

**« Présentation du Centre pour la médiation des conflits, de Cinisello Balsamo, et de son activité »**

*Roberto CORNELLI, chercheur, docteur en criminologie,  
Coordinateur du Centro per la mediazione dei conflitti,  
Cinisello Balsamo (banlieue de Milan) - Italie*

Bonjour,

Je vous remercie de m'avoir invité. Cela me donne l'occasion de faire connaissance avec les pratiques françaises. J'ai ressenti aujourd'hui un grand intérêt pour ce thème, car il y a eu beaucoup de questions de la part du public.

Il sera intéressant de revenir sur certains aspects qui ont été évoqués ce matin, en particulier sur la signification de la médiation en tant qu'élément de paix sociale et, plus généralement, en tant qu'élément de régulation de la vie en commun.

Je vais m'en tenir toutefois au thème qui m'a été donné pour la rencontre d'aujourd'hui et à ce qui a été à l'origine de notre centre de médiation dans les communes de Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano et Cusano Milanino (MI, Italie). En tout premier lieu, cette institution est née en réponse à un problème d'insécurité ressentie par la population. C'est pour cela que, durant un an, avant d'ouvrir le centre, une recherche a été conduite avec l'Université de Milan et le Centre National de Prévention et de Défense Sociale pour essayer de bien saisir ce que pouvaient être les besoins de sécurité et les conflits des personnes.

Nous sommes partis d'un concept de sécurité qui donne la priorité à la dimension subjective de la sécurité. La racine latine de sécurité est "*sine cura*", c'est à dire "sans préoccupation". Donc, l'origine latine du mot nous dit déjà la priorité de cette dimension subjective. Pour revenir à une approche objective, il faudrait faire la somme des différentes notions sociales subjectives de l'insécurité. En fait, la demande de sécurité ne se limite pas à la somme de tout ce qui peut être ressenti comme insécurité. Il y a toujours une reformulation politique de ce que l'on entend par l'insécurité des personnes.

Qui peut dire si un quartier est sûr ou pas ? Quel paramètre doit-on utiliser pour aboutir à une réponse précise ?

Pour dire qu'un quartier est sûr ou pas, on peut, par exemple, donner comme paramètre le taux d'agression envers les femmes. Mais, en Italie, en général, nous ne procédons pas comme cela. On dira plutôt qu'un quartier n'est pas sûr à cause de phénomènes de prostitution dans la rue ou de "*street crimes*".

Je crois que lorsque l'on parle de demande de sécurité, on parle de quelque chose d'abstrait. De quelque chose dont les journaux peuvent se faire l'écho, mais qui ne sert pas tellement à répondre aux besoins concrets de sécurité des personnes.

La recherche qui a été faite sur la commune de Cinisello a privilégié deux angles d'étude :

- L'école, à partir d'entretiens avec les élèves de toutes les classes de troisième des quatre communes concernées.
- Les témoignages particuliers, à partir de cas très précis. Ont été associés à la démarche des hommes politiques, des directeurs d'école, des présidents d'associations sportives, des paroisses, des bénévoles...

La conclusion de cette étude a mis en évidence le lien entre l'insécurité et la criminalité. Mais ce n'est pas suffisant. Il faut intégrer de surcroît la qualité de l'environnement dans lequel l'individu évolue, ainsi que la qualité des relations entre les personnes.

Quand on fait une analyse approfondie de la peur des élèves, on voit que la peur de subir une agression coexiste avec la peur d'autres risques : risque de tomber dans la drogue, de contracter le virus du sida — la peur en est très forte, risques liés à la santé, aux nuisances sonores, aux pollutions environnementales, ou peur de ne pas pouvoir traverser la rue. Et bien sûr, risque de se retrouver au chômage une fois les études terminées.

