sentiments provoqués par de telles situations, de prendre de la distance et de redonner un sens à ces situations. »
- « être capable de réintroduire la parole entre les protagonistes par son écoute active, pour les aider ensuite à trouver leur propre solution au problème. »<sup>1</sup>

Les objectifs de la formation sont à forte connotation psycho-sociologique, corrolés par les compte-rendus qui redisent avec fermeté la nécessité, pour les médiateurs pendant leur formation, de travailler sur soi, sur le groupe et sa cohésion, avant d'appréhender les situations conflictuelles.

#### 5.2.5. Caractéristiques des situations de médiation proposées

L'origine de *l'intention* de médiation est le fait de l'institution, les séances entrant dans le planning scolaire.

Une grande cohérence préside, dès le départ, à la mise en place de l'action entre tous les *acteurs* concernés, à l'exception des élèves à qui la médiation sera imposée dans leur emploi du temps, (même s'ils sont d'accord, le besoin du recours à la médiation n'émane pas d'eux).

« Ce travail étant une approche globale de ces jeunes et de la violence, le partenariat (enseignant, infirmière de secteur, CPAM, animateurs du Service Jeunes de la ville de Blois,) a été établi, car ces institutions sont, elles aussi, concernées, puisqu'elles suivent ces mêmes jeunes à certains moments de leur vie.[...] Les séances sont animées par quatre à cinq adultes. »<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Joëlle Benoit-Hamelin et Françoise Cormier, in Le cahier des réussites, Académie d'Orléans-Tours, n°5 Mai 1995.

<sup>2</sup> Joëlle Benoit-Hamelin et Françoise Cormier, in Le cahier des réussites, Académie d'Orléans-Tours, n°5 Mai 1995.

### 5.2.6. Formes que prend l'action de médiation

Inscrites au programme scolaire de classes choisies par l'établissement, les « séances d'éducation à la médiation » ne peuvent concerner ni tous les élèves du collège, par manque de formateurs et de médiateurs, le projet étant encore jeune, ni uniquement les élèves du collège qui en éprouveraient le besoin:

« Les deux classes concernées par le projet ont deux heures de médiation par quinzaine. La maison de quartier voisine a prêté ses locaux pour que nous disposions d'un lieu neutre, qui permette aussi bien des exercices physiques, que des moments d'échanges. Ces séances peuvent comprendre différentes activités: jeux, temps d'expression et de parole, mise en situation de conflits. »<sup>1</sup>

Un certain flou persiste sur la différenciation entre formation à la médiation et formation des médiateurs. La première concerne tous les élèves d'une classe, la seconde ne visant que certains d'entre eux.

Plaçant l'origine des conflits dans l'incommunication:

« Conflits déclarés, mais aussi conflits latents ou conflits à naître, qui ont pour origine l'impossibilité de s'exprimer, d'être entendu, et qui emprisonnent chacun dans son rôle d'administrateur, d'agent, de professeur, d'élève, de parent. »<sup>2</sup>

Il n'est jamais fait état de la responsabilisation des différents acteurs, bien que ce soit visiblement un objectif sous-tendant le gros travail de prise de sens qui est poursuivi lors des séances.

### 5.2.7. Evaluation

« Pour pouvoir évaluer l'efficacité du travail mis en place, il a été choisi de suivre une classe qui débiterait sa formation en 6ème et la poursuivrait jusqu'en 3ème. Une classe a donc débuté sa formation en 1994-1995. »<sup>3</sup>

Cette classe est donc en 4ème l'année scolaire 1996-1997, une première évaluation informelle a été menée en fin de 2ème année.

---

<sup>1</sup> idem

<sup>2</sup> Infos ZEP Bulletin d'information et de liaison de la ZEP Blois-Nord, n°22 Novembre 1995.

