

Actes du Colloque

De l'accès au droit à la médiation : Un projet politique ?

Ouverture d'un espace de médiation
à l'AFPAD de Pierrefitte

Municipalité de Pierrefitte et AFPAD

(Association pour la Formation, la Prévention et
l'Accès au Droit)

Vendredi 30 janvier 2004

En partenariat avec :

- Le Centre International de Résolution de Conflit et
de Médiation – Canada
 - Le Centre de Médiation et de Formation à la
Médiation
 - Le Conseil Départemental d'Accès au Droit
 - La Mission Régionale d'Appui Droit et Ville
 - L'association Profession Banlieue

***Animatrice de la journée : Nathalie DOLLÉ,
Journaliste à France 3***

Ce colloque est soutenu par :

- L'ambassade du Canada en France, dans le cadre du programme France
Canada 2004
- Le Fonds Social Européen

L'AFPAD est soutenue et financée par :

- La Ville de Pierrefitte
- La Préfecture de Seine Saint-Denis
- La Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
- Le Conseil Général de Seine Saint-Denis
- Le Conseil Régional d'Ile de France
- Le Fonds d'Action et de Soutien pour l'Intégration et la Lutte contre les
Discriminations (FASILD).

Programme

- 9 h 00 : Accueil du public
- 9 h 30 : Ouverture de la journée par *Catherine HANRIOT, Maire de Pierrefitte-sur-Seine, Conseillère Générale, Présidente de l'A.F.P.A.D*
La médiation comme projet politique local **p.03**
- 9 h 45 : Intervention de *Marie-Christine LEROY, Chef du service de l'Accès au Droit et à la Justice et de la Politique de la Ville, Ministère de la justice*
Accès au Droit, Médiation et Justice **p.19**
- 10 h 15 : Présentation du projet de l'A.F.P.A.D., Hibat TABIB, Directeur de l'A.F.P.A.D.
De l'accès au droit à la médiation **p.05**
- Intervention des médiateurs bénévoles : **p.08**
Christian ALLONCIUS et Hélène MIRAMON
- Intervention des partenaires du projet : **p.12**
Pierre TISSERAND, Principal du collège Pablo Neruda
Annie MATHEY, Présidente de l'O.P.H.L.M.
Sylvie DECAUDIN Service Social Départemental
- Échanges avec le public **p.16**
- 12 h 30 : Déjeuner en commun
- 14 h 00 : Intervention de *Thierry DUDREUILH, Président du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation*
La médiation, culture de la responsabilité et de l'autonomie **p.25**
- 14 h 30 : Table ronde et présentations de trois expériences : **p.41**
 Modératrice : *Bénédicte MADELIN, Profession Banlieue*
Italie : *Roberto CORNELLI, Universitaire, élu de Cormano, Coordinateur du Centre de Médiation Territoriale* : Communes de Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano, Cusano Milanino **p.45**
Canada : *Claude MOREAU, Président du Centre International de Résolution de Conflits et de Médiation (C.I.R.C.M.)* : Montréal **p.48**
France : *Michel MARCUS, magistrat, Délégué Général du Forum Européen pour la Sécurité Urbaine* : expérience à Angers **p.46**
Après la présentation de chaque expérience, le débat se poursuit autour de ces questions :
 En quoi le projet a transformé la vie locale, a-t-il permis une dynamique collective de résolution des problèmes et des conflits, a-t-il modifié les rapports avec les institutions ? Quels ont été les blocages internes ? Les points d'appui ? Quels sont les outils d'évaluation de ces expériences ? Qui les met en œuvre ?
Échanges avec le public **p.51**
- 17 h 00 : **Synthèse de la journée**, Catherine VOURC'H, Médiatrice, Formatrice à la médiation **p.51**
- 17 h 30 : Pot de clôture, Échanges informels
- Annexe 1 : Activités et projets du Centre pour la médiation de Cinisello **p.57**

« La Médiation comme projet politique local »

*Catherine HANRIOT, Maire de Pierrefitte,
Conseillère Générale de Seine Saint-Denis,
Présidente de l'A.F.P.A.D.*

Mesdames, Messieurs,

Je suis heureuse, comme Maire de Pierrefitte et comme Présidente de l'A.F.P.A.D., d'accueillir dans les murs de cette mairie ce colloque sur un thème aussi important que « la médiation comme outil politique local ».

Je veux, bien sûr, vous remercier tous de votre présence, mais aussi saluer tout particulièrement nos amis canadiens et italiens qui vont contribuer à la richesse de notre débat en témoignant des enseignements de leurs multiples expériences en matière de médiation.

Ce colloque vient enrichir le bilan fourni et la démarche "tous azimuts" de l'A.F.P.A.D. en matière de citoyenneté et vient confirmer, s'il en était besoin, l'utilité d'un tel outil pour permettre aux nombreux partenaires que vous êtes de se retrouver pour échanger.

La vie, nous le savons bien, fait se côtoyer des citoyens différents.

Différents par leur histoire familiale, par leur origine sociale, par leurs modes de vie, leur culture et il n'est donc pas anormal que, dans leurs relations, naissent des contradictions voire des conflits entre eux.

Pour organiser la vie en société, l'homme s'est doté de règles de vie communes, de lois, ainsi que d'outils répressifs pour les faire respecter. Mais force est de constater que dans la globalité de ces conflits, de ces différends qui opposent les hommes entre eux, tout ne relève pas de la justice.

Que ce soit pour harmoniser les rapports de voisinage, pour rétablir les liens familiaux, ou pour renouer des relations entre un usager et une administration (centre des impôts, mairie, école). Que ce soit lors d'un différend commercial ou lors d'un conflit opposant un salarié et son employeur : il n'est pas nécessaire, en tous lieux et en toute occasion, d'aller jusqu'au procès pour résoudre des contradictions entre deux parties.

Ainsi est née, très récemment, la médiation, procédure de résolution des conflits s'appuyant sur trois socles :

- L'intervention d'une **tierce personne**, impartiale, sans pouvoir, agissant dans un lieu neutre ;
- Le **rétablissement de la communication** entre les deux parties opposantes afin de trouver une solution amiable au conflit ;
- Une démarche de **responsabilisation** des citoyens en les impliquant dans la résolution de leurs conflits.

Il ne faut pas croire qu'une telle démarche coule de source et s'impose spontanément aux acteurs d'un différend. À l'affrontement, elle oppose le dialogue, au rejet aveugle de l'autre, elle oppose l'écoute, elle prend le contrepied du chacun pour soi pour faire prévaloir une démarche commune négociée de sortie du conflit.

Je pense – et c'est encore plus vrai dans une société où sont présents les égoïsmes, l'isolement et le repli sur soi, où les valeurs collectives et les points de repère disparaissent – que nos concitoyens ne sont pas armés pour affronter de manière spontanée une telle démarche.

Néanmoins, même si la médiation est une procédure peu habituelle et donc moins connue du public, elle n'en représente pas moins un nouveau mode de régulation sociale, appelé à se développer. Et parce qu'elle investit le champ du conflit entre personnes, mais aussi celui de la relation entre habitants et administrations, institutions et services, et donc parce qu'elle investit l'espace public jusqu'aux lieux de décisions politiques et techniques, elle est un véritable outil politique – au sens littéral de gestion des affaires de la cité – qui contribue à retisser le lien social, recomposer des formes de sociabilité.

C'est donc un domaine à investir, pour qui s'intéresse au mieux vivre ensemble et veut contribuer à développer la citoyenneté auprès du plus grand nombre.

C'est le choix que nous avons fait avec l'A.F.P.A.D.

Celles et ceux qui font office de médiateurs sont des bénévoles, formés lors de plusieurs sessions de formation.

Ce colloque va permettre à de très nombreux intervenants de présenter notre projet local et faire connaître la médiation en France, au Canada et en Italie.

Tout le travail réalisé en 2002 sur les questions de médiation permet à l'A.F.P.A.D. de devenir une instance de médiation officielle auprès de laquelle les habitants, les bailleurs, les institutions pourront désormais se tourner et qui vise à élargir des partenariats avec d'autres villes françaises et européennes, en travaillant à la constitution d'un réseau européen de Villes Médiation.

Je suis convaincue que notre débat aujourd'hui permettra de rendre ces actions encore plus performantes.

En conclusion, je veux tout particulièrement remercier celles et ceux grâce à qui ce colloque peut se dérouler :

- Denis MOREAU, chef de la mission régionale d'appui Droit et Villes ;
- Thierry DUDREUILH et Catherine VOUREC'H du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation ;
- Bénédicte MADELIN de Profession Banlieue ;
- Élisabeth COLLARD du Centre International de Résolution de Conflits et de Médiation (C.I.R.C.M.) ;
- Nathalie DOLLÉ, journaliste qui va animer notre journée ;
- Et bien sûr, Hibat TABIB, Directeur de l'A.F.P.A.D., qui porte ce projet depuis plusieurs mois.

Encore un remerciement en direction de l'Ambassade du Canada en France pour son soutien et son financement à ce projet dans le cadre du programme « France Canada 2004 ».

Je vous souhaite donc de passer une journée enrichissante et vous remercie de votre attention.

**« De l'Accès au Droit à la
Médiation : présentation du projet
de l'A.F.P.A.D. »**

Hibat TABIB, directeur de l'AFPAD

Bonjour à tous,

Je suis Hibat TABIB, directeur de l'association A.F.P.A.D., l'Association pour la Formation, la Prévention et l'Accès au Droit.

Le projet A.F.P.A.D., dans sa globalité, est un projet qui relève de neuf ans d'expériences. Un projet social mené au quartier des Poètes à Pierrefitte. Un projet collectif avec la ville de Pierrefitte, l'ensemble des partenaires institutionnels et les habitants de la ville, notamment ceux du quartier des Poètes. Cette expérience a été rédigée avec l'aide de Nathalie DOLLE dans le livre « *La cité des Poètes : comment créer une dynamique collective contre la violence* »¹. Un livre pour lequel nous avons gagné le Prix de la Citoyenneté.

Le projet de l'A.F.P.A.D dans sa globalité, et notamment celui de médiation, s'est construit à partir de cette évaluation, de cette expérience, de ce vécu collectif, le constat des besoins réels de la ville de Pierrefitte et aussi les échanges avec des chercheurs universitaires, des représentants des institutions, des personnes comme Joëlle BORDET, Denis MOREAU et les autres.

Je vous parle du constat que nous avons eu par rapport à la ville de Pierrefitte, parce que, avant tout, c'est un projet pierrefittois. C'est un projet qui a été développé à partir des besoins réels de la ville. Ce n'était pas une importation de l'extérieur. Quand nous constatons la situation d'un gardien qui a des difficultés avec un groupe de jeunes pour une histoire de rassemblement dans les cages d'escalier, d'occupation par des adolescents de locaux collectifs. Quand nous constatons qu'un commerçant vit dans la peur parce qu'il est agressé par un groupe de jeunes, et qu'il ne sait pas comment faire face et que faire. Quand nous voyons des problèmes de voisinage pour des histoires de chiens, des enfants qui montent et qui descendent les escaliers, la musique, toutes ces petites choses qui ne sont pas si petites parce qu'elles empoisonnent la vie quotidienne des habitants, qui ne savent pas comment faire face et qui attendent que tout soit réglé par la police, la justice, car, dans la réalité, ils ne voient pas de solution. Les conflits se développent, les situations s'aggravent, les relations se dégradent.

Nous étions, avec les élus qui connaissent quotidiennement ce genre de problèmes, face à des situations dites conflictuelles. L'idée était : « *que pouvons-nous donc faire ?* ».

On sait bien que la voie éminente de la justice, qui est nécessaire toujours, qui est la base d'une société démocratique, ne peut pas tout régler.

¹ Nathalie DOLLÉ, en collaboration avec Hibat TABIB, « *La cité des Poètes, comment créer une dynamique de quartier face à la violence* », Saint-Germain-Du-Puy, Ed. Le temps des cerises, 1998, 218 p.

Alors, nous sommes face à deux choix :

- On ignore ces difficultés, on laisse les habitants seuls face aux conflits. On démissionne donc, d'une certaine manière. On laisse la place aux extrémismes avec les conséquences sociales et politiques qu'on peut imaginer.
- On apporte une réponse. Celle de la ville de Pierrefitte a été la médiation sociale, la médiation conventionnelle.

Comme Madame le Maire l'a bien défini, la médiation est portée par une personne qui aide dans un lieu neutre. Elle permet le développement d'une expression non-violente des tensions, des solutions négociées. Dans la médiation, il n'y a pas de perdant et de gagnant. Tout le monde gagne, puisque la solution est négociée et nécessite l'accord des deux parties.

Aujourd'hui, la question n'est pas de chercher les moyens d'éviter les conflits. Les conflits font partie intégrante de la vie. La question repose plutôt sur le développement des outils nécessaires à la gestion de ces conflits.

Dans une ville moderne, où il n'y a pas de réponse sur la méthodologie de gestion des conflits, où l'on abandonne ce terrain à la police et à la justice, on complique la vie des gens.

La médiation est le choix de la ville de Pierrefitte, et c'est sur ce choix que nous avons décidé de continuer le projet « *Accès au Droit* », qui était le projet de base. Comme Denis MOREAU le soulignait, il était nécessaire de construire un deuxième étage avec la médiation.

Nathalie DOLLÉ

Hibat, peux-tu dire quelques mots sur la démarche mise en place avec les habitants de la ville de Pierrefitte, en d'autres termes l'intervention de ce que l'on appelle la société civile ?

Hibat TABIB

Comme vous le savez déjà, le projet médiation n'est pas un projet importé, même si nous sommes inspirés de l'ensemble des débats, discussions, expériences comme celle de l'association C.M.F.M. (Centre de Médiation et de Formation à la Médiation) qui a joué un rôle central dans la formation de nos médiateurs. Malgré tout, la médiation à Pierrefitte est un projet local. C'est pourquoi la démarche de départ n'était pas de demander à la Mairie de recruter quatre ou cinq médiateurs pour devenir une semaine plus tard un centre de médiation.

Nous voulions construire le projet avec les habitants autour de quatre principes dominants :

- Croire en la capacité des citoyens. Il faut considérer que ces derniers peuvent être porteurs de solutions pour leurs propres problèmes. Si l'on ne croit pas en cette capacité, on ne peut entrer dans le processus de médiation, comme une culture ou une technique et une méthode. La confiance dans les citoyens est le principe de base et le principe central. Croire que dans chaque ville, à Pierrefitte comme ailleurs, il y a des personnes ressources, des richesses immenses. Simplement, il faut ouvrir les yeux, être à la recherche pour trouver ces éléments. Depuis l'année dernière, nous avons déjà dix médiateurs formés et cinq en attente de formation. Ce sont des Pierrefittois, des gens qui travaillent, qui souhaitent s'investir dans la construction d'un lien social pour leur ville.
- Intégrer la nécessité absolue d'une formation durable et de qualité. C'est pourquoi depuis un an nous nous sommes investis et avons travaillé avec Denis

Moreau, avec les centres de formation et notamment avec Catherine VOUREC'H et Thierry DUDREUILH du C.M.F.M., pour la formation des médiateurs. Nous pouvons dire aujourd'hui que nous avons dix médiateurs formés, de grande qualité, prêts à s'investir dans le cadre de la ville de Pierrefitte.

- Construire le projet dans la durée. On ne peut pas porter un projet aussi lourd simplement avec quelques effets d'annonce, quelques réunions. C'est pourquoi depuis deux ans nous discutons sur le concept, sur la nécessité, sur la méthode, sur le recrutement.
- Lier le projet à l'ensemble des partenaires locaux. On ne peut pas construire un projet de médiation si ce projet n'est pas lié aux services municipaux, aux bailleurs, à l'Éducation Nationale, à la société civile. C'est pourquoi nous avons besoin de temps pour construire tous ces liens, mais aussi aller au-delà et ouvrir le partenariat aux lieux d'expériences pour entrer, à terme, dans un réseau européen fort.

Nathalie DOLLÉ

Je vous propose maintenant d'écouter Hélène MIRAMON, qui travaille à Pierrefitte au centre de planification familiale. Conseillère familiale et conjugale, elle va vous expliquer ce qu'elle a retenu de la médiation, expérience extrêmement forte pour elle. Dans les quelques points qui ont été retenus, il faut citer sa formule selon laquelle la médiation est un savoir être plutôt qu'un savoir faire.