Comment les adultes doivent-ils interpréter ces risques et ces peurs ? Ils tendent à les interpréter aujourd'hui comme "peur de la criminalité", et donnent par conséquent à cette peur des enfants une réponse qui n'est pas adaptée à ce que ces derniers ressentent. Il y a quelques années, leur interprétation se traduisait par une nécessité de renforcer l'offre sociale de l'état, d'améliorer les Services Sociaux, de développer le "Welfare state". Aujourd'hui, à l'inverse, on répond désormais au malaise des jeunes de manière répressive.

Quelle sera, dans ce cas, la force de la médiation ?

Elle permet d'inverser cette tendance, parce qu'elle reporte l'attention vers les peurs des personnes. Elle ne s'intéresse absolument pas à une quelconque reformulation politique de ces peurs. La médiation ne s'intéresse pas à la demande de sécurité, telle qu'elle peut apparaître dans l'opinion publique. Mais elle s'intéresse aux peurs concrètes des personnes qui vivent des situations de difficulté.

La recherche menée a ainsi conduit à la conclusion que les insécurités sont liées au manque de rapports de confiance, tant envers les personnes qu'envers les institutions. C'est ce que les Anglo-saxons appellent "*collective efficacy*", c'est-à-dire la solidarité entre les personnes et le contrôle entre les personnes. Le sentiment d'insécurité est lié à l'impression que l'autorité ne s'occupe pas des problèmes des quartiers, que les citoyens sont laissés à l'abandon, seuls avec leurs petits conflits. Sur la base de ces observations, il est possible de distinguer des voies pour lesquelles la médiation peut être une réponse aux besoins de sécurité des personnes.

Tout d'abord, la médiation influe sur la confiance. Elle intervient sur la relation entre deux individus, leur restituant la confiance dans leur capacité d'affronter le conflit. C'est le concept d'"*empowerment*" dont a parlé Thierry DUDREUILH tout à l'heure : c'est-à-dire la "*potentialisation*" des capacités des personnes à affronter elles-mêmes les situations conflictuelles.

En outre, la médiation agit comme modérateur de la tension émotionnelle qui naît des conflits. La médiation n'intervient pas pour éliminer le conflit, mais pour abaisser la tension engendrée par le conflit qui peut être aussi importante que le conflit lui-même. Dans les médiations familiales que j'ai faites au Centre, très souvent, les personnes qui entraient disaient : « *Mon mari, je vais le tuer* ». Elles ne le disaient pas en l'air, elles le disaient en conscience. Je suis sûr que la majeure partie, presque toutes, ne seraient pas passées à l'acte. Mais je suis aussi convaincu que le fait d'être venu en médiation leur a permis d'affronter le conflit avec leur mari d'une façon différente. Sans pour autant renoncer à leur propre position, à leurs propres droits. Sans que disparaisse la relation de pouvoir entre mari et femme. Les droits, le pouvoir et les positions sont restés les mêmes, je pense. Ce qui a changé c'est la manière d'agir sur le conflit, une manière moins destructive.

La plupart des médiations familiales auxquelles j'ai participé se sont traduites par une séparation de fait ou de droit des personnes. Malgré cela, j'ai vu aussi que la majorité des personnes se serraient la main en quittant le lieu de médiation. Or, pour avoir travaillé dans un cabinet d'avocat, je peux vous dire qu'à l'issue d'une séparation au tribunal, les personnes ne se regardent même pas. La poignée de main signifie qu'on peut ensuite se mettre d'accord, notamment en ce qui concerne l'avenir des enfants, qu'on peut vivre sans la peur de trouver son mari en bas de chez soi, qu'on peut se créer une autre vie plus sereine. Il est possible que la médiation n'élimine pas le conflit, mais contribue simplement à réorganiser, de fait, la relation entre l'homme et la femme.

On pourrait parler d'autres pistes insufflées par la médiation : l'éducation à la non-violence ou le soutien aux victimes. Nous savons que les victimes de délit ont souvent peur de subir une autre agression. En premier lieu, cette peur vient du fait qu'elles se retrouvent seules à subir les conséquences de l'agression. C'est un problème largement sous-évalué en Italie. Les services d'aide aux victimes n'existent que pour les conséquences matérielles. Quelques communes ont contracté des assurances pour leurs citoyens victimes de délits. D'autres ont donné un soutien financier pour le changement de la porte blindée. Mais le problème crucial est celui de la solitude de la personne qui a subi un délit ; comment l'affronter ? L'expérience de la médiation pénale enseigne que le simple fait pour la victime de connaître son agresseur réduit notablement la peur de la victime de subir une autre agression.