<sup>3</sup> idem

« Premier résultat de l'action: favoriser l'expression des problèmes de cette classe lors des séances de médiation sans troubler le travail scolaire. »<sup>1</sup>

C'est plus un but qu'une évaluation de l'action: celle-ci étant en cours, il est sans doute encore difficile de les séparer. Cependant, le regard porté sur les résultats obtenus est encourageant, tant pour les jeunes que pour les adultes:

« Cette action a aussi permis aux adultes confrontés à ces situations de violence et de conflits de disposer d'un endroit pour échanger, dédramatiser, réfléchir, voire se ressourcer. Quant aux jeunes, l'action n'a pas résolu tous leurs problèmes, mais en permettant l'expression, cela a aidé à contenir les retentissements sur leurs comportements, et donc sur la vie de l'établissement, ce qui n'aurait pas manqué de survenir. »<sup>2</sup>

La pédagogie véhiculée par la médiation apparaît et est vécue comme inséparable du travail éducatif et d'accès au savoir qui est celui du collègue:

« Il est intéressant de souligner aussi l'incidence de la médiation pour aider les jeunes à apprendre. Apprendre correspond à ce travail d'adaptation à l'environnement que nous pratiquons quotidiennement. Apprendre suppose le choix d'une activité, qui correspond à un projet, avec un objectif à atteindre. Il faut que l'élève se sente concerné et en sécurité pour s'impliquer dans la tâche. Notre démarche de formation à la médiation des jeunes ne peut se faire que dans un climat de confiance. »<sup>3</sup>

Aujourd'hui, l'équipe se rapproche de celle de Sarcelles et, parallèlement, ouvre ses formations à une approche plus directement pédagogique, incluant une pratique de médiation cognitive.

#### **5.2.8. En résumé de cette expérience du collège Rabelais de Blois**

La dimension prise en compte dans cette expérience est, à l'évidence, une volonté de dépasser les conflits individuels et collectifs dans un établissement donné, par une éducation à la reconnaissance de l'autre, différent de soi et pourtant acceptable. C'est de l'apprentissage de la vie en société dont il est question. Le climat de violence,

---

<sup>1</sup> idem

<sup>2</sup> idem

<sup>3</sup> idem



insupportable pour les adultes, les a amenés à envisager des solutions éducatives qui ne passent pas par les contenus disciplinaires classiques et dépassent l'éducation civique, en commençant en amont de celle-ci: au point de rencontre avec un autre qui n'est pas soi.

La médiation envisagée sous cet angle ne peut qu'être en lien avec la résolution de conflits. C'est presque par hasard qu'elle devient génératrice d'un climat plus propice aux apprentissages, parce qu'elle induit la prévention des conflits.

Le médiateur, dans ce cadre, est celui qui réconcilie deux parties dont le conflit, déclaré ou potentiel, entrave le fonctionnement d'un lieu et de son objectif institutionnel. Cette institution prend en compte la perturbation qu'il perçoit chez les acteurs autour du conflit, qu'ils soient ou non impliqués. Elle mise sur le rétablissement d'une communication qui explique les attitudes et entraîne une nouvelle perception et de l'autre et du conflit, dans une relation d'aide.

Si la philosophie de l'éducabilité est, là encore, sous-jacente, la conscience de ce qui va provoquer le changement attendu chez les enfants est plus d'ordre social qu'individuel. Ainsi, l'accent sur le changement de compréhension de l'évènement, et la différence de gestion émotionnelle et cognitive qui s'en suit, n'est pas prise en compte dans les moyens mis en oeuvre, qui restent sur le plan du partage de codes de vie commune.

### 5.3. L'expérience de Sarcelles

L'expérience menée à leur initiative par ces deux professeurs de collège de la banlieue parisienne, a été analysée par Jeanne Dumas dans un mémoire intitulé « La médiation, instrument de formation de l'enfant, dans le cadre d'un projet de société axé sur une culture de paix. »<sup>1</sup> Un autre, portant plus sur les valeurs véhiculées par la médiation est élaboré par Carole Masbon<sup>2</sup>. Plusieurs articles de revue l'ont relatée<sup>3</sup>. Des formations à ce type de pratiques sont proposées par l'intermédiaire du MIR, Mouvement International pour le Réconciliation<sup>4</sup>. Des échanges de courrier et téléphoniques ont permis de cerner leur démarche.