« De l'Accès au Droit à la Médiation »

Interventions des médiateurs bénévoles de l'AFPAD

Intervention d'Hélène MIRAMON

Être médiatrice, c'est d'abord acquérir une attitude intérieure. C'est pouvoir accueillir des médians dans leurs difficultés, dans leurs conflits mais aussi dans leur totalité d'être. Il ne s'agit pas de figer les personnes qui viendraient nous exposer un souci ou une difficulté dans un rôle d'agresseur ou de victime. Il s'agit d'être humains qui vivent à travers leur conflit des émotions fortes, des sentiments. On sait qu'un conflit suscite souvent des sentiments de rejet, d'abandon, de séparation et d'injustice aussi. Et parfois, les antagonistes peuvent vivre le sentiment d'être niés mutuellement dans leur conflit. La position du médiateur est de pouvoir d'accueillir tout ce désordre, ce chaos.

La médiatrice doit savoir qu'elle n'a aucun pouvoir sur le conflit. Elle n'a aucune compétence sur le conflit.

Nathalie DOLLÉ

C'est une posture extrêmement rare dans les rapports sociaux de dire : « nous venons vous aider à vous aider, sans être détenteur du pouvoir de décision ».

Hélène MIRAMON

C'est cela. Nous sommes dans le non savoir et dans le non pouvoir. C'est une démarche qui m'a beaucoup intéressée dans la formation. Mais le médiateur, s'il n'a pas de pouvoir sur la résolution du conflit, est en revanche garant du processus de médiation. Nous sommes, en effet, garants du cadre dans lequel nous accueillons les médians (les médians étant les personnes qui nous apportent leurs conflits) et garants du processus de médiation. Nous allons permettre aux médians, dans cet espace de parole, dans ce lieu neutre, de pouvoir exprimer l'ensemble de leurs divergences. La position du médiateur va être difficile parce qu'il est là pour accueillir de façon inconditionnelle tout ce qui se dit devant lui. Les médians vont alors pouvoir laisser émerger leurs valeurs personnelles. Il est tout à fait important de permettre cette émergence et de reconnaître leur totalité d'être humain.

Nathalie DOLLÉ

Tu as souligné que la médiation est le lieu de rencontre des valeurs.

Hélène MIRAMON

Oui, la médiation est le temps pour les médians de rencontrer leurs valeurs personnelles. C'est le temps de la rencontre avec leur choix. C'est le temps de la rencontre avec eux-mêmes. Par ce travail, ces médians vont pouvoir, par la suite, trouver la solution qu'ils recherchent.

Nathalie DOLLÉ

Tout en sachant que ce cadre de médiation n'est ni un cadre de conciliation, ni un cadre de négociation. Le but de la démarche n'est pas de trouver à tout prix une solution.

Hélène MIRAMON

Je dirais que lorsque les médiateurs arrivent en médiation, ils ne se voient qu'à travers le conflit. Le processus de médiation peut permettre à ces personnes de dépasser le conflit pour se voir en tant qu'être humain. Après ils peuvent décider ce qui est le mieux pour eux, mais seulement une fois qu'ils se sont reconnus comme ayant chacun des valeurs de vie.

Nathalie DOLLÉ

Sur la demande discrète de Hibat TABIB j'aimerais que l'on précise le terme de « médiateurs ».

Hélène MIRAMON

Ce terme implique qu'ils ont une part active à la médiation. En fait, le médiateur propose le cadre, est garant du processus de médiation, mais ce sont en fait les médiateurs qui font la médiation.

Nathalie DOLLÉ

Comment ta pratique professionnelle a-t-elle été modifiée par cette formation, cet apprentissage de l'écoute empathique ?

Hélène MIRAMON

Je ne sais pas si ma pratique professionnelle a été profondément modifiée, bien que cette formation très intense ait remué beaucoup de choses en moi. J'ai ressenti cette formation comme une véritable prise de risque. Risque de m'exposer au groupe à travers les jeux de rôle, les mises en situation. Risque de vivre des émotions intenses, comme cela se passe d'ailleurs en médiation. Risque aussi de me laisser surprendre.

Le lien que je pourrais faire avec le travail que j'exerce à Pierrefitte, en tant que conseillère conjugale et familiale, est cette capacité de pouvoir centrer son attention sur la personne elle-même. Je me souviens qu'il y a quelques années un couple m'avait été adressé par le tribunal de Bobigny pour une médiation. Il y a cinq ou six ans, on ne faisait pas de médiation à Pierrefitte. Je n'avais pas compris pourquoi le tribunal m'avait adressé nominativement cette demande. Mais j'ai accueilli ce couple. Je leur ai demandé l'objet de leur demande. Ce couple, qui voulait divorcer par consentement mutuel, était tout à fait étonné de voir combien leur relation était devenue douloureuse. Ils étaient surtout préoccupés par leurs enfants qui allaient très mal. Ils m'ont exposé leur problème sans que je sois médiatrice. Néanmoins, il était peut-être possible de travailler avec eux sur cette souffrance du couple, malgré le divorce par consentement mutuel.

En repensant à ce cas, il n'est pas toujours évident de décoder les demandes des personnes qui viennent vous voir. Le mot médiation englobe tellement d'éléments et c'est une notion floue dans l'esprit du public et même dans l'esprit de professionnels. J'ai ainsi toujours porté mon attention sur ce décodage pour pouvoir, dans un premier temps, orienter les personnes. Ensuite pour être au plus près de la demande. Nous n'avons pas à plaquer notre propre projet. Il existe à cet effet des entretiens préalables à la médiation pour savoir exactement ce que souhaite la personne reçue.

Ce qui est intéressant dans cette double pratique, activité professionnelle et travail de médiation, est l'écoute des personnes et la capacité à être au plus près de leur demande.

Nathalie DOLLÉ

Merci Hélène.

Je vous propose d'écouter d'autres témoignages, avant d'échanger éventuellement des réflexions. J'imagine que les propos d'Hélène provoquent des interrogations.

Christian ALLONCIUS, enseignant et formateur d'enseignants, se définit comme un citoyen ordinaire qui s'est lancé dans l'aventure de la médiation. Il va nous expliquer l'objet de ce choix.

Intervention de Christian ALLONCIUS

Bonjour.

Quand j'ai réfléchi au témoignage que je pouvais apporter de cette expérience, je me suis dit que cela pouvait être l'expérience d'un citoyen ordinaire. Pourquoi ce citoyen acceptait-il de s'engager dans un projet de médiation ?

Je pense que, comme pour le milieu associatif ou politique, les raisons pour lesquelles on y entre sont souvent bien différentes des raisons pour lesquelles on y reste.

Ce sont finalement trois rencontres qui m'ont décidé à rester dans ce projet. La première rencontre est bien sûr celle avec Hibat TABIB. Il m'a contacté tout simplement en tant que membre d'une association de parents d'élèves. Le projet qu'il voulait mettre en œuvre me semblait porteur des valeurs qui sont les miennes : concevoir d'une autre façon les rapports entre les gens, participer par une action concrète à la pacification des rapports entre les citoyens, créer et entretenir le lien social. Cela m'est apparu, dans un premier temps, comme une œuvre de bâtisseur.

Mon expérience d'enseignant — je suis enseignant et formateur d'enseignants — mais aussi de parent d'élève, m'a fait entrevoir tout de suite l'intérêt qu'il y a notamment dans le milieu scolaire à la diffusion de la culture de médiation. C'est dans ce milieu que les conflits sont bien souvent à fleur de peau. Il s'agit bien, dans un premier temps, d'éducation, d'éducation à la paix et d'éducation à la non-violence.

Cela m'a conduit à ma deuxième rencontre. Au mois de mars 2003, je suis allé à l'UNESCO pour assister à un colloque sur le thème de la médiation et des jeunes. Ce n'est pas un hasard si le colloque s'est déroulé dans le cadre des débats sur l'éducation à la paix, et s'il était présenté par la section d'éducation aux valeurs universelles de l'UNESCO. J'ai pu y entendre Jacqueline MORINEAU, qui est la fondatrice du C.M.F.M. Je dois avouer que cette femme m'a fait très forte impression. Sa vision de la médiation allait bien au-delà de l'approche technique ou événementielle. Madame MORINEAU nous parlait d'utopie, d'universalité des valeurs de paix portée par la médiation. En un mot, elle nous parlait d'humanisme, d'un humanisme fort, d'un humanisme qui participe aux utopies d'aujourd'hui qui seront les réalités de demain.

La médiation est apparue à ce moment comme étant une aventure pour la cité. C'est aussi une aventure personnelle au sein d'un collectif. C'est d'ailleurs l'objet de ma troisième rencontre. Par collectif, il faut, en effet, entendre le groupe de médiateurs bénévoles. Des médiateurs issus d'horizons très différents, animés de motivations singulières, chacun porteur d'une histoire. Ce

groupe s'est formé autour de Catherine VOURC'H et de Thierry DUDREUILH. Et, pour reprendre mon préambule, si ma motivation est toujours forte et qu'il existe des raisons pour rester, c'est en partie grâce à ce groupe. Je le dis sans démagogie, avec beaucoup d'humilité et de reconnaissance, j'ai beaucoup appris avec eux, par eux et grâce à eux, en une année. Je crois que la richesse naît vraiment de la diversité des rencontres. Les différences nous enrichissent au-delà de ce que l'on peut imaginer, pour peu que l'on soit un peu disponible. Si je devais d'ailleurs résumer d'un mot ce que j'ai appris, j'utiliserais celui-là : « *disponible* ». Apprendre à être disponible ici, tout de suite.

Le médiateur travaille pour la cité, mais il travaille aussi pour lui-même. Il travaille dans sa propre dimension d'être, parce que l'espace de médiation permet d'exprimer ce qui est au cœur de la violence, de la colère, c'est-à-dire la souffrance. Alors le médiateur met en œuvre, malgré lui un processus de transformation de sa propre colère, de sa propre souffrance, du rapport qu'il a à lui-même, et, surtout, du rapport qu'il a à l'autre.

Nathalie DOLLÉ

Tu as parlé, à ce titre, d'une utopie à notre portée.

Christian ALLONCIUS

Je pense que la médiation est un vrai projet de vie, de ville, de vivre ensemble en fait. En cela, c'est une utopie politique. Le thème du colloque d'aujourd'hui, la médiation projet politique, se rapproche de ce sentiment-là. Je pense que le débat ne pourra pas faire l'économie de questionner le sens et le contenu de l'élément politique en question. Ma conviction est qu'il faut se placer dans une perspective qui transcende les clivages politiques. Il s'agit, pour tous les partenaires sociaux et éducatifs, de s'impliquer à long terme dans le processus.

Ce projet s'inscrit bien dans le projet d'une cité plus sereine, plus responsable, plus solidaire. C'est une utopie à notre portée, un projet politique de vie. C'est une aventure pour la cité.

Nathalie DOLLÉ

Merci Christian.

Sylvie DECAUDIN, la prochaine intervenante, est assistante sociale. Elle est venue à la formation à la médiation en tant que « *partenaire virtuel* », du moins au début.

« De l'Accès au Droit à la Médiation »

Interventions des partenaires du projet de l'AFPAD

Intervention de Sylvie DECAUDIN, Service Social Départemental

Je suis assistante sociale à Pierrefitte depuis onze ans. J'avais envie tout d'abord de remercier Hibat TABIB et son équipe pour avoir créé ce grand projet, mais aussi les enseignants du C.M.F.M., qui ont fait une formation avec brio et compétences. Cela m'a permis de comprendre ce qu'était la médiation sociale.

Au début, je suis venue en tant que partenaire, puisqu'il m'apparaissait obligatoire qu'un service social participe à ce genre de projet. La médiation est l'un de nos outils présents dans nos services. Mais il est vrai qu'à force de documentation, le domaine de la médiation m'est apparu très vaste et que sous ce terme générique il pouvait exister une multitude d'approches.

Pendant la formation à la médiation, je me suis fait totalement embarquée dans un projet. Au lieu d'être simple partenaire, j'ai décidé de rester toute l'année de formation. On ne peut comprendre la complexité de la démarche en une heure. À force d'exercices, de partage d'expériences et d'émotions, l'envie d'être présente et de progresser m'est apparue évidente.

Dans notre fonction d'assistante sociale, les personnes sont là pour un conseil, une orientation ou un soutien. Mais, il est difficile de prendre le temps d'écouter longuement. On n'a donc plus cette attitude de neutralité bienveillante, proche des gens et de leurs conflits.

J'ai dit à plusieurs reprises que je désirais continuer pour améliorer cette approche, et participer bénévolement aux différentes médiations qu'on pourrait me proposer.

En conclusion, je considère que la démarche n'est qu'un début d'expérience. L'image du projet est un avenir très prometteur, où l'on essaiera toujours d'expérimenter et de développer le mouvement avec d'autres, en France ou à l'étranger.

Nathalie DOLLÉ

Quel rapport peux-tu établir entre le métier d'assistante sociale et cette formation à la médiation ?

Dans le cadre de ton travail peux-tu envisager de proposer cette médiation à des personnes qui viennent te voir, où simplement conçois-tu finalement la pratiquer seule ?

Sylvie DECAUDIN

À l'origine, je suis venue en tant que partenaire. Orienter les gens vers une institution nécessite de rencontrer cette institution et de connaître son programme. Maintenant, je me sens beaucoup plus apte à amener des personnes

vers la médiation et à faire l'entretien de soutien pour que les interlocuteurs puissent aller sereinement là où se fera réellement la médiation.

Il faut que les institutions de la ville connaissent le projet dans sa profondeur, pour améliorer l'orientation. On dit bien que les médiateurs ont un important travail à faire à l'origine de leur démarche. Il est indispensable que l'orientation soit juste et précise, afin d'éviter que les personnes concernées se replient de nouveau par manque de coordination ou de compréhension.

Nathalie DOLLÉ

Merci.

Dernier témoignage de cette série : Madame GAMARD qui est directrice de l'Office Public H.L.M. Elle n'a pas suivi cette formation, mais va essayer de nous expliquer quels types d'outils elle a trouvés dans ce projet médiation et quelles applications concrètes en ont ensuite résulté, et, enfin, quels sont les cadres d'intervention de l'A.F.P.A.D. avec l'OPHLM.

Intervention de Dominique GAMARD, Directrice de l'O.P.H.L.M.

Je voudrais essayer de développer quelques pistes sur ce sujet, précisément dans le cadre de la relation bailleur, institution particulière, et les locataires.

Même si vous avez le sentiment que je m'éloigne un peu du débat, je voudrais vous présenter rapidement l'office. C'est un Etablissement Public Local qui a été créé en 1958 par la ville de Pierrefitte, pour répondre aux besoins de logements locatifs sociaux de l'époque. La ville compte aujourd'hui 1200 logements répartis en huit cités. Comme tous les H.L.M. publics locaux, celui de Pierrefitte connaît bien évidemment des difficultés depuis des années, dues essentiellement aux diverses lois adoptées depuis 25 ans et qui ont cassé peu à peu l'esprit du logement social. Celui-ci est devenu une marchandise et non plus un droit, comme cela est pourtant inscrit dans la Constitution de la V^{ème} République. Depuis des années l'Office et la ville de Pierrefitte n'ont cessé d'argumenter et de multiplier les démarches auprès des pouvoirs publics sur cette question du droit au logement.

L'A.F.P.A.D., dans ce cadre, peut trouver des terrains de réflexion pour tendre encore plus à cet accès au droit au logement. Il apparaît que la recherche de logement soit un long chemin semé d'embûches, où il faut passer de nombreux caps difficiles alors que l'on est dans une situation de difficulté financière parfois grave. Il me semblait donc important, en guise d'introduction, d'insister sur cet aspect.

En ce qui concerne le partenariat de l'Office sur la médiation et l'A.F.P.A.D., il convient de rappeler que, dès 1999, après diverses rencontres entre les bailleurs sociaux et les gérants du patrimoine sur la ville, est née l'idée de mettre en place un observatoire de la sécurité sur le patrimoine locatif social. Il s'agissait de recenser les différents problèmes d'incivilité et de délinquance sur les différents sites, et de comprendre ces faits. Il s'agissait, de surcroît, d'instaurer un lien entre les différents bailleurs, leur personnel, notamment les gardiens, pour qu'ils puissent échanger leurs expériences, s'écouter et éventuellement s'épauler. Cela permet pour les gardiens, par exemple, de relativiser la difficulté qu'ils rencontrent et éventuellement dégager un début de solution. Ainsi, les bailleurs, dont l'O.P.H.L.M., dans le cadre du Conseil Communal de Prévention de la Délinquance, puis dans celui du Contrat Local de Sécurité, ont

subventionné un médiateur. À la naissance du projet de l'A.F.P.A.D., l'O.P.H.L.M. s'est donc senti naturellement partenaire.