42

Un dernier aspect à propos du rapport médiation / sécurité concerne l'importance du dialogue. La racine grecque du terme "*dia-logos*" se traduit par "*ce qui est au milieu de deux discours*". C'est certainement la définition la plus proche de ce que doit être la médiation. La médiation est une opposition frontale entre deux discours et c'est en même temps la recherche de ce qui est au milieu de ces deux discours. Donc la médiation est conflit, ce n'est pas la paix. Mais, en même temps, c'est la recherche d'une paix concrète, liée à l'opposition entre les discours. C'est la recherche de segments de paix sous des aspects concrets. Quand on parle de médiation et de paix sociale, on ne peut pas dire que l'on parle d'une paix fixe, rigide et uniforme. Il s'agit plutôt de la recherche d'une paix provisoire, dynamique, qui sera modifiée lorsque surgira un autre conflit. C'est, en définitive, un ordre social en évolution, lié à des situations concrètes et dynamiques. C'est ici que l'on perçoit la force démocratique de la médiation.

Je voudrais enfin conclure en disant que la médiation est, pour moi, un projet politique, dans le sens de projet de transformation de la vie en commun.

Merci de votre écoute.

**Le programme du Centre pour la médiation des conflits de Cinisello Balsamo est présenté en annexe 1.**

# Annexe 1

## **Centre pour la médiation des conflits de Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano et Cusano Milanino : Activités et projets en cours**

Le Centre de Médiation des Conflits de Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano et Cusano Milanino est né en application de la loi 285 (“Dispositions pour la promotion des droits et opportunités pour l’enfance et l’adolescence. Prévention du mal être des jeunes”, initiée par le Gouvernement de Centre Gauche dans un projet intitulé “Intervention à l’appui des relations familiales - référence particulière à la médiation des conflits pouvant naître au cours des différentes phases de la vie de famille”).

Le projet de création d'un Centre pour la Médiation des Conflits a pu être réalisé grâce au soutien de l'administration des communes de Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano et Cusano Milanino sur le thème du MAL ÊTRE et de la SÉCURITÉ dans les zones urbaines et à leur requalification non seulement en terme d'urbanisme mais aussi en termes de qualité de vie et de relations sociales.

Le projet a prévu une activité de recherche conduite par le Centre National de Prévention et de Défense Sociale (institut de recherche) de Milan afin de mettre en lumière les BESOINS, les peurs et le sentiment d'insécurité de la population des quatre communes, afin d'identifier les possibles stratégies d'action sur le territoire des communes.

Ouvert en 2001 le Centre est animé par un groupe d'experts, de formations variées (droit, sociologie, criminologie, psychologie) qui ont découvert et expérimenté des techniques et modalités de médiation des conflits à travers un cours de formation d'une durée de deux ans conduit par Thierry DUDREUILH du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation de Paris.

## **1 - Qu'est ce que la médiation ?**

La médiation est une activité où une personne tierce, neutre, le médiateur, offre aux parties qui vivent un conflit la possibilité d'exposer les faits et d'exprimer leurs sentiments face à ce qui s'est passé, dans le but d'aider à la communication. La démarche permet de rouvrir une communication interrompue ou d'en créer une nouvelle. Elle peut aider à trouver un accord. Les médiateurs ne sont pas des juges, ils n'ont pas pour mission de dire qui a tort ou qui a raison, ils ne sont pas thérapeutes, ni assistantes sociales. Ce sont des FACILITATEURS DE LA PAROLE.