#### 5.3.1. Le contexte d'émergence, historique et évolution

« Le projet de former des élèves qui pourraient remplir la fonction de médiateurs en classe ou dans la cour de récréation est né pendant l'année scolaire 1992-93. [...] Nous avons été particulièrement marquées par la montée de la violence à l'extérieur mais aussi à l'intérieur de l'établissement: élève témoin d'un meurtre dans sa cité; élèves blessés par leurs camarades; enseignants frappés par des élèves... »<sup>5</sup>

Sensibilisées aux expériences américaines par la revue Non-Violence Actualité, en Janvier 1993, elles ont cherché ce qui se faisait en France, ont écrit aux responsables d'associations pratiquant la médiation aux Etats-Unis... « Tout paraissait à inventer ». Mais elles avaient retenu que les résultats des élèves américains, à qui la médiation était proposée, voyaient leurs résultats s'améliorer, tant il est vrai qu'un enfant qui a un problème, surtout un problème grave, n'a pas la disponibilité nécessaire pour travailler. Elles ont « repris, en l'adaptant, le contenu d'un certain nombre de stages que [elles ont] suivi depuis une dizaine d'années (Université de Paix de Namur, Communauté de l'Arche

---

<sup>1</sup> Mémoire de maîtrise rédigé sous la direction de J. Salzer, maître de conférence, Université de Paris V.

<sup>2</sup> Mémoire de maîtrise sous la direction de Jacques Pain, maître de conférence, Université de Nanterre, UFR de sciences de l'éducation.

<sup>3</sup> revue Non Violence Actualité, n° 186, revue Projecture, Mars 1996, Les Cahiers de la Réconciliation.

<sup>4</sup> MIR 114 bis rue de Vaugirard, 75006 Paris tél/fax 01 45 44 39 42, édite Les Cahiers de la Réconciliation, mensuel, et proposent des formation sur le thème de l'éducation à la paix et la culture de paix.

<sup>5</sup> Brigitte Liatard et Babette Diaz, « M » comme médiateurs, Revue Non-Violence Actualité, n°186, Décembre 1994, p. 14.

de Lanza del Vasto, Cun du Larzac, Mennonites...). [Elles ont] également profité d'expériences de médiation menées dans le cadre de la juridiction pénale. »<sup>1</sup> Brigitte Liatard a été formée au PEI et sensibilisée à une approche cognitive de la médiation

Au cours d'une émission de radio pour « Fréquence protestante », Babette Diaz et Brigitte Liatard racontent le contexte pour lequel elles ont cherché des réponses: « Les élèves qui nous sont confiés ont de plus en plus de difficultés scolaires et, d'autre part, les petites disputes quotidiennes cachent vraisemblablement des choses plus graves. »<sup>2</sup>

Brigitte Liatard, professeur d'histoire, pense que, à travers sa discipline, on enseigne beaucoup de violence et de guerre sans permettre aux élèves d'aller au-delà, mais que « l'éducation a un rôle à jouer dans la paix, qu'une éducation à la paix ni moralisatrice, ni ennuyeuse est possible »<sup>3</sup>. Elle souhaite que les jeunes qui pourront être formés à n'avoir « pas peur du conflit et ne le rechercheront pas, mais ne l'éviteront pas non plus, verront en lui un élément positif de construction »<sup>4</sup>. Elle espère ainsi que ces jeunes auront un autre rapport au conflit, particulièrement aux conflits sociaux.

Babette Diaz, professeur d'anglais, pense plus en termes de savoir-être: « Quand on est sur la cours de récréation et qu'on aide les autres à chercher où se situe le problème, à être plus clair dans leur problème, ce n'est pas sans répercution sur son propre comportement, désir de s'aider soi-même, de résoudre ses propres problèmes. »<sup>5</sup> Elle constate qu'ils font preuve, pour eux, de ce qu'ils apprennent en atelier de médiation, et montrent plus de tolérance et d'enthousiasme, enfin que ce mouvement vers les autres offre un retour pour eux aussi. C'est ce qu'exprime Manon: « Avant, je croyais que c'était toujours moi qui avais raison, maintenant je respecte l'avis de chacun. »<sup>6</sup>

Le constat à cause duquel elles ont ouvert un « atelier de médiation » est ainsi explicité au cours des formations au MIR:

« L'école, reflet de la société, est de plus en plus touchée par la violence: insultes, bagarres, exclusion, phénomène de bouc émissaire... Elle ne dispose pas des structures

---

<sup>1</sup> idem

<sup>2</sup> cf Eric Debarbieux, *La violence dans la classe*, ESF, Paris, 1991.