Le partenariat se fait en partie au quotidien à l'occasion de conflits de voisinage pour diverses raisons. Que ce soit par l'intermédiaire des gardiens, qui orientent vers l'association des locataires, ou à l'accueil du public à l'office lors de plaintes de locataires sur des conflits d'ordre privé et sur lesquels l'Office n'a pas de solutions pour temporiser ces débats. Il faut souligner qu'il ne s'agit pas là de conflits entre bailleur et locataire et l'Office n'a donc pas la capacité pour intervenir.

Nathalie DOLLÉ

Nous aurions dû entendre le témoignage d'un représentant de l'un des partenaires piliers de l'A.F.P.A.D., le collègue Pablo Neruda. Cette personne étant retenue par d'autres obligations, il serait important que Hibat TABIB dise quelques mots sur l'introduction de médiateurs au sein de l'institution.

Hibat TABIB

Nous avons mené un projet en direction de trois mille cent enfants pierrefittois sur l'éducation à la citoyenneté.

L'idée est de sensibiliser les enfants sur les valeurs qui fondent la société.

On ne peut pas demander aux enfants de toujours respecter les adultes et respecter la loi si on ne leur explique pas ce qu'elle est et ce qu'elle représente. Toute la démarche consiste à leur montrer pourquoi il est nécessaire d'avoir des lois et ensuite à leur expliquer pourquoi il est nécessaire de les appliquer. Nous avons donc constitué une équipe de professionnels : avocats, juristes, responsables de la S.N.C.F., Conseil Départemental de l'Accès au Droit, protection civile, élus. C'est un collectif qui communique avec les enfants à partir de différents outils : exposition « *moi jeune citoyen* », exposition de la protection judiciaire de la jeunesse... C'est un projet dans la durée.

Avec le collègue Pablo Neruda, nous sommes dans une démarche qui dépasse les enfants.

Nous avons un projet de formation sur la médiation en direction des professeurs.

Nous avons un projet de rapprochement entre les parents des quartiers et l'établissement scolaire.

Nous avons un projet de formation des délégués de classe.

Dans le cadre du projet global, deux médiateurs de l'A.F.P.A.D se sont installés depuis quelques semaines dans l'enceinte du collège. La mission est de faire connaître la culture de médiation, de préparer la formation des professeurs, l'implication des parents et aussi d'entrer progressivement dans la gestion des conflits des enfants.

Monsieur BASCOU

Je me permets d'intervenir au titre d'enseignant du Collège Pablo Neruda.

Des actions ont effectivement été prévues. Des médiateurs sont désormais au collège et représentent une forme d'espoir au sein de l'institution. Au plan local, il existe, en effet, une vraie difficulté de par la diversité des individus. Cette diversité concerne aussi bien les enseignants que les élèves. Quarante nationalités sont ainsi ici représentées. Or ce lieu n'est pas un lieu neutre. Il existe une certaine violence institutionnelle, avec un programme qu'il faut en

priorité faire passer. En aucun cas, on ne peut se permettre d'être neutre par rapport aux élèves.

Les médiateurs sont situés dans la situation inverse, ce qui rend leur travail très difficile. Nous espérons que la démarche se pérennise et évolue dans le bon sens.

Amar RAHOUANI, Membre du conseil d'administration de l'A.F.P.A.D. et parent d'élève.

Mon intervention après Monsieur BASCOU est assez symbolique.

J'ai été longtemps Président de l'association des parents d'élèves dans ce collège. Nous avons vécu des moments très difficiles, en l'absence de partenariats, à pouvoir communiquer avec la direction du collège. Des crispations ont nui aux discussions sur l'avenir de nos enfants. L'A.F.P.A.D. avait alors tenté d'intervenir en rétablissant un dialogue. Cela s'est traduit au départ par beaucoup de violence, de passages à l'acte. Le travail pédagogique est devenu impossible. Il a fallu interpeller les institutions, notamment un médiateur de l'inspection académique.

Aujourd'hui, l'ouverture sur l'extérieur engagée avec l'A.F.P.A.D. par le nouveau principal va dans le bon sens.

On peut enfin, en tant que parent, assumer nos responsabilités et la médiation ne peut que favoriser la reprise du travail. Chacun retrouve sa place.

Échanges avec le public

Jacques NICOLAÏ, médiateur à Montreuil-sous-Bois, Commissaire divisionnaire honoraire

Je fais œuvre de médiation à Montreuil-sous-Bois.

Je voudrais poser une question aux médiateurs de Pierrefitte. Quel est votre rôle lorsque la médiation concerne l'administration municipale, départementale, voire d'État ?

Par ailleurs, je suis ancien commissaire divisionnaire.

Je voudrais faire un commentaire sur la présence éventuelle d'un policier au sein d'un collège dans un département voisin. Il existait, il y a quelque temps, une police de proximité. Ces policiers étaient admis dans les établissements de Montreuil et participaient à la vie locale. Quant à imposer aujourd'hui un policier dans un collège, je reste Républicain et désapprouve totalement cette démarche.

Hibat TABIB

Je pense que la médiation est avant tout une culture, bien plus qu'une technique. Nous avons de préférence engagé une démarche culturelle. La médiation ne règle pas tout, elle n'est pas non plus limitée aux habitants.

Les institutions, un principal, un commissaire, doivent accepter d'entrer dans la médiation. Ce ne sont pas toujours les institutions qui ont raison. Cela doit permettre de pacifier, créer des liens entre les habitants et l'administration. Aujourd'hui, malheureusement, nous sommes loin de cette culture.

À titre d'exemple, il y a eu un conflit grave avec plusieurs blessés entre la police et des jeunes d'une cité de Pierrefitte. Les jeunes du quartier des Poètes se préparaient ainsi à se battre avec les policiers dans le quartier. J'ai contacté madame le Commissaire pour lui expliquer la dangerosité de la situation, aussi bien pour les jeunes que pour les policiers. Je propose alors une rencontre au centre ville. Elle accepte et nous avons demandé aux jeunes d'apporter au commissaire leurs griefs. Nous avons prévu de limiter leur participation à vingt personnes, mais nous avons dû accepter trente-cinq personnes. Au début les discussions furent très dures, les jeunes se plaignant de contrôles incessants de la part des policiers et de comportements agressifs et non justifiés. Finalement les rapports se sont progressivement pacifiés.

Si l'on ne tente pas ces démarches, des quartiers deviennent ingérables sur des situations qu'on peut paradoxalement résoudre.

Les exemples comme celui-ci sont nombreux. Cette culture de la médiation par rapport aux institutions permet aux gens de savoir, puis d'accepter d'intervenir dans le processus. À ce titre, la mise en place d'un policier au sein d'un collège peut raviver les tensions. Celui-ci peut certes intervenir dans des missions d'éducation et d'information, mais lorsque sa fonction se limite à la sécurité, il se peut que la situation engendre un malaise.

Jacques NICOLAÏ

Les policiers sont avant tout des gardiens de la paix. Or, aujourd'hui la justice de paix, la justice d'instance, s'est éloignée. Les justiciables qui ne se sentent plus en sécurité peuvent alors retrouver une certaine proximité dans la médiation. Les gens ont peur de leur voisin ou, plus généralement, de l'inconnu. La médiation a un rôle à jouer pour renouer une forme de dialogue.

Fabienne ASIANI

J'habite Pierrefitte depuis une quinzaine d'années.

Je travaille sur des programmes de coopération internationale et c'est de cette façon que j'ai été au contact de la médiation.

L'an dernier, j'étais très impliquée dans l'association des parents d'élèves du collège Gustave Courbet. J'aimerais insister sur la formation des délégués au sein des collèges. Aujourd'hui ces derniers ne remplissent pas leurs fonctions et l'institution ne soutient pas leur formation. C'est dans le concret qu'il faut commencer.

Micheline BATUDE

Je travaille au centre social Ambroise Croizat à Pierrefitte.

Nous sommes une structure de proximité appelée à lutter contre les différentes formes d'exclusion. Nous avons alors intégré la médiation dans notre travail sans forcément s'en rendre compte.

C'est un apport culturel, comme le souligne Hibat TABIB.

L'A.F.P.A.D. intervient alors dans les cas de conflits avérés. Mais il existe aussi des cas de dysfonctionnements administratifs, par exemple. Voilà, entre autres, où se situe notre intervention. C'est une démarche peu coûteuse, qui résout des conflits administratifs sans pour autant faire appel à la justice. Nous sommes ainsi conduits à intervenir auprès du tribunal administratif, des différentes commissions départementales, du Médiateur de la République.

Je voudrais aussi donner des exemples de conflits d'ordre privé qui apparaissent graves comme les violences faites aux femmes. La tentative de conciliation se fait en intégrant l'idée que le conjoint réitérera ses actes. L'intervention a donc aussi pour but de trouver des solutions, notamment en termes de logements.

Élisabeth COLLARD, Centre International de Résolution de Conflits et de Médiation

Je voudrais intervenir sur ce qui a été dit pour la formation des délégués de classe. Je ne pense pas que le délégué soit un médiateur. Ce sont deux fonctions différentes et l'expérience montre que ce ne sont pas les délégués qui font le mieux ce travail.

Le choix d'un délégué de classe est particulier. Ce sont souvent les caïds qui représentent les élèves devant l'institution comme on pourrait l'envisager à un autre niveau pour les syndicats. Il faut une certaine poigne dans ce genre de rapports, pour faire face aux discussions. Ce n'est pas cela que l'on attend d'un médiateur.

Francine SAUCIER, Principal honoraire, auteur de « Madame la principale - une envie de collège », 2003, Éditions de l'atelier / La vie au cœur

Je suis principal en retraite d'un collège où j'ai beaucoup pratiqué la médiation. J'aimerais savoir si la formation de médiation que vous avez engagée est une formation généraliste, qui s'appliquerait à toutes formes de conflits ?

La démarche est-elle arrivée au point de se demander s'il ne faut pas former des médiateurs sociaux, des médiateurs scolaires, des médiatrices familiales ?

Thierry DUDREUILH, *Président du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation.*

Cette question sur le point de savoir s'il y a des formes spécifiques de médiation selon les contextes se pose régulièrement. La spécificité est en fait le cadre dans lequel on intervient, mais l'approche de la médiation doit rester généraliste. Le plus important est la manière dont on accueille et prend en compte les individus et institutions en conflit.

La médiation a toujours un caractère interculturel et elle peut être aussi et à la fois scolaire, ou familiale, sociale... On n'imagine pas s'arrêter au milieu d'une médiation lorsque des éléments contextuels différents apparaissent. Parce qu'elle s'occupe de la personne dans sa globalité, la médiation est, par essence, généraliste.

Hélène MIRAMON

La formation m'a justement intéressé pour son caractère généraliste, pour pouvoir accueillir la personne dans sa totalité.

Le travail de conseillère conjugale et familiale et le travail de médiatrice se pratiquent avec des outils différents. Il est tout à fait important que les activités soient séparées. La médiation ne peut s'effectuer qu'à l'A.F.P.A.D., lieu de médiation consacré, là où les conflits peuvent être accueillis.

Anne-Marie COUFFRANT, *Directrice du Centre Social et Culturel Ambroise Croizat, membre du Conseil d'administration de l'A.F.P.A.D.*

Je crois que lorsque l'on travaille avec les habitants, plusieurs éléments vont se mêler. Il y a d'abord l'écoute empathique face à une problématique. Ensuite, on arrive à une autre étape qui consiste à faire émerger le potentiel réactif par rapport à une situation. Lors de la rencontre, on est à un autre niveau, celui de la négociation.

C'est un processus compliqué et fastidieux à engager. Pour cela je propose à l'A.F.P.A.D. d'organiser une rencontre entre ces gens qui ont, à un moment donné, laissé tous un peu de leur histoire.

Michel FOURCADE, *Maire adjoint à la tranquillité publique, à Pierrefitte*

Je tiens à souligner que l'A.F.P.A.D est un excellent outil de prévention. Étant élu à la tranquillité publique, je vois souvent apparaître des problèmes délicats de voisinage, que l'on a de plus en plus de mal à régler. L'A.F.P.A.D. constitue pour Pierrefitte une solution supplémentaire indéniable, puisque, sans son intervention, il ne reste bien souvent que la procédure judiciaire avec son coût et sa lenteur.

Les apports sont aussi bien financiers qu'humains par le développement d'une nouvelle manière de vivre ensemble.

« Accès au Droit, Médiation et Justice »

Nathalie RIOMET, Chef du Bureau de l'Accès au Droit et de la Politique de la Ville, au sein du Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de la Politique de la Ville, Ministère de la Justice

Était indiquée sur le programme du colloque de l'AFPAD l'intervention de Marie-Christine Leroy, chef du Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de la Politique de la Ville au Ministère de la Justice. Malheureusement, en cette période particulièrement chargée, elle n'a pas pu être des vôtres ce matin. C'est bien volontiers que j'ai accepté de venir à votre rencontre.

En arrivant parmi vous, il a été convenu de reporter mon intervention en fin de matinée, ce que j'ai accepté sans réserves parce que l'originalité du projet de l'A.F.P.A.D, construit en symbiose avec la Mairie de Pierrefitte et les habitants, nécessitait de vous entendre d'abord parler de votre expérience avant de vous présenter quelques éléments de réflexion sur les possibilités d'articulation entre l'accès au droit, la médiation et la justice.

L'accès au droit a encore été assez peu abordé ce matin, puisque les débats se sont concentrés sur le cœur de la médiation. L'amont, c'est-à-dire ce qui précède l'accès à la médiation, n'a peut-être pas été identifié à sa juste place. Or c'est le moment du premier contact ou du premier accueil proposé à une personne qui rencontre une difficulté juridique ou qui est confrontée à un conflit que se joue le devenir de la situation considérée. En revanche, a été soulignée à plusieurs reprises ce matin l'inadéquation de réponses judiciaires pour appréhender et gérer sur la durée des difficultés qui peuvent, nous le savons tous, avoir des causes diverses.

« L'articulation entre accès au droit, médiation et justice : un processus linéaire ? »

Mettre sur le même plan l'accès au droit, la médiation et la justice évoque à première vue la lecture suivante : l'accès au droit en premier lieu, puis la médiation, et enfin le recours à la justice. Dans la pratique, ces démarches sont souvent isolées, faute d'une information suffisante ou tout simplement de disposer de la ressource au plan local. Or ces notions doivent être mises en perspective, en considération des différentes options offertes aujourd'hui pour appréhender le traitement des difficultés juridiques de la vie de tous les jours.

La compréhension de cette articulation fait émerger un moyen terme entre l'accès au droit et l'intervention de la justice, de nature à fonder une place incontournable à la médiation, à la fois comme outil et comme constitutive d'une politique autonome dont l'émergence a permis de faire évoluer les pratiques professionnelles, et donc pas seulement de favoriser un mode alternatif de résolution des conflits.

L'accès au droit

Il s'agit de l'aide attendue par les personnes qui ont des difficultés juridiques au sens large. Dans la pratique, des passerelles peuvent d'ailleurs exister entre l'accès au droit au singulier et l'accès aux droits fondamentaux. En vertu de la loi du 18 décembre 1998 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits, l'aide à l'accès au droit comprend :

- L'information générale des personnes sur leurs droits et obligations ainsi que leur orientation vers les organismes chargés de la mise en œuvre de ces droits
- L'aide dans l'accomplissement de toute démarche en vue de l'exercice d'un droit ou de l'exécution d'une obligation de nature juridique et l'assistance au cours des procédures non juridictionnelles
- La consultation en matière juridique
- L'assistance à la rédaction et à la conclusion d'actes juridiques.

Si l'on se borne à cette présentation, l'on passe à côté du savoir-faire requis pour mener à bien ces missions. L'accès au droit "réussi" est en définitive aujourd'hui préalable à la recherche de toute solution.

Lorsque l'accès au droit a été "promu" par le législateur en 1991, il a été donné dans un premier temps une place aux consultations juridiques si bien que cette approche réduisait en définitive l'accès au droit à un outil devant faciliter l'accès à la justice. Par la suite, et sous l'effet de la loi de 1998 précitée, la notion de l'accès au droit a été élargie, ce qui a donné aux différents types d'accompagnement de la personne un fondement légal. L'aide à l'accès au droit a dès lors pu trouver son autonomie, et s'est progressivement concrétisée.