## **2 - Comment accède-t-on au service de médiation?**

Il existe différentes façons d'accéder à la médiation :

- 1) DIRECTEMENT : tous les résidents, tous les citoyens, italiens ou non, peuvent s'adresser directement au Centre suite à un conflit (recours spontané) ;
- 2) Suite à LA PRÉCONISATION des services publics et du service social, des paroisses, des associations sportives et culturelles, des volontaires sociaux, des coopératives sociales ;
- 3) Suite au SIGNALEMENT des services sociaux, des ASL, des consultants publics, des écoles, des gardiens de la paix, des forces de l'ordre ;
- 4) Suite au RENVOI du cas au Tribunal, au Tribunal des Mineurs, ces derniers uniquement pour ce qui concerne les "conflits familiaux déjà institutionnalisés".

### 3 - Les phases du processus de médiation

La médiation est un parcours fait de PHASES et d'ÉTAPES.

La première phase comprend l'accueil de la personne en conflit suivi d'un ou plusieurs entretiens préliminaires individuels. Après le consentement des parties (indispensable) on procède à la rencontre dans le cadre de la médiation.

#### 3.1 - Accueil

La première tâche des médiateurs est d'expliquer et clarifier l'activité conduite par le Centre ainsi que les finalités et modes d'intervention de la médiation. Si la personne intéressée et les médiateurs estiment que la médiation est possible un médiateur responsable est alors nommé. Il va "accompagner" le déroulement de la médiation. D'habitude, c'est ce dernier qui invite l'autre partie et lui propose une invitation pour un entretien préliminaire.

Le contact avec l'autre partie se déroule selon les modalités suivantes :

- 1) Il est de règle que le Centre prenne contact avec l'autre partie à travers l'envoi d'une lettre suivie, quelques jours après, d'un coup de téléphone. Le rôle du médiateur est d'expliquer le service proposé et d'inviter la partie à une rencontre.
- 2) Dans les cas de conflits de personnes liés par des liens familiaux, amicaux ou affectifs, il peut être opportun que le contact avec le Centre ait lieu suite à l'invitation de celui qui s'est adressé en premier aux médiateurs (par exemple il arrive parfois que celui ou celle qui s'est adressé au Centre ait peur d'une possible réaction négative de l'autre partie en raison de l'intervention d'une tierce partie dans le conflit).
- 3) Au cas où les personnes ont été adressées au médiateur par l'autorité judiciaire, l'invitation à l'entretien préliminaire est faite directement par le Centre via une lettre suivie d'un coup de téléphone.
- 4) La même modalité est observée lorsque le cas est signalé par les services. Dans ce cas, le médiateur responsable peut, s'il le souhaite, organiser une rencontre d'information avec la structure qui invite.

#### 3.2 - Entretiens préliminaires

Les entretiens préliminaires se déroulent en présence des médiateurs et consistent en des rencontres individuelles avec les parties. Il s'agit d'un moment où chacun peut commencer à raconter le conflit de son point de vue et où il est écouté. Ce moment se situe forcément avant la médiation, c'est-à-dire avant la rencontre directe entre les parties. Durant l'entretien, le médiateur définit son rôle et explique ce qu'est la médiation, son déroulement, les règles qui l'accompagnent, en soulignant le caractère consensuel et confidentiel de tout le parcours. À la fin de l'entretien, le médiateur recueille le consentement pour l'entretien de médiation proprement dit.

### **3.3 - Médiation**

Les médiateurs peuvent utiliser différentes formes de médiation :

#### **3.3.1 - Médiation directe**

En “face à face” : le conflit est affronté avec la participation directe des personnes en conflit.

Cette modalité est particulièrement adaptée pour les conflits liés à des relations continues comme, par exemple, les conflits familiaux et de voisinage, pour lesquels il est nécessaire d'avoir une approche qui rende possible la reconstruction de leurs relations futures.

La médiation directe se déroule en présence de trois médiateurs (lesquels peuvent être plus nombreux en cas de conflit impliquant plus de deux personnes). La médiation directe s'adresse aux deux personnes, l'une d'elles est présente à l'entretien préalable.