<sup>3</sup> interview radiophonique de Fréquence Protestante

<sup>4</sup> idem

<sup>5</sup> idem

<sup>6</sup> propos recueillis par Danielle Lacroix, *Revue Projecture*, Mars 1996, p.XVI.

nécessaires pour régler ce type de problèmes. Aussi la violence est-elle devenue la première réponse d'un jeune qui est (ou qui se croit) remis en question ou rejeté. »

Brigitte Liatard, par ailleurs, est persuadée que « l'intervention des adultes ne résoud rien à long terme ».

### **5.3.2. La médiation dans ce cadre. Définition**

Questionnée à ce propos, Brigitte Liatard assimile la médiation scolaire à « un processus d'apprentissage, permettant de dépasser un rapport de force pour trouver une solution sans perdant ni gagnant ».

Elle constate que c'est en opposition avec l'obsession de la réussite qui est sollicitée par l'école, avec des attitudes facilement prises par les enfants comme « la confusion, la mauvaise foi, l'absence d'objectivité... ».

Elle met en écho au mot *médiation* ceux de « écoute, dialogue, empathie, confidentialité, responsabilisation, créativité, maturation, clarification et ouverture ».

Elle se situe donc, très clairement, dans le domaine de l'éducation.

Leur définition du médiateur transparait dans le travail des enfants. En effet, les élèves de 4<sup>ème</sup> ont rédigé, pour présenter leur action aux classes auxquelles elle est destinée, une sorte de charte du médiateur en 5 points, qui leur semblent correspondre à ce qu'il faut attendre de celui-ci.

« Le médiateur à l'école est un jeune, comme vous, qui a suivi une formation lui permettant d'aider les autres à résoudre leurs conflits.

1. Le médiateur n'est pas un surveillant ou quelqu'un qui vous fera des reproches. Il ne prend pas parti, ne juge pas mais vous aide à trouver une solution à vos difficultés.
2. Le médiateur n'oblige personne à venir le voir mais propose son aide dans un esprit de respect mutuel.
3. Le médiateur est là pour vous écouter: il s'intéresse à vos problèmes, vous donne son attention et son temps et vous demande en échange, de la bonne volonté.
4. Le médiateur ne rapporte pas ce que vous lui avez dit: il est discret et a droit à votre confiance.

5. Le médiateur fera le maximum pour vous aider mais ne peut pas forcément trouver une réponse à tous vos problèmes. Le médiateur n'est pas un magicien, ne lui demandez pas l'impossible.

La véritable solution est entre vos mains. »

### **5.3.3. Les attentes et les enjeux, les objectifs**

Leur objectif est de prévenir ou de désamorcer la violence dans la cour de récréation. Mais cet objectif en cache un autre, ayant trait à l'éducation des enfants: qu'ils soient capables de comprendre et de dépasser des situations conflictuelles sans rompre la communication. En effet, les moyens mis en oeuvre, dans une idéologie éducative forte, dépassent largement ce qui doit l'être pour de simples attentes de réduction de la violence.

Les enjeux sont donc à deux niveaux: un, immédiat: la diminution de la violence dans l'établissement; l'autre, à moyen et long terme: la maîtrise de la violence par les enfants hors de l'école.

### **5.3.4. Le médiateur**

Leurs élèves sont en 5<sup>ème</sup> et en 4<sup>ème</sup>. Dans ce collège, ils ont le choix entre catéchèse et cours d' « éducation aux valeurs ». Ils jugent important que ce soient des enfants qui soient médiateurs parce que « notre âge fait qu'on peut parler aux autres avec nos mots ».

*Leur formation se fait dans le cadre de l'emploi du temps scolaire:*

« Les élèves de sixième et cinquième ont le choix entre catéchèse et « éducation aux valeurs » et sont de moins en moins intéressés par la catéchèse. Le programme « éducation aux valeurs de cinquième n'était pas encore défini. Nous avons proposé d'animer un atelier « Violences-résolution de conflits-médiation » et présenté à l'équipe de direction puis aux délégués de parents d'élèves un projet très précis qui a été accepté. Ainsi, nous avons rencontré à deux, pendant toute l'année et tous les quinze jours, vingt quatre garçons et filles entre douze et quatorze ans. Ces séances duraient 1h1/4 et

concernaient au début des élèves peu motivés par le sujet: ils ne venaient que parce qu'ils avaient fait le choix de ne pas aller en catéchèse. »<sup>1</sup>