L'expérience de l'AFPAD le montre, il faut être le plus pragmatique possible dans le traitement de la demande de droit : en particulier, si plusieurs aspects sont identifiés dans la situation de la personne ou le problème qui oppose deux personnes, il faut poser un diagnostic sur la globalité de cette problématique. C'est en réalité l'atout essentiel de l'accès au droit qui, à travers notamment l'intervention des "emplois-jeunes" s'est considérablement affiné, et peut être présenté comme suit :

- Un accueil de qualité : écoute, reformulation (dans un sens finalement assez proche du processus de la médiation), et compréhension des dires de la personne,
- Une explicitation de la nature et/ou qualification de la difficulté présentée
- Une information juridique de premier niveau, et aide aux démarches
- Une orientation si nécessaire vers un professionnel du droit ou toute personne qualifiée à partir du "démêlage" des difficultés, et analyse des démarches requises et de leur ordre de réalisation
- Un suivi de l'orientation réalisée et des démarches le cas échéant

L'accès au droit permet d'effectuer un choix — sans a priori — entre divers types d'interventions et de solutions. Il paraît fondamental d'insister sur la neutralité de l'acteur dans l'élaboration de la solution proposée pour qu'elle puisse être appropriée par les personnes concernées au premier chef.

Cette absence d'a priori quant à l'issue du conflit ou de la difficulté posée implique des exigences de qualification, de pluridisciplinarité dans le traitement de la demande de droit, et enfin de mise en réseau des acteurs dans la définition des projets à l'échelle d'un territoire.

Dans cette optique, la médiation, mais aussi la saisine d'un tribunal font partie de la palette de solutions qui peuvent être préconisées, le critère de l'orientation

.....

devant bien sûr rester celui de la recherche d'une solution concrète, c'est-à-dire applicable et durable.

La médiation

Il s'agit d'un processus triangulaire qui réunit trois éléments : un conflit, les deux personnes ou parties acteurs de ce conflit, et l'intervention d'un tiers, neutre et impartial, chargé de faciliter la discussion, et la recherche d'une solution durable au conflit, dans un cadre garantissant la confidentialité des échanges, et l'équilibre des intérêts en présence.

La médiation judiciaire est une réalité qui a été consacrée en France, tout d'abord par la pratique de quelques magistrats un peu innovants, puis par diverses lois, en matière pénale par la loi du 4 janvier 1993 donnant au Procureur de la République la possibilité d'ordonner parmi les alternatives aux poursuites une médiation pénale (Article 41-1 (5^e) du Code de Procédure Pénale), en matière civile par la loi du 8 février 1995 et le décret du 22 juillet 1996. Parallèlement, diverses pratiques de médiation sociale ont émergé pour résoudre sur un territoire donné divers types de conflits ou de désordre liés aux difficultés de vivre ensemble, et donc souvent dans une approche collective. Le magistrat qui souhaite recourir à l'heure actuelle à la médiation peut donc aujourd'hui le faire.

Pourtant au départ, l'institutionnalisation de la médiation a soulevé beaucoup de débats, voire de l'hostilité dans le corps judiciaire mais aussi chez les professionnels du droit.

Dans tous les cas, le recours à la médiation — conventionnelle judiciaire, ou sociale — participe d'une logique d'alternative à la réponse judiciaire traditionnelle : elle offre l'opportunité d'un accès au droit à des personnes qui, sans cela, ne pourraient pas accéder à une prise de conscience de leurs responsabilités, et s'inscrit en cela dans une pacification des rapports sociaux.

Le traitement judiciaire

Plusieurs personnes ont souligné ce matin que saisir le juge coûtait très cher. La réponse judiciaire peut surtout être décalée par rapport à l'enjeu d'une situation qui est confiée à l'institution, et c'est sur ce point, et non pas seulement parce qu'elle est coûteuse, que la justice est inadaptée dans certaines situations. Il n'est pas rare en effet que la saisine du juge intervienne de manière très tardive alors même que le conflit s'est cristallisé ; il arrive également que le conflit, objet du litige au sens procédural, ne traduise qu'une partie seulement d'une problématique plus large et plus complexe que sa traduction juridique.

Par ailleurs, les juges dans leur travail au quotidien n'ont pas toujours la possibilité d'intégrer la notion de durabilité de la décision rendue, ce qui est particulièrement sensible dans les affaires familiales ou les conflits de voisinage.

L'ouverture de l'institution judiciaire vers les politiques publiques et interministérielles telles que la politique de la ville, la politique de lutte contre les exclusions mais aussi la politique publique de l'accès au droit a cependant permis de faire évoluer les mentalités et d'intégrer les apports de la médiation et de l'accès au droit dans les pratiques professionnelles des magistrats.

La participation des magistrats à ces dispositifs partenariaux s'illustre dans plusieurs domaines. Le fait notamment que les Conseils Départementaux de l'accès au Droit (présents dans 76 départements) soient présidés par le président du tribunal de grande instance du chef-lieu du département permet de plus en

plus de décloisonner les compétences, et de parvenir à un diagnostic partagé sur les besoins d'accès au droit, et les dispositifs à développer.

« Quelles sont les conditions d'une véritable articulation entre accès au droit et médiation et justice ? »

La complexité de l'articulation entre accès au droit et médiation a été soulignée par les travaux de Jacques FAGET mais aussi la pratique des professionnels de la justice, et les acteurs sociaux. Il faut probablement aujourd'hui dépasser des questions de sémantique pour examiner au cas par cas les expériences qui marchent bien, et pourraient à moyen terme se généraliser.

Se placer du point de vue de l'utilisateur

Se placer du point de vue de l'utilisateur a paru évident pour les initiateurs de l'AFPAD qui dès l'origine ont su proposer une forme originale de partenariat pour mettre en œuvre des actions individuelles et collectives pour répondre aux besoins immédiats des habitants. En effet, c'est par l'analyse des besoins de la personne que la recherche d'une solution a le plus de chance d'aboutir. Cette approche permet également de définir les compétences qui doivent être mobilisées pour répondre à la demande de droit.

L'articulation entre accès au droit, médiation et justice constitue en définitive une ambition nouvelle pour l'ensemble des professionnels et des acteurs de la ville appelés à être au contact du public et à trouver des solutions communes pour mener une politique de prévention, de citoyenneté et de sécurité dans l'intérêt de tous.

Consacrer l'accès au droit, comme un outil d'orientation vers la médiation

Le rapprochement de l'accès au droit et de la médiation doit ainsi être entendu largement comme un **accès à la citoyenneté** (et non plus seulement comme l'accès au savoir juridique et à ceux qui le détiennent). Cette prise de conscience des acteurs est nécessaire mais elle implique une qualification, une réflexion éthique sur les modalités d'intervention auprès du public.

À cet égard, il convient de souligner que les acteurs de l'accès au droit et de la médiation ont en commun une doctrine de l'accueil du public, et du traitement en amont de la demande de droit, ainsi qu'une exigence de neutralité dans le processus d'élaboration de la solution caractérisée par une aptitude à orienter le public vers la ressource la plus adéquate.

La médiation doit encore améliorer sa diffusion en trouvant sa place dans des dispositifs générés par les besoins des habitants, et la mobilisation des acteurs de la ville. Ce développement peut en réalité prendre appui sur la politique publique d'accès au droit, ce à partir des missions légales des Conseils Départementaux de l'Accès au Droit. Certains conseils subventionnent des associations de médiation, étant précisé à cet égard que ce soutien doit porter non pas sur l'activité en tant que telle qui bénéficie d'autres sources de financement (frais de justice ou subventions sur des crédits déconcentrés du ministère de la justice gérés par les cours d'appel). Mais l'implication des CDAD ne se pose pas tant en termes de financement d'un dispositif d'information sur la médiation en vue d'en faciliter l'accès, qu'en termes

d'expertise et de soutien technique à apporter à des dispositifs offrant en un lieu unique accès au droit et médiation ou favorisant leur articulation.

S'agissant du modèle d'intervention proposé par l'AFPAD, ou par les antennes juridiques et de médiation, l'action des Conseils Départementaux de l'Accès au Droit pourrait, à moyen terme, faciliter le développement de tels dispositifs pluridisciplinaires.

Les CDAD ont pour un certain nombre d'entre eux la possibilité de prendre appui sur les Maisons de Justice et du Droit, ou sur des points d'accès au droit dont ils ont pu impulser la création, pour mettre en œuvre un système organisé d'information juridique. Les MJD ont progressivement accueilli un volet d'activité relevant de l'accès au droit, en permettant aux professionnels du droit, et aux intervenants du secteur associatif de travailler ensemble. Parallèlement à la généralisation de l'accès au droit au sein des MJD ou des antennes de justice, a pu être constatée l'introduction progressive de mesures de médiations judiciaires et conventionnelles² dans ces lieux.

Le Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de la Politique de la Ville souhaite d'ailleurs sensibiliser les CDAD à l'ensemble des dispositifs qui permettent un accompagnement et une prise en charge de qualité pour l'ensemble des personnes, et notamment les plus démunies.

Améliorer les garanties de l'utilisateur du processus de médiation

Ce matin, le positionnement du médiateur par rapport à sa propre histoire personnelle et à son origine professionnelle a été évoqué à plusieurs reprises. Il faut réfléchir, sur ce point, sur les garanties que l'on apporte aux personnes. Certes il existe le récent décret du 2 décembre 2003 portant création du diplôme d'État de médiateur familial ou encore le décret de 1996 sur la médiation judiciaire civile. Mais s'agissant des médiations conventionnelles, en dehors du champ judiciaire, les garanties aux personnes doivent être optimales.

Tout projet partenarial devrait donc s'accompagner d'une démarche de formation de l'ensemble des acteurs, et d'évaluation. Ainsi, les garanties qui doivent être données à une personne en quelque lieu qu'elle se présente pour exposer un problème doivent reposer sur un accueil pour qualifier la demande.

Privilégier une approche pluridisciplinaire

Aujourd'hui, il est possible de constater que cette articulation des compétences est conditionnée, au plan local, par la capacité des professionnels engagés dans une démarche d'accès au droit, les professionnels du droit et les magistrats, et les intervenants du secteur associatif, à travailler ensemble, et à réfléchir de façon pluridisciplinaire.

Dans une structure ne proposant qu'un type d'intervention, le risque est de privilégier une solution toute faite ou ne répondant que partiellement aux besoins exprimés : une compétence exclusive dans le domaine du droit, de la médiation ne peut toujours donner entière satisfaction. Cette observation vaut également pour le travail du juge, avec toutefois une différence importante tenant à la spécificité de l'institution judiciaire qui ne peut se défaire lorsqu'elle est saisie. C'est donc dans le cadre de sa saisine initiale qu'ont pu se

² En 2002, l'exploitation des grilles statistiques sur l'activité des M.J.D révèle que 9012 médiations pénales ont été réalisées dans ces établissements judiciaires, ainsi que 3500 médiations civiles.

développer d'autres modes de traitement, grâce notamment au recours à la médiation.

Une approche pluridisciplinaire repose sur la qualité de l'accueil, la capacité à faire un tri entre les demandes, leur qualification en fonction de leur nature et de leurs enjeux pour la personne, et la justesse du diagnostic d'orientation vers la ressource la plus adaptée.

À cet égard, l'exemple le plus abouti est probablement celui des antennes juridiques et de médiation, implantées à Marseille, Aubagne et La Ciotat en poursuivant des objectifs simples :

- Favoriser l'accès au droit des personnes en situation de fragilité sociale en leur donnant la possibilité de connaître leurs droits et les moyens de les mettre en œuvre,
- Résoudre les conflits entre particuliers par le recours à la médiation conventionnelle,
- Procéder, sur mandat du Procureur de la République, à des médiations pénales entre auteurs et victimes d'infractions.

Mieux expliquer l'apport de la médiation par rapport au traitement judiciaire

L'articulation "idéale" entre la médiation et le traitement judiciaire peut être abordée sous plusieurs angles. Le recours à la médiation permet de prévenir la cristallisation des situations conflictuelles mais aussi d'éviter la multiplication des conflits et des saisines inappropriées du juge. Pour autant, la nécessité de promouvoir une justice acceptée qui dépasse le périmètre de la décision judiciaire ne peut se limiter à la recherche d'une amélioration de la gestion des flux judiciaires. L'exigence d'un traitement plus rapide, à moindre coût pour l'utilisateur, comme la diversification des réponses font partie des débats qui animent la justice et les acteurs judiciaires, et des actions de formation qui sont proposées à ces derniers.

En conclusion de mon propos, j'espère que pour l'A.F.P.A.D et son projet, l'année 2004 sera marquée par une reconnaissance qui dépasse les frontières de ce département.

Merci beaucoup.

« La médiation, une culture de l'autonomie et de la responsabilité »

Thierry DUDREUILH³, président du CMFM, Centre de Médiation et de Formation à la Médiation⁴

1 - Introduction

Les intervenants de la matinée ont brillamment exposé le fond et la forme de ce projet conduit depuis plus d'un an par l'AFPAD et son directeur, Monsieur Hibat TABIB :

- Ce projet participe d'une vision politique qui, à travers l'usage de la médiation, veut privilégier le dialogue constructif dans les rapports d'une institution avec ses "usagers" ou entre ses "administrés". C'est le sens de l'engagement de l'équipe de la Mairie, que nous a rappelé Madame le Maire, Catherine Hanriot ;
- Ce projet s'inscrit dans le cadre de l'accès au droit, comme un droit élémentaire, celui de permettre à chacun de chercher à faire face à ses différends, de manière responsable et citoyenne. Comme l'a souligné Madame Nathalie RIOMET, Chef de service adjoint de l'accès au droit et à la justice et de la Politique de la Ville au ministère de la Justice, la loi a intégré la médiation depuis près de quinze ans dans ses procédures, pénale ou civile, et l'inscrit peu à peu dans notre vie quotidienne⁵.
- L'ouverture de cet espace de médiation n'est qu'une étape d'un projet plus global, commencé prudemment il y a trois ans, a expliqué Hibat TABIB : d'abord faire face aux situations critiques, ensuite donner de la densité au (re)tissage des liens, en partant des difficultés concrètes du quotidien, aujourd'hui nos différends ;
- Comme nous l'ont dit les nouveaux médiateurs bénévoles de l'AFPAD et quelques-uns de ses partenaires, avec l'émotion liée à l'intensité de leur expérience, la médiation contribue effectivement à recréer du lien social, à mettre de l'huile dans les rouages grippés des relations humaines.

Ces interventions ont tracé une vision presque "merveilleuse" de la médiation, et je suis heureux des résultats positifs rencontrés par le projet. En tant que

³ Thierry DUDREUILH est consultant, coach et formateur. Président du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation jusqu'en 2004, il forme en Europe des médiateurs en entreprise, dans la cité, à l'école ou entre communautés comme au Kosovo pour le Conseil de l'Europe et le Réseau Européen de Jeunes Médiateurs *YEMnet*. Il a participé au programme-pilote de l'UNESCO « Développement d'une culture de paix et de non-violence dans les établissements scolaires ». Co-fondateur de l'ONG *Mediators Without Borders* (<http://mediators-wb.blogspot.com>), il a créé le réseau www.Mediations.net. Contact : mediation@freesurf.fr et <http://EuroMediation.com>

⁴ À l'origine de la première expérience de médiation pénale en 1984, le CMFM est en charge de la médiation pénale et des mesures de réparation pour mineurs pour le Parquet de Paris.

⁵ Après les lois de 1993 et 1995, instaurant respectivement la médiation en matière pénale et en matière civile, un texte de décembre 2003 définit maintenant l'organisation et la formation professionnelle pour la médiation familiale.

médiateur depuis douze ans, président d'une association de médiation, ayant vu tant de situations quasi-insolubles se dénouer suite à un travail de médiation, je sais que ces résultats positifs ne sont pas l'effet du hasard.

Mais il ne faudrait pas en garder l'impression trompeuse que c'est une panacée. Comme il ne faudrait pas limiter la médiation à une technique, utilisée de façon ponctuelle dans les conflits. L'apport de la médiation, déjà efficace dans les contextes de crise, ne saurait être réduit à ces cas où l'on y vient en désespoir de cause, lorsqu'on ne sait plus quoi essayer.

Entre ces deux extrêmes, je voudrais vous montrer comment la pratique de la médiation renforce l'autonomie et l'exercice de la responsabilité dans la vie en société chez ceux qui y ont recours. Vous montrer que la médiation est une véritable compétence, une attitude face aux situations de difficulté relationnelle, de conflit ou de simple désordre, de violence latente ou exprimée. Que cette compétence est accessible à chacun et utile à tous.

À cet égard, l'ouverture de cet espace de médiation à l'AFPAD est une chance pour la ville et les Pierrefittois.