À l'issue de la médiation, les parties peuvent décider de souscrire à un accord. S'il y a eu une invitation de la part des services sociaux ou de l'autorité judiciaire, une communication écrite est faite à la structure invitante. Le contenu des entretiens n'y est pas communiqué mais le parcours de médiation, les modalités choisies, la possibilité d'arrêter, la fin de la médiation, les conclusions, lorsqu'un accord a été finalement trouvé, sont exposés. En règle générale, les entretiens ont lieu dans les locaux du Centre.

#### **3.3.2 - Médiation indirecte**

Si les parties ne manifestent pas d'accord pour une rencontre en “face à face”, le médiateur peut utiliser la stratégie dite de la “navette”.

En d'autres termes, les médiateurs peuvent dérouler leur activité à travers des rencontres individuelles. Accueillir la souffrance qui naît d'un conflit est déjà beaucoup.

Quand ils le jugent opportun — et toujours avec l'accord des parties — les médiateurs peuvent opérer en écoutant séparément les raisons de chacun, leurs demandes, et en cherchant à faire évoluer la situation. Ils travaillent heure par heure avec chaque médiant.

Cette façon de faire est utilisée lorsque l'un des sujets se trouve dans l'impossibilité de participer ou quand le conflit met en scène des personnes morales, des associations.

Si les parties, à la fin de l'entretien, arrivent à un accord, celui-ci est mis par écrit par l'équipe des médiateurs et signé par les médians.

#### **3.3.3 - Médiation en dehors des locaux du Centre**

L'équipe de médiation peut organiser un rendez-vous directement sur les lieux du conflit (hôpital, école, etc.)

#### **3.3.4 - Accord de médiation**

Si les parties arrivent à un accord, le Centre se porte aussi garant du respect de cet accord rédigé par les médiateurs, dans la mesure où est prévue la possibilité de se rencontrer de nouveau en cas de non respect ou s'il s'avère nécessaire de modifier ce qui a été prévu (sans, bien sûr, interférer avec les autorités judiciaires si le conflit comporte des retombées à caractère juridique).

L'accord est un accord écrit qui se rédige en présence des médiateurs.

Souvent il est suffisant pour les médians de retrouver la confiance perdue. Retrouver la confiance en l'autre signifie rouvrir un espace pour la communication interrompue, ou poser les bases pour en construire une nouvelle.

## 4 - Projets en cours

Les activités qui suivent sont effectives ou prévues dans le Centre de Médiation :

ACTIVITÉS	PHASES
<p><b>A. JUGES DE PAIX (ENVOI DIRECT)</b></p> <p><b>Envoi au Centre pour la Médiation des Conflits de Cinisello Balsamo par le Juge de Paix dans le cadre d'une fonction de conciliation</b></p> <p>(art. 29 du décret sur les compétences pénales des juges de paix approuvé le 25 août 2000)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontre avec l'Autorité Judiciaire et le Juge de Paix compétent afin de stipuler une Convention suite à l'envoi de cas au Centre pour la Médiation dans les limites territoriales des communes intéressées.</li> <li>▪ Activités de sensibilisation sur les thèmes de la médiation, adressées aux Juges de paix compétents sur le territoire, et analyse des modalités de l'envoi.</li> <li>▪ Rencontre avec d'autres communes pour élargir le cadre des interventions du Centre pour la Médiation.</li> <li>▪ Démarrage de la Convention avec une expérimentation de 6 mois.</li> <li>▪ Évaluation de l'expérimentation (nombre de cas adressés au Centre, nombre de cas traités par le Centre, satisfaction des personnes envoyées au Centre etc.), afin de programmer les activités et obtenir éventuellement des financements supplémentaires.</li> </ul>
<p><b>B. JUGES DE PAIX (ENVOI INDIRECT)</b></p> <p>Possibilité d'accès direct au Centre de médiation sans envoi de la part du juge de paix dans un but d'archivage du délit, aux termes des articles 34 et 35 du décret sur les compétences pénales des juges de paix approuvé le 25 août 2000.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontre avec l'Autorité Judiciaire et le Juge de Paix, pour définir les objectifs et les modalités de travail avec l'Autorité Judiciaire, organe auquel revient la décision d'archiver en cas de réparation ;</li> <li>▪ Prévision, dans le cadre de la Convention, d'activités de sensibilisation et promotion dans les locaux du juge de paix de l'activité du Centre de Médiation et des possibilités offertes aux citoyens de s'y adresser directement.</li> </ul>
<p><b>C. PEINES ACCESSOIRES</b></p> <p>Utilisation du centre pour la Médiation de la part des communes de Cinisello ou de l'Autorité Judiciaire pour que les auteurs du délit ainsi que la victime aient la possibilité de définir la peine accessoire parmi celles qui sont prévues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élargissement de la Convention déjà signée et ajout rendant possible l'utilisation du Centre pour la médiation dans le cadre des peines accessoires.</li> <li>▪ Rencontre avec les services sociaux et avec les juges de paix sur les modalités d'intervention du Centre pour la médiation.</li> </ul>