En atelier, ils travaillent des techniques d'écoute, de communication, la créativité. Ils apprennent à s'exprimer avec le moins d'agressivité possible, à observer leur façon habituelle de réagir au conflit et aux différends. Céline l'exprime ainsi: « Moi, je dis la même chose qu'avant, mais ce que j'ai à dire je le dis plus gentiment. »<sup>2</sup> Ils apprennent à se connaître, à découvrir leurs qualités. C'est important et difficile pour les enfants, qui ont l'habitude qu'on leur renvoie plutôt leurs défauts.

Un enfant explique ainsi l'un des exercices proposés: « Sur un même dessin, il y en a qui voient une vieille dame, et d'autres une jeune fille...Ca apprend que parfois on n'arrive pas à voir comme l'autre voit. » Un autre raconte les exercices de photolangage: « On nous présente des dessins d'animaux, on doit en choisir un. Certains optent pour le requin, un animal qui aime bien commander. D'autres se voient mieux en nounours, animal pacifique. En s'identifiant à un animal, négatif ou positif, nous apprenons à mieux nous connaître. »<sup>3</sup> Sont aussi utilisés les dessins, l'expression corporelle, les rêves éveillés, et surtout « les jeux de rôle concernant les conflits vécus et choisis par les élèves »<sup>4</sup>.

Tout se base sur l'idée de volontariat. Aucun élève volontaire n'est exclu, ce qui signifie un suivi de la part des enseignants, tant pour limiter les dérapages que pour que les petits médiateurs gardent confiance en eux en cas d'échec.

Il y a un certain plaisir, une certaine valorisation à être médiateur; comme en témoigne cette jeune élève qui a été « de service » deux jours où il ne s'est rien passé, mais qui est contente parce que « je l'ai quand même fait, c'est le principal »! « Etre médiateur, dit un autre enfant, c'est servir à quelque chose. »

---

<sup>1</sup> Brigitte Liatard et Babette Diaz, « M » comme médiateurs, Revue Non-Violence Actualité, n°186, Décembre 1994, p. 14.

<sup>2</sup> propos recueillis par Danielle Lacroix, Revue Projecture, Mars 1996, p.XVI.

<sup>3</sup> propos recueillis par Danielle Lacroix, Revue Projecture, Mars 1996, p.XVI.

<sup>4</sup> idem

### **5.3.5. Caractéristiques des situations de médiation proposées**

En principe, les médiateurs ne proposent pas de solution. Mais des petits apprécient qu'ils le fassent pour palier leur manque d'expérience.

L'intention du recours à la médiation revient aux enseignants, mais seuls les enfants sont responsables de l'appel fait aux médiateurs. Ce qu'ils leur demandent, c'est de résoudre les problèmes, mais aussi de les écouter, de pouvoir exprimer leur mal-être, leur révolte ou ce qu'ils considèrent comme une injustice.

Les enseignants restent les référents de l'aventure et peuvent intervenir en cas de besoin.

### **5.3.6. Formes que prend l'action de médiation**

Les 5ème s'occupent des élèves du primaire. Ils ont parfois eu des « petits » qui inventaient des conflits! Mais, ils jouent leur rôle très sérieusement.

Voici leur façon de l'exprimer pendant l'interview radiophonique:

- « - On essaye de s'interposer
- Il faut d'abord les séparer et trouver pourquoi ils se battent.
- Puis on va dans une salle où il n'y a personne,
- il faut mettre les chaises pas trop près l'une de l'autre
- le médiateur ne se met pas plus près de l'un que de l'autre
- on demande: « qu'est-ce qui se passe? »
- pendant qu'un parle, l'autre doit se taire
- souvent ce n'est pas la même version
- quand ils se parlent, il faut les laisser parce que souvent ça règle le problème.
- on n'a pas beaucoup de « défaites ». Mais des fois ceux qui regardent nous empêchent, on essaie de ne pas trop leur imposer. »

La médiation était prévue pour les récréations du midi. Les petits médiateurs de service ce jour-là, sont repérables grâce à un brassard vert, marqué de deux anneaux noir

et blanc, symbolisant pour eux la tolérance. Il sont par groupe de trois ou quatre car, remarque un élève lors de l'interview radiophonique, « tout seul, on est débordé ».