En quoi la médiation peut-elle nous aider à assumer notre responsabilité individuelle et assurer notre autonomie dans la difficulté ? Face à ces violences, qui sont au centre des inquiétudes de beaucoup de nos concitoyens, de certains ministères. Violences physiques visibles : dégradations, agressions ; violences plus discrètes de nuisances sonores, de voisinage, d'agressions visuelles sur les écrans, les murs, dans les cages d'escaliers ; violences verbales, psychologiques, morales, harcèlements ; violences sociales : pauvreté, chômage, sentiment d'inutilité ; violence du « désordre économique⁶ »...

Dans un premier temps, nous allons « décortiquer » ensemble la mécanique des tensions relationnelles, du simple différend au conflit le plus violent. En effet qu'il s'agisse d'un léger désaccord ou d'un affrontement ouvert, la confrontation obéit à des règles communes.

Dans un deuxième temps, nous verrons comment fonctionne la médiation. En quoi la médiation peut nous aider à faire face à toutes sortes de désordres, à « gérer » ou résoudre nos conflits. Comment par une présence médiatrice extérieure, voire par une attitude médiatrice intériorisée, les parties impliquées sont mieux à même de faire émerger une issue constructive acceptable par tous.

Enfin, nous concluons par une réflexion sur la médiation comme culture de la citoyenneté, en situant la place de la médiation par rapport à la loi, en montrant en quoi cette pratique de la médiation, facilitatrice de rapports constructifs entre individus toujours différents, est utile et nécessaire pour un fonctionnement heureux de nos sociétés démocratiques.

2 - De la différence au conflit

2.1 - Différence, désordre, séparation

Certains disent que la simple rencontre de l'autre, de ce ou de celui qui est différent est déjà un risque pour notre ordre personnel. Emmanuel Levinas⁷ ou Paul Ricœur⁸ diraient que le désordre provoqué par la rencontre de l'autre nous

⁶ « Ah Dieu que la guerre économique est jolie ! » Philippe Labarde et Bernard Marris, Albin Michel 1998 – « L'horreur économique » Viviane Forrester, Fayard 1996 poche 99

⁷ « L'éthique comme philosophie première », Emmanuel Levinas, poche 1998

⁸ « Parcours de la reconnaissance – trois études », Paul Ricœur, Éd. Stock 2004 – « Le mal, un défi à la philosophie et à la théologie », Paul Ricœur, Éd. Labor Et Fides, Genève 1996

renvoie à notre propre altérité, notre désordre intérieur, nos conflits avec nous-mêmes. Ils manifestent la séparation d'avec l'autre, la perte du lien. Le lien parfois peut ne plus exister qu'à travers le différent lui-même, les seuls échanges, quand il y en a encore, ne porter que sur le désaccord, jusqu'à la séparation et la rupture de toute relation. Il peut en être ainsi des relations entre deux personnes, ou entre une personne et une institution, voire "avec la société".

2.2 - Le désaccord légitime

Dans les modes de résolution alternatifs des conflits, populaires dans le monde anglo-saxon (*Alternative Dispute Resolution*), que ce soit en entreprise, à l'école, en famille ou dans la cité, on parle d'abord de "désaccord légitime" (*honest disagreement*).

Le terme est applicable lorsqu'il s'agit d'un différend portant sur un point technique, une décision a priori simple à prendre, une option à choisir, quel film aller voir ce soir par exemple.

Pour un tel problème, toute méthode classique, enseignée en entreprise ou à l'école, peut fonctionner ; toute technique de résolution de problème, méthode de prise de décision, de management collégial, de gestion de conflit, est utilisable et peut donner de bons résultats. La prise de décision sera traitée par notre cerveau moderne, dit raisonnable, le néo-cortex, par l'interaction du cerveau droit (évoquant le plaisir anticipé, imagination, projection) et du cerveau gauche (réflexion conceptuelle, prise de décision raisonnée).

27

2.3 - L'escalade du conflit échappe à la raison

Mais si l'un des protagonistes (parent / enfant, couple, amis) qui ont à choisir le film du soir devait en arriver à dire ou penser quelque chose comme « *y'en a marre, on va toujours voir le film que tu décides toi* », Alerte ! Nous risquons d'entrer dans un autre espace de la relation, celui où les mécanismes instinctifs de défense de notre cerveau reptilien, de son noyau amygdalien⁹, les mécanismes conservatoires de l'individu, vont prendre le dessus et "agir la personne de l'intérieur", comme le dit la psychanalyse, ou la livrer à ses "passions", comme le disaient les Anciens.

En effet, si l'un des deux protagonistes est insatisfait au point qu'il ne se sent pas reconnu, qu'il ne se voit pas de place, pas le droit de faire exister ses désirs propres et/ou si la situation se répète avec la même personne, une ou plusieurs autres, il peut même se sentir nié, menacé de ne plus avoir le droit d'exister, le droit de vivre, en quelque sorte, et, de façon symbolique inconsciente, se sentir menacé de mort.

⁹ Pour les explications "neurobiologiques" des mécanismes du conflit et de la violence, se référer, par exemple, aux ouvrages suivants : « *Cerveau droit, cerveau gauche* », Lucien Israël, Éd. Plon 1995 - « *L'ambiguïté humaine* », Maurice Auroux, Éd. Buchet/Chastel 1983 - « *Masculin-féminin ou la guerre impossible* », Maurice Auroux, Éd. Buchet/Chastel 1993 - « *Le cerveau intime* », Marc Jeannerod, Éd. Odile Jacob 2002 - « *L'erreur de Descartes* », Antonio R. Damasio, Éd. Odile Jacob 1997 - « *Spinoza avait raison : le cerveau des émotions* », Éd. Odile Jacob 2003 - « *Le sentiment même de soi – corps, émotion, conscience* », Antonio R. Damasio, Éd. Odile Jacob 1999 et poche 2002, dont le titre original anglais est plus expressif de « *The feeling of what happens – body and emotions in the making of consciousness* ». Ainsi qu'à la note suivante :

2.4 - L'instinct de conservation

Or devant une menace de mort, qu'elle soit réelle, "exagérée", symbolique ou fantasmée, notre première réaction provient de notre corps, plus précisément de notre cerveau reptilien ; elle est d'ordre instinctif, c'est-à-dire non-contrôlable a priori par la raison du néo-cortex. La raison n'est pas même impuissante, elle n'a tout simplement rien à dire. Elle est absente de cette première phase. Une phase initiale qui peut ne durer qu'une fraction de seconde — ou perdurer — mais pendant laquelle l'être humain réagit comme un animal qui a peur, qui se sent menacé de mort : il fuit ou il agresse, souvent plus fort, espère-t-il, que l'agression dont il s'est senti victime, à tort ou à raison ; ou bien il fait le mort : ainsi, le caméléon deviendra à ce point "inexistant" qu'il se confondra avec son environnement¹⁰.

Chacun a sûrement fait l'expérience d'une réaction physique brutale, incontrôlée, une gifle, un coup donné ou reçu sous l'effet de la surprise, de la peur. Si la réaction de violence est plus spectaculaire, elle n'est pas différente, dans ses ressorts, de la fuite (fugue, échec ou absentéisme scolaire appartiennent à cette famille) ou du "faire le mort". Ainsi, nombre de magistrats aux Affaires Familiales pensent « *./.../ qu'il n'y a pas de conflit puisque la plupart de ces couples qui demandent le divorce ne se parlent plus depuis de longs mois* ». En fait, c'est exactement le contraire qui se passe : le "silence de mort" est la réponse désespérée d'un être à une relation vécue comme une agression présentant un danger mortel symbolique. L'être humain ne réagit pas différemment du chien qui se couche et s'aplatit au sol en signe de soumission devant un adversaire plus fort : c'est pour ne pas être tué qu'il "fait le mort" puisqu'il lui semble que l'autre le souhaite mort. Il n'y a donc plus besoin de le tuer.

En cas de menace de mort symbolique (perte de l'image de soi, négation des aspirations les plus profondes, ou de l'engagement d'une vie, non-reconnaissance répétée des efforts de l'élève, mise en doute de la sincérité, accusation injustifiée, etc.), l'être humain peut réagir exactement de la même façon que face à une menace de mort physique réelle : il cherche à "sauver sa peau". Ce n'est qu'après coup qu'il essaiera — ou pas — de rattraper son premier élan, selon qu'il a reçu et intégré les principes d'éducation au "vivre ensemble" : les tabous, la politesse, la civilité, le respect, etc., sortes de pré requis de base pour trouver une place dans la "société".

3 - Médiation de la relation

3.1 - Reconnaissance

3.1.1 - Agir en médiateur

Dans le cas où la violence monte chez quelqu'un en poussée rapide, en accès brutal, ou bien encore quand la violence est déjà installée, inutile de chercher à raisonner celui qui s'emballe comme un cheval apeuré, il ne nous entendra pas. Pas de « *calme-toi, ce n'est pas si grave !* », ni de « *commencez d'abord par baisser le ton !* », pas de « *soyez raisonnable !* », ni de « *allons, ne te mets pas dans des états pareils* » ou de « *ça ne vaut pas la peine* ». Tous ces "bons

¹⁰ « *Éloge de la fuite* », Henri Laborit, poche 1985 - « *Mon oncle d'Amérique* », 1980, film d'Alain Resnais, qui présente trois études sur le comportement humain d'après les théories scientifiques du Professeur Laborit, et, du même réalisateur, « *L'amour à mort* », 1984, film sur la dualité et les oppositions (coffret Warner Home vidéo, 2003).

conseils” ne feraient qu’aggraver la situation et risquer de provoquer un passage à l’acte - par exemple donner des coups. Car le cerveau reptilien de cette personne sait instinctivement que cela « vaut la peine de sauver sa peau ». C’est ce à quoi son paléo cortex s’emploie en libérant la peur destinée à lui permettre la fuite, la colère destinée à mobiliser ses énergies de défense, ou la tristesse destinée à faire le deuil de l’être ou de la chose perdue.

Il faut donc que le médiateur agisse autrement. Il lui faut franchir la barrière de l’instinct de défense naturelle du médiant et toucher son système limbique. Ce qu’il fera en reconnaissant l’état extrême de peur, de colère, de tristesse de cette personne, et ce sur un ton plutôt interrogatif : « *Je sens de la peur...* » ou « *Je vous sens en colère...* », « *...furieux...* », ou bien « *je vous sens désespérée* » ou encore « *je sens que vous auriez envie de frapper...* ». Justement, une fois que son besoin vital de se sauver, se défendre, se protéger, se consoler, a été reconnu et nommé, le médiant aux prises avec ses émotions se sent moins en danger. S’il était sur le point de frapper, il ne frappera pas... Pas pour le moment en tout cas.

3.1.2 - Le besoin de l’Autre

Deux autres instincts dépendent de la partie animale de notre cerveau : l’instinct de perpétuation de l’espèce et l’instinct de recherche du plaisir.

Le premier est lié à la nécessité innée qu’a l’individu de se reproduire et de se prolonger dans sa descendance ; il est lié aussi aux notions de territoire, de possession, de *Lebensraum* (espace vital), d’appartenance à un groupe et, partant, est à l’origine des guerres comme des affrontements de bandes. Inutile de rappeler là encore le rôle de l’éducation dans l’acquisition d’une maîtrise de cet instinct pour permettre à l’individu de prendre une place dans la société, d’y être heureux et d’apporter sa contribution à la vie sociale.

Souvent négligé mais plus intéressant encore pour nous est le troisième instinct, celui de la recherche du plaisir. Celui-ci doit être entendu comme celui du besoin de l’Autre, de la rencontre avec ce qui nous est extérieur, ce qui nous stimule et nous fait “en-vie” ; au fond, c’est notre envie de vivre. Il correspond à un besoin de “con-vivialité”. Cet instinct même joue un rôle dans le besoin — sinon le désir — de tout un chacun de rencontrer l’Autre jusque dans sa différence, voire de se confronter à lui. On rejoint là le thème cher à René Girard, celui de la “mimesis” à l’origine de nos désirs et de nos conflits mimétiques¹¹.

3.1.3 - Les valeurs comme lien

La médiation répond profondément à ce besoin vital de rapport à l’autre, de participation au groupe, par sa fonction re-créatrice, voire récréative, du lien.

Au fil des reconnaissances successives des émotions qu’ils ont vécues dans leur relation conflictuelle, qu’ils (re)vivent en médiation, reconnaissances présentées, proposées par les médiateurs à chacun des deux protagonistes, ceux-ci vont se sentir entendus, et, concomitamment, vont pouvoir mutuellement “s’entendre”, entendre la réalité de ce que vit l’autre, de ce qu’il a ressenti et vécu. Chacun va pouvoir concevoir puis accepter que cette autre réalité existe, qu’elle puisse coexister à côté de la sienne, qu’elle y soit même légitime.

Les médiateurs facilitent d’abord l’expression des émotions et des sentiments de chacun, de la peur, de la colère, de la tristesse, de la souffrance, de la haine et de l’amour, puis celle des besoins vitaux de l’un et de l’autre auxquels ces émotions faisaient écho, enfin celle des aspirations profondes, des valeurs

¹¹ « Et je vois Satan tomber comme l’éclair », René Girard, 2001, Poche – et le reste de son œuvre.

essentielles touchées par le différend qui a mené au conflit. Les miroirs des médiateurs reflèteront ces valeurs, apportant au médiant une reconnaissance de leur réalité, que, peu à peu, l'autre pourra percevoir à son tour.

3.2 - Responsabilité

3.2.1 - Changement de regard et de sens

Petit à petit, au fil de la rencontre de médiation¹², chacun prend une apparence inconnue — ou oubliée — de l'autre. Il “se montre sous un autre jour” et commence à exister en dehors du conflit. Il retrouve le droit de ne plus être seulement cet adversaire qu'il “fallait” abattre pour sauver sa propre peau. Il commence à sortir de derrière le conflit, pour apparaître plus entier, plus proche, moins étranger, non plus comme un “monstre” (en latin ou en italien, *ce qui se montre*, ce que *Je montre*), mais comme un être “normal”, avec ses valeurs, ses rêves, ses désirs, son idéal, ses qualités comme ses faiblesses. Peut-être même que chacun commence à reconnaître en l'autre des valeurs “essentielles”, parfois étonnamment proches des siennes. Chacun remet “aux commandes” le sens qu'il donne ou veut donner à sa vie.

3.2.2 - Retour à la raison et à la responsabilité

Chemin faisant, chacun se réapproprie sa capacité à faire face à l'altérité, à supporter la situation qui le débordait ou l'étouffait, “reprend conscience”, “retrouve ses esprits”, “revient à la raison”, “réalise”¹³ qu'il est de nouveau capable, ou pour la première fois capable, de dépasser sa colère ou sa peine, de faire face à la séparation sans se sentir disparaître. Peu à peu, il redevient “maître de soi” et de ses actes. L'un accepte que certains de ses actes aient été inacceptables, aient causé du tort, qu'il est responsable du mal qu'il a fait (*malum culpae*), ainsi que de la recherche d'une réparation à y apporter. L'autre découvre qu'il n'y est peut-être pas étranger lui-même, qu'en tout cas il est responsable de son malheur (*malum pœnae*), c'est-à-dire qu'il en est non pas coupable mais comptable, que sa responsabilité consiste à prendre son malheur en charge, à faire de son mieux pour essayer d'y re-médier avec son “adversaire”, ou seul si cela n'est pas possible avec lui. Et il découvre qu'il y a un certain nombre de choses qu'il peut faire seul.

3.2.3 – “Empouvoirement”

Chacun des deux médians vit ce processus d’“empowerment”, que les Canadiens traduisent par “empouvoirement”, cette capacité à retrouver le pouvoir sur soi, sa puissance, à se révéler et à utiliser ces capacités insoupçonnées que chacun porte en soi, pour résoudre un problème directement. Tout au long des échanges, les médiateurs veillent au cheminement des deux médians. Ils ne proposent pas de solution, mais créent les conditions pour que les deux protagonistes s'emparent de leurs capacités à chercher par eux-mêmes¹⁴ une solution juste.

¹² La confrontation entre les médians lors d'une médiation dure entre deux et trois heures, voire plus.

¹³ Comme s'il émergeait d'une crise de “déréalisation”

¹⁴ Le philosophe Paul Ricœur parle de « l'homme capable », tandis que le psychologue Carl Rogers parle de « l'homme fonctionnant bien ».