<p><b>D. ASSISTANCE AUX VICTIMES</b>                  Ouverture de guichets de premier accueil et assistance pour les victimes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évaluation des possibilités de financement de la région et de la Province pour l'ouverture de guichets d'accueil et assistance aux victimes.</li> <li>▪ Stipulation d'un Accord / Convention entre associations et le Centre pour la Médiation sur les modalités de gestion des guichets et leur liaison avec le Centre</li> <li>▪ Rencontres avec les associations et / ou les citoyens intéressés par l'ouverture de guichets d'accueil et assistance aux victimes.</li> </ul> <p>Cours de formation et sensibilisation organisés par le Centre de Médiation.</p>
<p><b>E. AGENTS DE QUARTIERS</b>                  Évaluation des activités déjà accomplies et mise en place du projet "Agents de quartier" sur les bases de trois axes principaux :                  - Présence renforcée sur le territoire - projet "Agents dans les rues" ;                  - Amélioration des relations entre agents et citoyens en particulier en direction de catégories spécifiques particulières (jeunes, personnes âgées) - Projet "Agent ami du citoyen".                  - Amélioration des capacités de réponse aux problèmes des citoyens (et donc des capacités d'analyse des situations, problèmes et parcours de résolution de problèmes) - Projet "Agent au service du citoyen".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évaluation des activités accomplies via des rencontres avec le Commandant ainsi que de simples agents impliqués dans le projet "Agents de quartier" sur la base de trois axes principaux :                      - Présence renforcée sur le territoire - Projet "Agents dans les rues" ;                      - Amélioration des relations entre agents et citoyens en particulier en direction de catégories spécifiques (jeunes, personnes âgées) - Projet "Agent ami du citoyen" ;                      - Amélioration des capacités de réponse aux problèmes des citoyens (et donc des capacités d'analyse des situations, problèmes et parcours de résolution de problèmes) - Projet "Agent au service du citoyen".</li> <li>▪ Cours de formation pour les agents de police municipale impliqués dans le projet "Agents de quartier", afin d'améliorer les rapports avec les citoyens, augmenter l'efficacité lors d'intervention en situation de crise. Dans ce cas précis, le Centre peut donner une réponse précise sur les techniques de résolution pacifique des conflits.</li> <li>▪ Cours de formation à la résolution de problèmes (problem solving) en se concentrant sur :                      - Renforcement de la capacité d'initiative et résolution de problèmes,                      - Organisation administrative de la Commune et création de réseaux entre les services communaux auxquels ont recours les citoyens.                      - Création de réseaux avec les services non communaux présents sur le territoire dans le but d'informer efficacement et rapidement les citoyens qui le demandent.</li> </ul>