### **5.3.7. Evaluation**

Un ouvrage paraîtra, chez Nathan, durant l'été 1998, relatant l'expérience.

La première année, sur 24 élèves ayant participé à l'atelier, 17 ont souhaité être médiateurs. En fin d'année, une dizaine souhaitait recommencer l'année suivante et certains proposaient de participer à la formation des nouveaux médiateurs.

Avec le recul, les enfants estiment que cela leur sert à l'extérieur, dans leur fratrie, par exemple: « plutôt qu'être énervé tout de suite, on cherche où est le problème, et bien souvent, on ne sait plus pourquoi on se dispute. »

Mais on constate un changement d'attitude, tant de la part des élèves que de celui des enseignants. Les premiers changent dans leur rapport aux autres, leur façon de faire ou d'être. « Cela fait des jeunes responsables et autonomes. » Ils sont plus exigeants vis à vis d'eux-mêmes,...mais aussi des adultes. Les seconds voient les élèves différemment, autrement.

Les élèves ajoutent que cette responsabilité les oblige à s'organiser, « manger vite (puisqu'ils sont médiateurs pendant la pause de midi), prévoir, avoir fait ses devoirs de l'après-midi... »

Le stage donne, tant aux élèves qu'aux enseignants confiance en soi et enthousiasme.

La mise en place d'expérimentations dans des établissements scolaires étant longue, on ne peut percevoir clairement les retombées des formations « à la médiation entre pairs » données à d'autres enseignants ou éducateurs dans le cadre du MIR. Mais déjà, une quinzaine de personnes dans le privé et deux dans le public ont tenté l'aventure, seules ou en petites équipes. Les MAFPEN ne reconnaissent pas ces formations et ne les prennent pas en charge pour leur personnel, ce qui en réduit la diffusion.



### **5.3.8. En résumé de cette expérience**

La notion d'éducabilité est, comme pour les expériences du même type, très présente. L'intérêt majeur de celle-ci est l'attente projetée sur l'enfant d'un changement qui le concerne en tant qu'individu pour, dans un second temps, que la communauté en profite. On lui demande d'être acteur de ce changement par l'élaboration de solutions qu'on le croit capable d'inventer.

La médiation entre les enfants est un exercice pratique de ce qui est, en fait, visé: leur éducation à un certain nombre de valeurs, respect de l'autre et connaissance de soi. Le médiateur est celui qui, ayant intégré ces objectifs, est capable de les poursuivre et en a la volonté. C'est un médiateur qui réconcilie, mais l'important n'est pas dans la réconciliation obtenue: elle est dans la capacité de l'enfant à se décentrer, à changer d'optique et à faire changer d'optique l'autre, au fil des événements à tendance conflictuelle que la vie en communauté propose à l'école.

Si la résolution des conflits a été l'objectif de départ, c'est dans un cadre éducatif que se place cette expérience. Plus importantes que la résolution d'un conflit particulier, on voit apparaître une transmission de valeurs, de règles de vie sociale et la possibilité d'une nouvelle perception de soi-même et de l'autre. La médiation porte plus sur les valeurs, qui prennent forme et sens au fur et à mesure, dans l'esprit de l'enfant, lui permettant de se construire, d'« être » et de se développer au sein d'une communauté. Il y a, en fait, plusieurs niveaux de médiation: tout se passe comme si la formation à la médiation-résolution de conflits était, en soi, pour les enfants médiation sur un autre plan, celui de leur développement.

**En résumé de toutes ces expériences de médiation inter-personnelle  
dans le domaine scolaire:**

L'accent est mis sur les attentes sociales de ces expériences. Mais on voit que les théories et les moyens envisagés pour y arriver se basent sur la possibilité de changement, du comportement d'abord, d'attitudes plus structurelles ensuite, et font référence, plus ou moins explicitement selon les courants, à l'éducabilité, aux valeurs sociales, mais aussi à la construction de chaque individu. On ne travaille pas uniquement sur les conflits en germe ou déclarés mais, à travers eux, on vise à donner à l'enfant les moyens de prévenir les pièges à venir et d'en sortir. La communauté scolaire a besoin, pour aller au bout de ses objectifs, de changer de regard, de prendre du sens sur la vie quotidienne, ce qui n'étaient pas traditionnellement dans ses attributions ou, du moins, dont elle n'était pas la première responsable.