3.3 - Autonomie

Au fil de la médiation, après la “crise”, le conflit diminue en intensité, devient moins important. Il est relativisé par ses acteurs, quitte l’avant-scène pour reprendre sa juste place, redevient presque un épiphénomène de la relation entre les deux personnes ; il revient à leur portée, à leur mesure et devient soluble directement par eux ; les protagonistes se sentent libres de choisir ce qu’ils vont en faire, au sens de ce que dit Levinas : « choisir “librement” de faire maintenant la seule chose que je dois faire »¹⁵. Ils commencent à se sentir autonomes et responsables par rapport à leur différend.

3.3.1 - Justice

Alors, les demandes d’excuses, qui pouvaient avoir été de pure forme auparavant, et, comme telles, non acceptées, se font plus sincères, elles deviennent recevables. Parfois un protagoniste est tellement touché par la souffrance de l’autre qu’il vient de découvrir, qu’il en pleure plus que de la sienne, jusqu’à appeler les médiateurs à plus d’attention à l’autre. Il se sent responsable de l’autre autant que de lui-même. Ensemble, les “adversaires” retrouvent la joie de la reconnaissance, celle de ce fameux troisième instinct qui nous pousse vers autrui. Ils peuvent de nouveau exister l’un face à l’autre, sans craindre d’être mis à mort. Ils peuvent se “rendre” mutuellement justice, au sens de “rendre ce qui revient de droit” à chacun, parce que cela est juste, équitable, parce qu’ils reconnaissent que l’un vaut bien l’autre.

3.3.2 - Éthique et autonomie

Les médiateurs deviennent autonomes, selon le sens donné par Kant au principe de “L’autonomie de la volonté” : « les volontés individuelles des parties déterminent librement les formes, les conditions et les effets des actes juridiques... » qu’ils vont poser. Cette autonomie n’est pas une simple déclaration ou revendication d’indépendance, il s’agit plutôt de cette capacité à se donner une loi intérieure, dictée par la conscience, la raison humaine, cette « Loi naturelle » dont parle Montesquieu.

Parce que le processus de la médiation leur a permis de remettre les valeurs et le sens aux commandes, les médiateurs se réinvestissent de leur autonomie, comme d’une “règle impérative dictée par l’idéal, la norme, l’éthique”, cette loi endogène pendant exact de la Loi commune, exogène, la “règle impérative imposée à l’homme de l’extérieur” selon les deux principales définitions de la loi (dictionnaire Robert).

En fait, cette loi intérieure “individuelle”, qui émerge, est déjà une loi commune, une élaboration commune, elle s’est faite à deux au moins, de manière ô combien contradictoire puisqu’elle résulte de la confrontation même des parties, de leur opposition. Ce ne sera pas une lubie, une velléité ; elle est le produit commun de deux réflexions menées en face à face, sous le regard des médiateurs. **Les médiateurs se reconnaissent autonomes et interdépendants. Ils deviennent leurs propres législateurs.**

C’est ainsi qu’une loi commune s’élabore. Le besoin d’y adhérer permet de comprendre la nécessité de se relier à la Loi collective. Antigone rejoindrait Créon, en quelque sorte. Cette loi collective, qui semblait exogène à l’individu, ne lui est plus étrangère. Elle va même lui devenir endogène en tant que membre du corps social ; c’est la règle dont ce dernier se dote “par idéal, par

¹⁵ idem 4

norme, par éthique collective” du vivre ensemble. La Loi devient la morale du groupe.

4 - Droit, médiation et société

4.1 - Médiation et société

La médiation n'est pas une simple technique de gestion et de régulation des conflits. C'est une plongée au cœur de l'humain, de ses potentialités et de son mystère. Par la rencontre avec soi et avec la réalité de l'autre, le processus de médiation fait émerger la loi de l'intérieur. Restauré dans sa puissance, son "auto-nômos", réinvesti de sa propre responsabilité à l'égard de soi et de l'autre, l'individu se révèle capable de se donner des règles justes ; il peut nourrir la société d'une participation plus active.

Car lorsqu'on a expérimenté, au moins une fois, que l'on peut sortir d'un conflit grandi et non meurtri ou détruit, on sait que cela est possible et on le souhaite un peu plus à chaque occasion. L'expérience vécue en médiation ne s'arrête pas à la sortie de la médiation. Le médiant a découvert des compétences ignorées : il s'en servira. Il aura appris de son expérience.

4.1.1 - Acte de démocratie participative

La médiation peut ainsi constituer pour le citoyen un premier exercice individuel de démocratie participative locale.

La définition de la démocratie pour les Grecs consistait à « *confier aux élus le soin d'assurer la défense des citoyens* ». Ceci ne veut pas dire se substituer aux citoyens au moindre problème, mais d'abord faire son possible pour les remettre en puissance, en capacité de faire face eux-mêmes aux situations difficiles.

Pour une ville, il peut s'agir de mettre à disposition de ses administrés une structure dans laquelle chacun trouve l'espace et le temps pour exercer, avec l'aide de médiateurs compétents, "indépendants", impartiaux, sa capacité d'autonomie et de responsabilité individuelle dans les situations les plus difficiles de sa vie. Après quoi, il faudra préserver à la structure son indépendance pour assurer celle des médiateurs et la confiance des usagers.

L'installation de l'espace de médiation de l'AFPAD est une illustration remarquable du fondement originel de la démocratie : cette association qui travaille pour la prévention et l'accès au droit met à la disposition de ses concitoyens le lieu et les médiateurs, donne à chacun la possibilité d'assurer civilement et pacifiquement son premier niveau de défense individuelle dans les conflits de tous les jours, petits ou grands.

4.1.2 - Éducation citoyenne

Il s'agit d'une expression de la démocratie participative mais aussi d'éducation à la démocratie au sens d'une pédagogie de la citoyenneté. La médiation est une rencontre au cours de laquelle les personnes en conflit (agresseur et agressé, adulte et jeune, parents et enfants, jeunes entre eux, nouveaux et anciens), et parfois l'entourage, découvrent, avec l'aide des médiateurs¹⁶, que leurs conflits

¹⁶ En médiation, les médiateurs interviennent par équipe de co-médiateurs (eux aussi homme-femme, jeune-ancien, natif-migrant, enseignant-élève ou parent...) pour assurer un espace de neutralité, garantir l'expression des différences, protéger des dérives possibles (prise de pouvoir, manipulation, transferts excessifs) ; idéalement trois co-médiateurs plutôt que deux pour éviter une représentation duelle, déjà trop évocatrice du conflit.

ne sont pas inéluctablement destructeurs, mais sont générateurs d'une relation nouvelle. Ceci constitue un enseignement.

Le processus de médiation et la formation à la médiation contribuent ainsi à "l'éducation citoyenne", à enseigner comment mieux vivre nos relations dans le quotidien, par une pédagogie ad intra¹⁷ : acquisition de la compréhension de soi et de l'autre, du respect, de l'autonomie, de la responsabilité, dans un processus d'auto-responsabilisation. Apprendre à mieux se connaître, c'est faciliter le dialogue avec soi-même pour pouvoir mieux le vivre avec autrui.

Le processus de médiation déclenche et accompagne, en une maïeutique¹⁸, le questionnement sur le sens. L'élucidation progressive par les parties de ce qui est essentiel pour chacun, redonne du sens, remet celui-ci aux commandes de leur vie. C'est ainsi que la résolution des différends devient possible, et que peut s'épanouir une vie sociale chargée de sens pour chacun.

4.2 - Questionnement

4.2.1 - L'essentiel et le subsidiaire

Si l'essentiel est donc en chacun, la loi a pour but de veiller sur l'ordre social.

Pour autant, doit-elle tenter de répondre à tout désordre, toute atteinte à l'ordre, public ou privé, provoquée par un conflit de voisinage, de couple, de générations, dans la rue, à la maison, au travail ou à l'école ? Peut-elle se mêler de tout, tout le temps ?

Les textes fondateurs de la Communauté Européenne indiquent plutôt qu'elle doit rester le recours ultime. Le traité de Maastricht, largement argumenté par nos plus éminents représentants, confirme ainsi le principe de subsidiarité comme l'un des trois piliers de la Loi commune¹⁹.

Cet aspect de la loi pourtant est souvent négligé, comme oublié. Dans bien des cas de la vie courante, le citoyen a plus vite fait de faire appel aux "représentants de la loi" qu'à ses concitoyens de proximité, voire à lui-même.

Quand la loi doit-elle intervenir en lieu et place des parties ? Quelles sont les voies possibles, au niveau interindividuel en amont du recours à l'Institution ? La loi n'anticipe-t-elle pas trop souvent les risques qui pourraient advenir pour l'ordre public ? Ne décide-t-on pas parfois hâtivement que « *les parties ne sont pas capables de s'entendre* » ?

¹⁷ L'appropriation se fait depuis l'intérieur, par la découverte expérientielle, au sens de la "Erfahrung" de Kant (l'expérience comme point de départ de la connaissance) ou de Hegel (l'expérience comme lieu d'échappement de l'homme aux vérités figées, comme ce par quoi l'homme vient à s'accomplir dans sa vérité et accède à la vraie liberté). Chaque médiant fait l'expérience du besoin de respect, d'autonomie, de responsabilité, pour lui-même comme pour l'autre.

¹⁸ Les médiateurs parlent peu, questionnent à peine et jamais sur le problème ; ils se centrent sur les vécus de chacun auxquels ils font miroir ou écho, proposent quelques "mini synthèses" comme un rassemblement des morceaux des puzzles personnels des médians ; ils suscitent puis accompagnent le questionnement intérieur sur le sens, sans volonté de "pro-voquer" ou d'anticiper.

¹⁹ Selon le principe de subsidiarité, toute action doit être réalisée au niveau le plus proche possible des citoyens, le niveau supérieur ne devant intervenir que si cela est nécessaire. Le principe de subsidiarité, inspiré du système constitutionnel fédéral allemand, lui-même inspiré de la "doctrine sociale de l'Église", est repris par l'Acte Unique Européen, de façon implicite dans le domaine particulier de l'environnement, et généralisé par le traité de Maastricht (article 3b alinéas 2 et 3 du traité CE, modifié par le traité de Maastricht, devenu l'article 5 du traité d'Amsterdam). Le principe de subsidiarité s'accompagne du principe de proportionnalité, développé par la CJCE (voir notamment CJCE du 17 juillet 1970, Internationale Handelsgesellschaft aff. 11/70, recueils p.1125) et inséré, en 1992, dans le traité CE, validée par le traité de Maastricht.

Le débat récent pour ou contre une loi sur les signes religieux à l'école nous dit bien le désarroi dans lequel nous nous trouvons dans la recherche du "vivre ensemble". Une loi pour trois cents « affaires de foulard » dans le pays, ramènera-t-elle "l'ordre public" mieux que l'application de la loi de 1905 aurait pu le faire ? Où est le "bon sens", la bonne mesure dans cette affaire ?

4.2.2 - Éducation à la loi et libre-arbitre

La loi fonde un certain nombre de libertés, en même temps que, par essence, par sa fonction régulatrice, elle constitue, au moins partiellement, une perte de liberté individuelle. Si l'individu perd un peu de liberté, il y perd surtout beaucoup du sens de sa responsabilité personnelle, beaucoup de son droit et de son devoir de rechercher les règles de vie qui assureront la cohésion entre son idéal, ses aspirations, ses besoins, et sa présence, sa participation à la société dans laquelle il vit. Il y perd de sa capacité à s'approcher par ses propres moyens de l'équilibre avec les autres, son "auto-nomie", sa capacité à se donner une règle propre.

Quelle société voulons-nous ? L'individu doit-il être protégé a priori contre tout risque potentiel et d'abord contre lui-même, comme un enfant ? Et comment le jeune enfant que l'on "élève" arrivera-t-il à devenir adulte, citoyen responsable, si on le laisse entre des barrières toujours plus protectrices, comme dans un parc à jouer ? Comment s'intéressera-t-il à la vie de la cité, comment développera-t-il une conscience citoyenne, une conscience politique ? Où s'arrête la protection, où commence l'aliénation ?

Comment entendre sans frémir un célèbre professeur de droit et d'éthique, invité dans la plus prestigieuse des écoles françaises pour un colloque sur la bioéthique, déclarer : « *La loi précède l'éthique... Parce que nous sommes en démocratie et que nous avons remis à nos élus le soin de dire La loi... Donc nous n'avons pas à nous préoccuper d'éthique, ils l'ont fait, ils le font pour nous* ». Que devient l'éthique si elle n'est plus réfléchie par chacun dans son contexte de vie propre ? Et que devient la loi, si elle n'est plus réfléchie sur le terrain du quotidien ? Alors, si un fou prend le pouvoir, si un fanatisme s'empare des élus, comme aux jours les plus sombres du siècle précédent, devrions-nous obéir à des lois iniques, déconnectées des nécessités du "vivre ensemble", au seul motif qu'elles auraient été votées "démocratiquement" ?

Quelle est aujourd'hui notre compréhension de la Loi ? Nos Anciens, inventeurs de la démocratie, connaissaient bien les nuances et les difficultés de l'exercice de la justice ! Eux qui parlaient de Thémis²⁰, représentant une forme supérieure d'ordre et de justice, inspiratrice de paix, de "Dyke"²¹, la justice gardienne de l'équilibre, ou de Justitia²², qui ne pouvait exercer la justice sans les efforts des

²⁰ Le rôle de Thémis, chez Homère, est « d'imposer un certain ordre ou une maîtrise des rassemblements... » ("Le mythe grec originaire", Timothy Gantz). Thémis était un des Titans, les enfants d'Uranus et de Gaia. Appelée parfois "mère du Moirai et du Horai" (Dyke — la justice, Eirene — la paix, et Eunomia — le gouvernement légal), Thémis commande ainsi une forme supérieure d'ordre et de justice.

²¹ Dyke, fille de Thémis et de Zeus, était la déesse grecque de la justice, abondamment décrite par la littérature. Appartenant au Horai ou aux saisons, elle est représentée physiquement dans le projet de Theoi : « ...si quelque dieu avait tenu le niveau d'équilibre de Dyke... » (Bacchylide, Lyrique Grec IV, Frag 5). Cet équilibre est à l'origine de la représentation de "la justice" par une balance. Sur le coffre de Cypsélos à Olympé, une belle femme en punit une laide, la bâillonnant d'une main et, de l'autre, la frappant avec un Staff. C'est Dyke, la justice, qui traite ainsi Adikia, l'injustice. Ce que représente Dyke est presque impossible à distinguer d'Astratia, autre image de la justice, dépeinte avec une torche, des ailes et des éclairs de la foudre de Zeus.

²² Justitia était la personnification romaine de la justice. Vierge vivant parmi les humains jusqu'à ce que les erreurs des mortels la forcent à prendre son envol et à devenir la Constellation de la Vierge ("Dictionnaire de la religion romaine", Adkins) Représentée comme une femme majestueuse

hommes eux-mêmes, et dont nous avons gardé le nom en français ? Croyons-nous qu'il suffit d'une justice commune "éclairée" — et par qui ?, comme la syncrétique Lady Justice²³ tandis que nous pourrions rester les yeux fermés, à attendre qu'On décide pour nous ?

Comment apprendre, dans une situation de tension ou de conflit, à me comporter dignement avec des inconnus ou des gens d'une autre civilisation, sans avoir appris à mener une réflexion éthique, sans m'être construit une morale, dans ma famille, avec mes voisins, mes camarades de classe, mes collègues de travail ou de sport ? Comment, en fait, être en mesure d'exercer la démocratie, non seulement une fois tous les trois ou cinq ans face à une urne, mais aussi au quotidien, dans les actes simples de la vie ?

C'est cette possibilité d'apprentissage que nous offre l'espace de la médiation, à partir de nos différends ordinaires.

4.2.3 - Médiation et exercice de la démocratie

À l'intérieur de l'espace défini et reconnu comme celui du droit, peuvent exister des lieux de médiation au sein desquels on puisse explorer, à partir de nos expériences de vie, les plus douloureuses parfois, ce que l'on appelle "justice". La médiation propose cet espace et ce temps, qui peuvent précéder, s'insérer ou se substituer au recours à l'institution judiciaire, la justice rétributive ou punitive. La médiation est, selon les recommandations de l'ONU²⁴, une expression de la justice réparatrice, où des protagonistes vont volontairement se rencontrer, se confronter, pour "produire de la justice", reconnaître les droits de l'Autre, lui faire reconnaître les siens, inventer cette "loi des parties" qui restera, sous couvert des médiateurs, dans la légalité du droit positif.