<p><b>F. ÉCOLES</b>                  Parcours didactiques d'éducation à la résolution non violente des conflits et à la légalité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontres avec les doyens afin de présenter les possibilités d'utilisation des pratiques de médiation dans le cadre scolaire (activité déjà démarrée).</li> </ul> <p>En ce qui concerne les adolescents, il est prévu d'entreprendre des activités de formation pratiques quant à l'acquisition de pratiques de médiation. La finalité est de créer des groupes d'adolescents médiateurs en mesure d'intervenir en situation de conflit.</p>
<p><b>G. LOGEMENT SOCIAL</b>                  Situations conflictuelles dans les logements sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cours de sensibilisation à la médiation des conflits pour les administrateurs de logements en copropriété et pour les copropriétaires.</li> <li>▪ Accord / convention avec le Centre de médiation pour les interventions en situation de crise.</li> <li>▪ Possible ouverture de guichets visant à la promotion du Centre pour un accès direct des citoyens.</li> </ul>
<p><b>H. FORCES DE L'ORDRE</b>                  Le Centre pour la Médiation a pour but :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De collaborer avec les Forces de l'Ordre afin que les situations de conflit auxquelles les agents de police sont confrontés soient signalées et traitées par le Centre de Médiation.</li> <li>▪ Fournir aux forces de l'Ordre les instruments utiles pour pouvoir affronter des situations de conflit qu'ils retrouvent de façon quotidienne.</li> </ul>	<p>La définition des interventions est précédée d'une étude de faisabilité qui a pour but d'analyser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si, quand et où la médiation est une modalité de résolution de conflit utile dans le cadre d'une activité normale de police ;</li> <li>▪ De quelle façon peut être conduite l'activité de médiation.</li> </ul> <p>(développement des compétences de médiateur pour les policiers, détachement de médiateurs ou possibilité d'appeler en urgence des médiateurs, présence de médiateurs dans les commissariats pour des services particuliers) ; envoi de cas au Centre de Médiation.</p>

## 5 - Conclusions sur la médiation et la sécurité à partir de l'expérience du Centre de Cinisello

L'activité de médiation du Centre de médiation des conflits peut-elle être considérée comme une activité visant à améliorer les conditions de sécurité sur un territoire donné ?

Cette question est à la base des réflexions sur l'activité du Centre pour la Médiation des conflits de Cinisello Balsamo et lance un défi à tous ceux qui ont une activité de médiation de conflits.

Les insécurités des personnes sont liées au déficit de confiance dans les rapports interpersonnels et institutionnels, à des conditions subjectives de vulnérabilité, au sentiment que les institutions ne se préoccupent pas des problèmes du territoire ni aux personnes qui y vivent, à la mauvaise qualité de vie dans les quartiers, aux situations de micro conflits familiaux, de voisinage ou de quartier, en dehors des phénomènes de criminalité et de violence. Sur la base de ces considérations, apparaissent certains parcours possibles pour considérer la

médiation comme une “intervention pour la sécurité”. Ces parcours sont tantôt le résultat de recherches (à la vérité très insuffisantes et confinées à la médiation pénale), tantôt simplement des stimulations à regarder des aspects inhabituels de l’activité de médiation en relation avec les problèmes de sécurité urbaine.

### **5.1 - Parcours 1 : De la médiation comme construction de la confiance personnelle, collective et institutionnelle - Sécurité**

La médiation des conflits intervient sur la relation entre deux personnes ou plus, en restituant leur confiance dans la capacité à dépasser le conflit qui les oppose. Baruch Bush et Folger<sup>33</sup> ont mis en lumière l’importance de l’*empowerment*. Pour que soit efficace l’intervention de la médiation il faut souligner et renforcer la capacité des personnes à affronter le conflit qui les oppose ainsi que les conséquences du conflit de façon à ce que chacun arrive à une définition stable, car désirée par chacun, du conflit qui les oppose. En ce sens, la médiation constitue un processus de construction de la confiance en la capacité collective à résoudre les problèmes. Elle rend évident que la possibilité d’affronter les problèmes de territoire existe *précisément dans* la relation avec les autres personnes.