Ces expériences répondent à un problème d'urgence dans les établissements: la montée de la violence et l'impuissance des adultes à y faire face, leur inquiétude aussi devant ce nouveau rapport de force entre enfants et adultes, et les difficultés qui s'en suivent pour enseigner.

Les petits médiateurs sont ainsi parfois perçus avec réticence par des adultes, qui ont peur d'une perte de leur pouvoir, celui de représenter la Loi, adultes pour qui la nouvelle organisation sociale qui émerge des situations de médiation n'est pas conforme à l'image qu'ils se font d'un établissement scolaire qui « tourne ». Il y a confusion entre responsabilisation des enfants dans le climat scolaire et pour leur travail, et responsabilité des adultes.

Si l'idée de médiation était acceptée par tous, avant que la présence de médiateurs fasse entrer la communauté éducative dans une pratique mal perçue, une compréhension plus juste des attentes que l'on peut en avoir pourrait être envisagée. On a vu que la médiation, dans les communautés qui l'ont développée, était porteuse de valeurs, d'une certaine idéologie de l'Homme, qui ne sont pas forcément partagées. La pratique de la médiation devrait être précédée d'une vraie réflexion sur sa nature et sa fonction. La possibilité d'avoir recours à de petits médiateurs ne devrait être envisagée qu'en tant que moyen par rapport à des constats et des attentes explicités pour chacun des acteurs: parents, personnels enseignants et non-enseignants, élèves, et non devenir

une fin éducative en soi. D'une part, parce que l'institutionnalisation d'instance de médiation entre pairs n'est certainement pas souhaitable. D'autre part, parce qu'il faudrait se poser la question de ce que serait cette fin éducative car on a parfois l'impression que les instigateurs des expériences sont prêts à glisser vers la transmission d'une certaine idéologie sociale plus que de valeurs éducatives proprement dites. Les obstacles à son développement, en tant qu'outils de régulation sociale, en réponse à l'urgence des situations de violence et en tant qu'outils d'éducation, pour préparer les enfants à la société de demain, seraient alors, très certainement, levés.

Par ailleurs, n'a-t-on pas, dans certains établissements scolaires, « mis la charrue avant les boeufs »? En commençant par former les élèves à la médiation avant de former les adultes, on propose aux plus jeunes d'être plus responsables, plus à l'écoute des autres, plus imaginatifs, respectueux et tolérants, que ne le sont la plupart des adultes avec lesquels ils vivent...

## Conclusion de la seconde partie

La mondialisation des échanges culturels et économiques pousse les nations à des contacts de plus en plus denses et en interactions constantes. Les risques de conflit et les tentatives pour les réduire et les résoudre n'ont pu que développer le recours à cette pratique de médiation entre les peuples, jamais tout à fait disparue. Que les nations cherchent à les utiliser pour leurs conflits internes n'est pas pour surprendre. La médiation entre groupes humains a fait resurgir celle qu'il était possible de pratiquer entre individus. La médiation inter-personnelle dans le domaine juridique, comme alternative à la justice, à ses lenteurs et à son inadaptation à certaines problématiques nouvelles, et dans le domaine social, comme nouveau mode de régulation sociale, a trouvé sa place au milieu d'autres techniques de résolution de conflit, parfois si proches que la confusion a pu être entretenue. Mais l'originalité de la médiation tient, à l'assurance que la personne, d'une part, est éducable et, d'autre part, l'est suffisamment pour découvrir elle-même les solutions les plus adéquates. C'est peut-être le type d'expériences de médiation le plus explicitement ancré dans une philosophie de l'éducabilité. Peu d'entre elles s'y réfèrent en tant que telle, mais toutes la prennent comme base, comme une évidence. Cela s'explique, sans doute, par le fait que la plupart des études sont réalisées par des sociologues, avec les concepts qui sont les leurs, alors que l'éducabilité s'énonce avec ceux de la psychologie et des sciences de l'éducation, ce qui peut provoquer décalage, incompréhensions et ambiguïté. La médiation est cependant bien décrite comme un processus dynamique entraînant un changement. La parole en est le moyen privilégié: parole des parties en présence, ou parole du médiateur, c'est la parole qui ouvre à la nouvelle compréhension de la situation et à la solution choisie. Sans doute n'est-ce pas là une caractéristique unique, puisque le « ressenti » des événements et des nouvelles façons de percevoir les êtres et les événements sont notés, mais la parole correspond plus à notre culture et est plus facilement repérable.