Cet espace de démocratie, de reconnaissance, d'accès aux droits mutuels, est avant tout un espace interpersonnel. Exercer la démocratie au quotidien, c'est d'abord devenir capable d'écouter le point de vue de l'autre et, tout en le respectant, de débattre, de discuter (en latin, *agiter, créer le désordre*), pour trouver ensemble un ordre, un sens commun, un "con-sensus". Si nous n'avons pas appris cette pratique dans notre enfance, comment s'étonner que la démocratie finisse par apparaître à certains comme la dictature de la majorité ? Celle du plus grand nombre au lieu de celle du plus fort, la belle affaire ! Comment s'étonner que d'aucuns veuillent faire voler en éclats cette loi exogène, imposée de l'extérieur, qu'ils veuillent "faire leur loi", en opposition avec La loi commune, qu'ils voient cette dernière comme celle des "Autres". Et il ne s'agit pas plus ici de "guerre des banlieues" que de conflit familial entre parents et enfants, dans les couples qui se déchirent, entre voisins, élèves, ou

portant un diadème (monnaie de 22-23 av. J.C.), Justitia porte aussi le rameau d'olivier, la *patera* (la coupe) et le sceptre.

²³ Lady Justice est le mélange américain de Thémis et de Justitia. Les yeux qu'elle a bandés sur certaines images ornant Washington DC ne la rendent pas aveugle mais révèlent au contraire un regard tourné vers l'intérieur, dans une perception intime de la réalité. Elle tient des échelles, des bandeaux et des épées. Sur l'une d'elles, elle combat le mal en le fixant du regard, son épée toujours engainée.

Toutes les statues de Lady Justice, de Thémis et de Justitia dans les tribunaux à travers le monde, jusqu'à la révérende statue de la liberté, du sculpteur français Bartholdi, présentent une ressemblance troublante avec les déesses de Justice antiques. Mais, même dans l'Antiquité, la personnification des déesses de justice changea pour s'adapter aux temps ou aux besoins et croyances des auteurs.

²⁴ Résolutions 1999/26 du 28 juillet 1999 et 2000/14 du 27 juillet 2000 du Conseil Économique et Social de l'ONU, relatives aux normes de justice réparatrice et de médiation dans les systèmes judiciaires. Rapport du Secrétaire général sur la justice réparatrice (E/CN.15/2002/5 et Corr.1 et Add.1). Stratégies de justice réparatrice également adoptées par l'UNICEF. L'ONU mentionne trois formes de justice : punitive, réparatrice et éducative.

avec les enseignants, entre collègues, ou entre salariés et employeurs, locataires et bailleurs, jeunes et moins jeunes...

4.3 - Le sens et la loi

Bien entendu, vivre ensemble dans une société humaine démocratique requiert un certain ordre, au sens d'une organisation établie par la majorité. La loi, au sens du droit positif, est l'expression directe de cette organisation, mais les moyens que nous avons pour instaurer ou restaurer cet ordre semblent aujourd'hui inadéquats ou insuffisants, malgré le déploiement de textes. La relation d'autorité / soumission fonctionne de moins en moins bien. Il s'agit maintenant de reconnaître un principe de base en pédagogie, le principe de sens. En quelques mots, l'homme ne saurait s'approprier la loi sans lui trouver un sens, sans avoir expérimenté à son niveau, au sein même de la cellule d'appartenance, la famille, la classe ou le quartier, ou des groupes d'élection, associations, clubs, qu'une loi peut être garant de la justice, protectrice contre l'injustice.

Il faut donc d'abord apprendre à se donner, dans sa vie quotidienne, des lois simples, ouvrant la possibilité de vivre ensemble harmonieusement, d'éprouver le bénéfice, le plaisir de la loi, pour "adopter" La loi. Cette dernière intervient, comme recours ultime, pour protéger l'individu ou le groupe de dangers plus grands, lorsque nous n'avons pas réussi ensemble à notre niveau, selon le principe de subsidiarité.

C'est pourquoi l'intégration de la loi est l'une des préoccupations de l'Éducation Nationale ; elle est inscrite dans les projets d'établissements des collèges, confondue dans le titre "d'éducation à la citoyenneté ou à la civilité". La discipline appelée "instruction civique", assurée en général par le professeur d'histoire et géographie, existe toujours à raison d'une heure tous les quinze jours. L'école d'autrefois avait inscrit les cours de "morale", parfois quelques minutes chaque jour.

4.3.1 - Un droit élémentaire : la responsabilité

L'enfant, ou l'adolescent, a une conscience aiguë de la justice, de ce qui est juste. L'injustice le révolte. C'est en devenant capable de se projeter dans le point de vue de l'Autre, de se mettre à sa place, qu'il va commencer à intégrer la notion d'équité, à structurer son rapport à la Loi, au droit. D'abord par l'acceptation de l'altérité, celle-là même qui le place en position de "responsabilité", face à lui-même et ses débats intimes, et face à l'autre. Mais il lui faut des espaces pour apprendre à accepter profondément l'altérité, des espaces autres que ceux de l'adversité, de la compétition, du classement, de la sélection — où il apprend des choses également utiles pour sa vie — des espaces de médiation, où il apprendra à sortir de l'adversité par la construction, la recréation du lien.

Alors prend tout son sens l'accès au droit — aux droits — qui doit être garanti à tous. Cet accès au droit qu'offre l'AFPAD avec l'aide de la Mairie de Pierrefitte, depuis quelques années. Mais là où certains s'arrêtent à un accès au droit formel, par exemple au professionnel du droit, à l'institution judiciaire, sociale ou scolaire, l'AFPAD a compris²⁵ que le premier droit de tout individu est celui de trouver un lieu et un temps où il pourra essayer lui-même, avec son

²⁵ L'AFPAD et la Mairie de Pierrefitte ont trouvé le relais efficace de l'ARDEVA (Association Régionale pour le Développement de la Vie Associative), agissant pour le Conseil Régional d'Île-de-France, avec le Fond Social Européen, dans le cadre de la Politique de la Ville, pour soutenir ce projet et financer la formation de médiateurs bénévoles de l'AFPAD.

.....

“adversaire” du moment, de retrouver le lien perdu pour se rendre justice l’un à l’autre²⁶, trouver ce qui est juste l’un avec l’autre, un lieu et un temps de médiation qui participe de la structuration de notre rapport à la loi.

4.3.2 - Accès au droit, accès au devoir

Ne s’agit-il pas autant d’un devoir que d’un droit ? Un Devoir Humain, comme on parle de Droits Humains, un devoir qui parlerait d’effort et qui cependant ne sonne pas comme une contrainte mais comme une tâche librement consentie ; un devoir qui serait comme un droit conquis comme une liberté nouvelle, celle de « *pouvoir choisir “librement” de faire maintenant la seule chose que je dois faire* »²⁷.

C’est ce “droit / devoir premier”, ce principe, au sens latin de “*princeps*” (ce qui est premier) que l’AFPAD propose d’aider à restaurer, voire d’en garantir l’accès : celui de l’individu à être ou (re)devenir responsable de soi et de sa relation à l’autre, quand il n’y arrivait plus. Il est juste, ainsi que le soulignent Nathalie RIOMET ou Denis MOREAU, responsable de la Mission Droit et Ville, que cette étape intervienne une fois que le cadre de l’accès au droit a été assuré, comme l’AFPAD le fait depuis quelques années maintenant.

4.3.3 - Rétablir le lien social

Pour nous, individus et citoyens, renouer avec des règles simples, qui correspondent à nos besoins personnels, voire intimes, nos aspirations légitimes, les valeurs qui nous guident, qui donnent du sens à notre vie, se fait par la rencontre de ce qui fait sens pour l’autre. Après quoi peut s’élaborer un “consensus”, le sens commun du “vivre ensemble” dont parlent Roland Barthes²⁸ ou Pierre Weil²⁹. Le lien retrouvé nous aide à nous doter de lois de “*con-vivance*”, selon le mot italien, des lois qui nous permettent de vivre ensemble.

4.3.4 - Du lien... à la règle intérieure... à la loi

Ce n’est pas tant en vue de l’ordre, public ou privé, qu’en vue du lien, que la médiation intervient, et c’est ce lien qui permet de retrouver un ordre dans la relation, chargé d’un sens commun, qui participera à son tour à l’ordre public.

La rhétorique — simple — de la médiation aide à ce que la parole, de chacun devienne audible par l’autre, sa langue comprise. Le processus de médiation donne à chacun l’occasion de se “mettre en scène” de manière à être entendu par l’autre, compris, dans un espace et un temps protégés. Le lien peut alors se reconstruire, d’abord à l’intérieur de cet espace, de ce temps de médiation. Un langage commun s’y élabore à partir des différences initiales. Dans un deuxième temps, les parties s’occuperont concrètement de résoudre le conflit — ou d’en accepter le caractère irréductible — avant de s’aventurer de nouveau à l’extérieur de l’espace de médiation, porteur de nouvelles règles forgées ensemble.

²⁶ Ce lien entre accès au droit et médiation, les Antennes juridiques et de Médiation de Marseille en ont une expérience au quotidien, dont Catherine Vourc’h, qui en a été la directrice, a eu l’occasion de faire part à plusieurs reprises.

²⁷ *Idem* ⁴

²⁸ Thème d’un cours annuel de 10 conférences, donné après sa nomination au Collège de France en 1977.

²⁹ Fondateur de la cité de la Paix et de l’université UniPaz à Brasilia.

C'est chaque jour qu'il faut apprendre à créer du consensus dans ma vie, qu'il faut construire une loi intérieure, renouer avec une loi supérieure, dit Cicéron³⁰.

Ce n'est certainement pas un hasard si une enquête d'opinion TNS-Sofres de janvier 2004 (Figaro magazine) révèle que les Français sont « favorables à la prise de conscience des individus, plutôt qu'aux lois et aux règlements, pour faire avancer les choses dans la société... »

5 - En conclusion

La médiation propose un temps, un lieu, des compétences pour se rencontrer soi et autrui, se questionner : pourquoi en suis-je là, comment en suis-je arrivé là ?

Au sein de nos sociétés démocratiques, la pratique de la médiation facilite l'expression d'un vouloir vivre ensemble non conflictuel, au quotidien. Nous avons vu comment elle peut renforcer, pour le citoyen, à la fois son autonomie et sa responsabilité face à la vie collective.

5.1 - Les effets de la médiation

Selon le moment où elle intervient dans la relation, on peut tirer partie de l'un ou l'autre de ses effets : préventif, curatif ou éducatif.

5.1.1 - Effet préventif

- Intervenant suffisamment tôt, la médiation peut prévenir l'éclatement ou l'escalade du conflit. Le processus vécu en médiation diminue aussi les risques de récurrence. En effet, il permet à "l'agresseur" (comme à la "victime"), ayant entendu, ressenti, compris le dommage infligé à l'autre, d'intégrer les fondements de la vie en commun et de la loi — la protection des individus et de la société — de prendre conscience et de décider d'assumer sa responsabilité individuelle par rapport aux faits ou à un penchant personnel (comportement par exemple) ; ce qui le soutiendra ensuite pour mettre en œuvre les mesures de précaution ou de correction décidées.

5.1.2 - Effet curatif

- Si le but de la médiation est d'abord de réparer l'injustice vécue par la "victime" — les parties se sentent généralement toutes deux victimes — il faut noter que la réparation sera symboliquement d'autant plus forte que, dans le processus de médiation, elle viendra directement de la volonté de "l'adversaire" et non de l'ordonnance d'un juge (qui est plus ressentie par le plaignant comme une "juste punition" que comme une réparation). Même lorsque, en médiation pénale par exemple, cette réparation est inscrite dans le cadre d'une procédure décidée par la société et l'institution judiciaire³¹. Cette réparation choisie permettra aussi d'autant mieux au "mis en cause" de se libérer, se réparer et se réinsérer dans la société.

³⁰ « ...Il existe une loi vraie, c'est la droite raison, conforme à la nature répandue dans tous les êtres, toujours d'accord avec elle-même, non-sujette à périr, qui nous appelle impérieusement à remplir notre fonction, nous interdit la fraude et nous en détourne... À celle-ci, nul amendement n'est permis, il n'est licite de l'abroger ni en totalité ni en partie. Ni le Sénat, ni le peuple ne peuvent nous dispenser de lui obéir... Cette loi ne sera pas autre à Athènes, ni autre à Rome, ni autre aujourd'hui, autre demain. Cette seule et même loi, éternelle et immuable, régira toutes les Nations et en tout temps... » (De Republica III – 22)

³¹ La médiation est, avec le "rappel à la loi, une des deux possibilités de "la troisième voie", pour le Procureur, qui "garde l'opportunité des poursuites" ; les deux autres voies sont le classement et la transmission à l'instruction ou au tribunal.

5.1.3 - Effet éducatif

- Enfin, l'expérience individuelle d'auto-responsabilisation vécue en médiation, permet à chacun des médiateurs de se relier à sa capacité propre de participer à la transformation de son quotidien, donc à son échelle, de la société.
- Durant le temps de la médiation, grâce à la remémoration et à la libération du poids du conflit, c'est la raison d'être de la loi qui se révèle, le processus faisant émerger un sens de la justice qui vient de l'intérieur de soi et non une justice qui semblerait imposée de l'extérieur. Une justice qui, du coup, apparaît souhaitable autant pour soi-même que pour l'autre.

5.2 - Choix politique

Faire appel à la médiation dans le cours des difficultés relationnelles, choisir le moment de son intervention plus en amont ou en aval des différends rencontrés, choisir de la placer au cœur d'une approche municipale des relations avec les concitoyens, est un choix politique. Un choix auquel on pourra associer services communaux, services médico-sociaux, écoles, bailleurs, police, justice, les grands acteurs institutionnels, et y joindre le secteur associatif, les comités de quartier, les familles, comme cela est déjà fait dans certaines villes, chacune à sa façon (Blois, Orléans, Cinisello-Balsamo, Marseille, Angers...).

Pourquoi ne pas imaginer un réseau européen de "Villes – médiation" ?

5.3 - Entre métier et compétence, la médiation appelle à coopérer

Nous l'avons vu, les rencontres de médiation ont leur spécificité. Elles peuvent apporter beaucoup tant dans la sphère publique que privée.

La médiation n'est cependant pas une pratique à isoler d'autres démarches qui ont montré leur efficacité dans les domaines où le citoyen et l'institution se rencontrent : travail social, éducation, loisirs, santé, aide à la parentalité, à la recherche d'emploi, logement social, accueil en mairie, informations administratives, justice, police, accès au droit...

Au-delà d'un métier — aider à apaiser les conflits — être médiateur est une compétence utile à acquérir : elle facilite la vie et le travail de chacun, allège les tensions relationnelles, aide les professionnels à faire face au stress, tout en améliorant la qualité de l'accueil du public.

À nous, acteurs sociaux, de développer les articulations les plus productives entre nos différents services, nos différentes compétences...

Et rendez-vous dans trois ans pour faire le point sur ce que nous aurons découvert et réalisé ensemble.

Merci.

(Merci d'adresser vos commentaires et demandes à Thierry DUDREUILH : mediation@freesurf.fr ou à l'AFPAD : +33 (0)1 49 71 56 90)

Nathalie DOLLÉ

Merci.

Puisque nous sommes sur un rythme ternaire, je vous propose de passer une partie de l'après-midi à un échange autour de trois expériences, de trois lieux différents. Comme directrice de Profession Banlieue, Bénédicte MADELIN est en position privilégiée pour animer cet échange.

Bénédicte MADELIN, directrice de "Profession Banlieue"

On a bien vu, à partir de la présentation du travail de l'A.F.P.A.D., toute l'importance de cette médiation, qui n'est pas en soi une recette. Une médiation qui s'est construite avec les habitants, les usagers et toute la richesse qu'ils apportent. Mais cette médiation ne peut pas régler tous les problèmes, et je crois que c'est un aspect très important. Il était nécessaire d'avoir cette rencontre avec nos partenaires, nos amis italiens et canadiens.

Ce qui est intéressant dans cette confrontation est de voir comment avec des méthodes sans doute différentes, avec des cultures différentes, il s'agit toujours de remettre les individus au cœur de leur histoire, au cœur de leurs conflits et des tensions qu'ils vivent quotidiennement.

Je vais donner, pour commencer, la parole à Roberto CORNELLI qui est universitaire, chercheur, Docteur en criminologie, mais aussi élu de Cormano, et qui coordonne un centre de médiation intercommunal pour environ 250 000 habitants. Centre né dans un contexte de taux élevé de criminalité.

Il s'agira ici de comprendre comment la médiation peut être une réponse au problème de l'insécurité urbaine, ou du sentiment d'insécurité. Par ailleurs, il sera intéressant d'évaluer l'importance de l'apport du travail des universitaires dans le processus.

**« 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.

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.