### **5.2 - Parcours 2 : Médiation - Expression des émotions - Prévention de la criminalité**

La médiation des conflits (en tout cas celle qui se développe dans le cadre de la médiation de transformation) intervient en donnant la parole à la tension émotionnelle (rage, frustration, peur) des personnes en conflit. La médiation donne un espace à une personne pour quelle puisse exprimer ses émotions évitant ainsi que ces émotions ne s’expriment sur un mode destructeur, par exemple sous forme de violence contre les autres. De cette façon, en situation de crise, la médiation des conflits peut constituer un mode de prévention de crimes violents.

### **5.3 - Parcours 3 : Médiation - Éducation à la non violence**

La médiation peut être un instrument éducatif pour la gestion non violente des conflits : “faire médiation” permet d’apprendre des modalités de gestion non violente des conflits et donc de s’approprier un style de comportement basé sur la conscience que dans toute relation conflictuelle (affective, amicale, de travail etc.), il existe des modalités de gestion non destructrices et basées sur le dialogue.

### **5.4 - Parcours 4 : Médiation pénale - Soutien aux victimes - Sécurité**

La victime d’un délit ressent souvent le besoin d’être confrontée à l’auteur de ce délit pour comprendre les raisons de son geste, pour avoir un dédommagement ou tout simplement pour pouvoir exprimer sa souffrance directement à qui en est responsable. La victime a d’autre part besoin de ne pas se sentir seule et de pouvoir raconter à quelqu’un non seulement les faits mais aussi les émotions qui ont accompagné les faits. Les résultats des recherches ont démontré que

---

<sup>33</sup> R.A. Baruch Bush, J.P.Folger, *The promise of mediation: responding to conflict through Empowerment and Recognition*, San Francisco Jossey-Bass Inc.,1994.

l'intervention de la médiation pénale augmente la satisfaction des victimes en diminuant leur sentiment d'insécurité.

### **5.5 - Parcours 5 : Médiation pénale - Diminution de la récidive - Prévention de la criminalité**

La rencontre directe avec la victime et la communication qui s'instaure entre victime et auteur du délit grâce à la médiation permet à l'auteur de prendre conscience des conséquences concrètes de son geste et de devoir prendre en considération les exigences et les sentiments de celui qui a subi ce geste. Ce processus de "responsabilisation" de l'auteur du délit conduit à une diminution des récidives ou plutôt des récidives de délits de même type. Les résultats des recherches ont démontré que le recours à la médiation pénale diminuait le taux de récidive des auteurs de délits.

### **5.6 - Parcours 6 : Médiation - Dialogue - Sécurité**

Les personnes en conflit réagissent souvent en interrompant la communication. Cette rupture du lien entre deux personnes, dans les cas les plus graves, peut créer un trouble émotionnel et parfois un sentiment d'insécurité. Dans les cas de conflits familiaux, par exemple, les liens sont si forts et si sédimentés depuis des années que la rupture peut générer d'une part un sentiment de perte de repères, et d'autre part un sentiment d'imprévisibilité quant aux possibles réactions du conjoint. Dans le cadre des activités de médiation, il n'est pas rare d'entendre dire : "j'ai peur de la façon dont peut réagir mon mari". Il s'agit d'une insécurité concrète qui est prise au sérieux. La même insécurité qui découle de l'imprévisibilité du comportement de l'autre en situation de conflit se rencontre aussi dans le cadre de l'activité professionnelle (la peur y est plus circonstanciée, il peut s'agir de vengeances dans le cadre du travail mais pas seulement : cas de *mobbing* par exemple) et dans les conflits de quartier (comme la peur des personnes âgées d'être victimes d'insultes ou d'actes violents de la part des jeunes s'ils leur reprochent de faire trop de bruit). La médiation intervient sur ces questions de situations conflictuelles qui existent dans les familles, dans les quartiers, au travail, donnant la possibilité d'exprimer ce sentiment d'insécurité (il s'agit d'une forme de soutien semblable au soutien aux victimes). Elle rend possible le principe d'un dialogue entre les personnes : rencontre directe, dialogue avec celui qui est vécu comme source d'insécurité, ce qui permet souvent de redimensionner son propre sentiment d'insécurité.