La médiation inter-personnelle se développe en France à partir des expériences américaines ou canadiennes mises en place, il y a quelques années, pour tenter de résoudre le même problème de manifeste inadaptation des systèmes de régulation sociale traditionnels que sont les familles, les églises, l'École..., aux nouvelles données de la vie

sociale. Mais tout l'intérêt de la médiation inter-personnelle semble se trouver dans le fait qu'elle est aussi un bon moyen de prévention et d'insertion. La médiation est décrite comme permettant l'évolution des protagonistes par le respect de leur différence, la responsabilité qu'elle leur laisse et l'attitude ouverte qu'elle fait naître chez eux, qui libère communication et imagination. Les domaines qui utilisent la médiation interpersonnelle en attendent, au-delà de la résolution du conflit lorsque celui-ci est manifeste, un changement profond des regards, des attitudes, et exigent l'élaboration de projets cohérents, recevables pour chacun, dont les protagonistes sont responsables. Autrement dit, l'intérêt de la médiation inter-personnelle consiste à entraîner des médiations intra-personnelles, qui vont provoquer les changements attendus. Les dimensions cognitives et affectives des situations sont prises en compte dans la demande de gestion nouvelle des regards sur soi, l'autre et l'évènement. On est loin de la simple application de solutions proposées, voire imposées, par un tiers. Le tiers-médiateur se contente de permettre aux personnes concernées d'évoluer suffisamment pour les trouver elles-mêmes, et donc, en quelque sorte, de s'éduquer.

L'arrivée de la médiation dans le secteur scolaire se produit en réponse à des questions qui ne touchent pas directement les apprentissages. Mais ceux-ci devenaient difficiles dans le climat qui régnait, et régnait encore, dans beaucoup d'établissements. Des difficultés d'ordre relationnel devenaient tellement parasitaires que les apprentissages scolaires n'étaient plus possibles. On découvre, aujourd'hui, des lacunes dans certains apprentissages sociaux que les familles transmettaient, relayées par l'Ecole, à travers morale ou instruction civique, et que plus personne ne prend réellement en charge: trop de familles ne peuvent plus ou ne savent plus transmettre, ou encore ne se sentent plus capables de le faire, et l'Ecole, qui ayant renoncé à la morale d'autrefois dont la forme n'est plus adaptée, sans la remplacer, n'assure que d'une façon marginale une instruction civique. Les expériences de médiation inter-personnelle ont paru être le moyen de résoudre une grande partie de ces différents problèmes: en réglant les conflits déclarés et donc en limitant la violence quotidienne dans les établissements, en redonnant aux enfants des bases de compréhension de leur place et de la place des autres, et une échelle de valeurs à la vie sociale partagée.

Il est à noter que si les définitions, les attentes, les résultats sont facilement annoncés, les outils sont peu partagés. Peut-être est-ce là un effet de la crainte de se les

faire prendre... Toujours est-il qu'on obtient difficilement un partage des outils donnés aux médiateurs et des contenus de formations. On constate, alors, que les exercices proposés sont des classiques des relations humaines, en sociologie ou en psychologie, (jeux de rôles, découverte de l'alterité, émergence de traits de caractères...) et que leur choix n'est pas étayé par des critères que devrait avoir l'interaction pour qu'il y ait médiation. On ne trouve pas de conceptualisation d'attitudes du médiateur, de qualités à mettre dans l'interaction, pour que le processus dynamique de médiation se mette en place. Le tout laisse souvent une impression de « bricolage » avec les moyens du bord, c'est-à-dire ceux bien connus des initiateurs des expériences et utilisés par ailleurs. Aucun outil spécifique à la pratique de la médiation ou la formation des médiateurs ne semblent avoir été créé .