**« Vers le pacifique - Programme du
Centre International pour la
Résolution des Conflits de
Montréal »**

*Claude MOREAU, Président du CIRCM, Montréal -
Canada*

Bonjour à tous.

Merci de m'avoir invité et de me donner l'opportunité de présenter les actions du Centre dont je suis le président.

Je vais parler du programme « *Vers le pacifique* », qui est la pierre angulaire du Centre International de Résolution de Conflits et de Médiation. C'est un programme de résolution de conflits et de médiation par les pairs, pour les enfants de la maternelle au collège.

Ce programme a été bâti autour et à partir d'une association locale de type loi 1901, à Montréal Nord. Cet organisme associatif qui a maintenant 25 années d'expérience, travaille dans le domaine de la prévention avec les familles, les enfants de six à douze ans, et les écoles.

Au début des années 90, la violence est déjà présente dans les écoles. Nous nous posons alors la question de notre rôle et de celui des enfants : en effet, comment les rendre acteurs et actifs eux aussi dans la lutte contre ces difficultés ?

Là commence notre aventure pour bâtir un programme de résolution de conflits et de médiation dans une première école en 1993, trois écoles en 1994, et ainsi de suite...

En développant le concept, il nous est immédiatement apparu clairement qu'il était important de scinder la résolution de conflits et la médiation.

En même temps, on conçoit qu'il est important de former des élèves médiateurs. Mais si ces derniers sont les seuls à disposer de la méthode, à être porteurs du savoir ou du langage, alors se créent des problèmes de décalage, voire de rejet.

Étant enseignant de formation, je me suis posé la question de la pérennité d'un tel projet dans l'école. Celle-ci ne peut être effective que s'il y a une formation et une transmission durable. Le concept de résolution de conflits a donc été approché à partir du point de vue de l'enseignant et de l'équipe pédagogique. Pendant cinq ans, aidés par l'Université de Montréal, nous avons développé le programme « *Vers le pacifique* ».

L'idée était aussi de se dégager des mots paix et harmonie, des mots que l'on entend énormément.

Lancé en 1998, *Vers le pacifique* comprend deux volets : premièrement, la résolution de conflits, et deuxièmement, la médiation par les pairs.

.....
Le volet 1 est bâti autour d'ateliers construits sur différents thèmes :

Le thème du premier atelier est le conflit : Il s'agit de reconnaître qu'un tel phénomène est normal. Il est non seulement normal, mais c'est aussi un mal nécessaire qui permet à l'individu de grandir. C'est d'abord en l'acceptant qu'on pourra le transformer et le régler pacifiquement.

Le deuxième thème est celui des sentiments : Il s'agit de voir l'importance des sentiments présents lors des situations de conflits et de comprendre que dans un même conflit chacun ne vit pas les mêmes sentiments.

L'atelier suivant traite du thème de la colère, où l'on apprend à reconnaître sa colère et ce qu'elle « vient nous dire »

Les ateliers suivants sont bâtis sur les thèmes de l'écoute, la communication, l'empathie, pour lesquels il a fallu faire confiance aux enfants et en leur capacité à intégrer ces notions

L'estime de soi est encore le thème de l'un des ateliers : c'est une notion importante pour qui vit un conflit et pour le positionnement de chacun dans la résolution de celui-ci.

Le thème du dernier des 9 ateliers est la résolution des conflits pour laquelle sont proposées quatre étapes :

✓ Première étape : on se calme.

✓ Deuxième étape : on se parle.

✓ Troisième étape : on cherche des solutions.

✓ Quatrième étape : on s'entend sur une solution.

Nous avons donc bâti une série d'ateliers pour ce programme, et les expériences de mise en place de celui-ci nous ont permis de découvrir de nouveaux éléments importants pour la réussite de ces processus de résolution de conflits et de médiation. Par exemple l'importance d'un projet-école où tout le monde participe, où ce ne sont pas uniquement les enseignants qui s'impliquent, mais où tous les acteurs développent un langage commun.

Une fois que le programme a été implanté pendant un an dans une école, nous proposons alors d'introduire le volet 2, médiation par les pairs.

Celui-ci a été aussi évalué : la question essentielle était d'abord de savoir si le rôle de médiateur convient à des enfants, et si c'est la place des élèves d'être médiateurs pour les autres élèves, s'il n'y a pas d'effets pervers.

La recherche a démontré clairement que ceux qui bénéficient le plus de l'apport de la démarche sont les enfants médiateurs.

Tous les établissements ne mettent pas en place ce deuxième volet : certaines écoles préfèrent poursuivre le 1^{er} volet. Ainsi, certains établissements scolaires poursuivent le volet « résolution de conflits » depuis sept ans avec des résultats, et sont satisfaits de leur choix.

D'autres écoles veulent former des élèves-médiateurs.

La sélection des médiateurs se fait en plusieurs temps : tout d'abord il est demandé aux élèves de proposer parmi leurs camarades, ceux dont ils pensent qu'ils seraient aptes à être médiateurs. La même chose est demandée aux professeurs.

Ensuite, on demande aux élèves lesquels souhaitent devenir médiateurs. Cela suppose des conditions, notamment l'accord des parents. Un choix est donc fait, en tenant compte du nombre de places, de la parité, et de la multi-ethnicité.

De façon surprenante, la pratique a montré que les enfants les plus populaires dans les écoles ne veulent pas être médiateurs.

Suite à ce choix, les enfants sont formés durant dix à quatorze heures. Ensuite, ils entrent en fonction, lors des récréations, une journée par semaine. Un suivi régulier et un soutien sont proposés.

La recherche joue un rôle très important : actuellement, 5000 élèves participent depuis trois ans à une évaluation réalisée dans des écoles “contrôle” et des écoles “expérimentales”. Les professeurs sont partie prenante de cette évaluation et du processus.

Après cinq ans, le programme *Vers le pacifique* se déroule dans 800 écoles au Québec, au Canada, au Pérou en Bolivie et en France. Il touche 200 000 jeunes ; 8 000 professeurs ont été formés et 3 000 élèves-médiateurs sont actifs.

Parallèlement, un programme s'adresse aux parents, avec la mise en place d'ateliers de formation.

Ainsi, c'est tout un réseau qui s'est constitué autour de la démarche, ce qui montre qu'elle se situe dans un esprit d'ouverture. La reconnaissance de notre savoir-faire par l'UNESCO (nous sommes placés sous son haut patronage) démontre les besoins réels auxquels le programme répond.

C'est ce que j'appelle le « cheval de Troie » de l'éducation, car cela apporte un autre regard sur les relations aussi bien du côté des enfants que des adultes et cela touche tout un système.

C.I.R.C.M. - Centre international de résolution de conflits et de médiation

www.circm.com

contact France :

Élisabeth COLLARD - Accréditée C.I.R.C.M.

Association Couleurs-Médiation

7, rue Laurence Savart 75020 Paris

Tél-fax : 01 47 97 67 38

« Médiation partenaire et service public : de l'Europe à Angers »

Michel MARCUS, magistrat, Délégué Général du Forum Européen pour la Sécurité Urbaine

Je parlerai de la médiation en profitant de mes arpentages des prairies et grands espaces européens, qui permettent de se rendre compte aussi bien de l'originalité du modèle français que de sa petitesse et de ses grandes limites, et, parfois, des caractères outranciers des analystes et des politiques qui mènent ce système-là. Le comparatisme évidemment devrait inspirer une grande partie de nos débats nationaux. À ce titre, les élections Européennes pourraient aborder ce type de thématique et essayer par ce biais de renouveler un projet politique. Ce sera, en quelque sorte, la conclusion de mon propos, reprenant la question de la médiation comme projet politique.

L'état actuel de la situation française se résume par la formule du melting-pot. Il y a eu des courants aussi bien historiques que culturels, qui ont mis dans le pot de la médiation différentes influences. On sent très bien qu'à partir d'un pôle très psychologisant, il y a eu captation du processus de médiation par une sorte de reconversion de la psychologie et des psychologues, qui, pour différents motifs, y ont vu un débouché professionnel.

Il y a aussi, dans le pot commun de la médiation, tout un courant plus récent qui est né du travail sur l'insécurité et la criminalité. Et puis, également, il y a un courant très téléguidé, et c'est même le plus important, représenté par la main de l'État et de la justice. Au fond, ce melting-pot reçoit ainsi des formes de petites délégations de service public, sans véritablement avoir les moyens de fonctionner. On se positionne donc ici face à un empilement avec des strates historiques différentes dans le mouvement de la médiation.

L'autre complication qui est venue télescoper ce mouvement est bien sûr le processus d'aide aux victimes, construit à partir d'un conglomérat relativement clair qui s'est progressivement brouillé. Aider la victime est devenu aussi l'organisation de sa confrontation, sa "reconstruction" par rapport à l'auteur de l'acte.

Enfin, toute la politique d'accès au droit est apparue comme un facteur de trouble supplémentaire dans le processus.

On se retrouve aujourd'hui avec des mélanges de genres, et, en fonction des initiatives locales, on recense des associations dont le travail est plutôt axé sur l'aide aux victimes et accessoirement sur la médiation, ou inversement, des associations de médiation élargissant leur objet à l'aide aux victimes. Souvent, la démarche n'est pas issue d'une réflexion, mais est le résultat de contraintes financières en raison des circuits de la politique de la ville ou de la politique judiciaire et de leur distribution des crédits.

Je suis toujours frappé par des réunions comme celle d'aujourd'hui, où l'on perçoit une extraordinaire force du discours sur la pratique de la médiation et l'enrichissement personnel de l'individu à travers celle-ci. Mais, en même temps, je ressens une grande incapacité à franchir une étape pourtant nécessaire. L'étape de la médiation "partenaire" d'un certain nombre d'autres services publics. L'heure est arrivée où il faut passer à cette nouvelle étape. La médiation aujourd'hui est considérée comme périphérique de l'État et de la justice, comme accessoire. Or, constatons que le centre ne fonctionne plus. Sans faire dans le catastrophisme, plusieurs éléments sont facteurs de cet effondrement relatif. La dernière initiative gouvernementale de nommer des juges de proximité plutôt que des médiateurs va, par exemple, clairement dans ce sens. Au fond, il s'agit là d'un réflexe quantitativiste qui préside toujours à l'approche de la médiation. C'est de cela aussi que la médiation est victime.

Les textes internationaux des Nations Unies et du Conseil de l'Europe posent d'ailleurs très cyniquement la question que la médiation vient suppléer l'œuvre de justice, vient diminuer, en quelque sorte son chiffre d'affaires. Avec un discours très libéral avant l'heure, il s'agit de considérer la médiation comme une démarche bien moins coûteuse qui peut rapporter gros.

Dans l'ensemble, les pays n'ont pas beaucoup suivi la recommandation, à l'exception des pays du nord de l'Europe qui ont massivement investi dans ce type de processus. Mais, en ce qui nous concerne, l'intérêt reste productiviste sans volonté d'amélioration qualitative du service.

Une telle démarche se retourne aujourd'hui contre la justice. L'argent consacré à la justice ne rapporte pas ou ne rapporte plus. Au fond, la justice, comme le système de police, est devenu une sorte de mammoth dans lequel on peut investir un milliard d'euros sans résultat probant. C'est une vraie question, qui petit à petit doit surgir dans nos réflexions.

Il y a une crise latente que ne masquent plus les discours un peu trop volontaristes de Ministres.

L'autre élément significatif de cet effondrement du centre est le mythe de la loi et de sa représentation. Même si c'est une banalité de le souligner, la loi s'effondre. Elle est essentiellement devenue un discours médiatique. Elle est réduite et amputée. À titre d'exemple, la fameuse loi « Sarkozy ». La mobilisation policière s'est faite en dehors de la loi. On a l'impression que cette loi existe depuis deux ans, or elle n'a été votée que depuis six mois. Les résultats produits par les dernières statistiques ne peuvent être matériellement le produit d'un texte vieux d'un semestre. On n'a donc plus besoin de la loi en tant qu'instrument formel. C'est dans le discours médiatique qu'il faut rechercher l'édiction de la norme. Le personnel politique ne fait plus œuvre démocratique que par une élaboration fictive de la loi. On peut ainsi se sentir libre de réinventer à partir du local, du processus démocratique local, de nouvelles formes d'élaboration de la norme.

L'étape du partenariat, dans laquelle il faudrait effectivement s'engager, est la médiation partenariaire dans l'élaboration de normes locales. En postulant que le centre ne se soit pas effondré, il faut que la médiation devienne un véritable système partenariaire. C'est là où les exemples étrangers abondent, pour nous conforter dans cette revendication. Comme la médiation doit être partenariaire du Service Public, elle doit devenir Service Public à part entière. Cela rejoint les principes fondamentaux de l'organisation de l'État Républicain avec l'égalité des citoyens devant la loi et celui d'avoir accès à un certain nombre de ces services. Si nous considérons que la médiation est l'un des services

.....

fondamentaux, parce qu'elle a un impact direct sur la résolution des conflits, sur le maintien du lien social, c'est un Service Public qui doit relever de l'impôt. Il faut donc sortir de ce système miséreux et misérable dans lequel nous sommes tous plongés, avec la course à la subvention et la déprime de la baisse des budgets. Il faut donc trouver place dans l'impôt, que ce soit l'impôt national ou local. On ne devient pas un Service Public aussi facilement. Il faut démontrer son utilité, une certaine capacité à s'organiser, à se doter de règles de fonctionnement, pour faire en sorte qu'un label de qualité des services de médiation soit dégagé.

J'en parle peut-être abruptement, mais étant européen et voyant qu'aujourd'hui le fonctionnement, par exemple, des services pénitentiaires est susceptible de passer à des normes européennes, je pense que la médiation devrait être aussi soumise à des labels européens de qualité en partant d'indicateurs d'accueil ou de services rendus. Il faut faire un effort, tous ensemble, pour arriver à déterminer une plateforme de Service Public.

Il est possible de citer quelques situations existantes confortant cette démarche. Dans les pays nordiques, il ne s'agit déjà plus de médiation partenaire et un véritable basculement a été effectué. La loi suédoise a attribué un budget aux services de la médiation. Elle a posé comme principe un service obligatoire de médiation dans chaque commune de Suède. Il en est de même en Finlande ou au Danemark. Dans ce dernier pays, d'ailleurs, la loi a été plus loin, en posant que la médiation est le droit commun, et le judiciaire l'exception. Quand on arrive à ce type de positionnement, on donne un sens considérable à la démarche de médiation.

Je terminerai sur la médiation comme projet politique. À moins de se contenter d'avoir des échanges extrêmement techniques, il faut avoir une certaine utopie autour de la médiation. On voit bien qu'elle irrigue l'ensemble de la société, en bien ou en mal d'ailleurs. Quand on voit qu'effectivement, dans le conflit entre les usagers automobilistes et les compagnies d'assurances, le gouvernement a déjà nommé un médiateur assurances pour discuter de la baisse des tarifs. Il s'agit ici d'une vulgarisation du processus, mais aussi d'une capacité à transformer les Services Publics actuels dans leur fonctionnement, un renouvellement des méthodes d'intervention d'un certain nombre de Services Publics. Je crois que là, la démarche fait partie d'une plateforme de Service Public sur laquelle il faut que l'on travaille.

Lorsqu'un système de médiation est établi, faut-il de la loi ? On se rend bien compte que le terme de « rappel à la loi » est une formule de juge, non de médiateur. Ce n'est pas une formule propre au processus de médiation. Au fond, la question est autant d'apprécier le projet politique que nous pouvons fonder, inventeur d'une démocratie locale dans le sens du re-fondement du lien social, que d'apprécier la multiplicité des formes de la loi. Comment inventer de nouveau de la norme ? À ce titre, il conviendra un jour d'enregistrer la "jurisprudence" de la médiation, qui n'est pas forcément un ensemble de décisions mais un recoupement de petites histoires. Il faudra que l'ensemble des expériences menées dans les structures de médiation devienne une production, connue, transparente et accessible à l'ensemble du public.

Nous avons de nombreuses pistes de travail pour ce service public de la médiation.

Merci.

Débat : « *En quoi la médiation peut-elle transformer les pratiques du Service Public ?* »

Roberto CORNELLI

Aujourd'hui la médiation a un espace suffisamment grand pour s'insérer dans différentes politiques.

Depuis vingt ans, il y a une régression du service public offert au citoyen. En Italie, après les diverses crises financières, il y a eu un retrait des apports des services, notamment à caractère social. Nous avons pourtant l'obligation de garantir le fonctionnement de services essentiels créés dans les années 70, avec un État qui ne dispose plus de moyens.

La médiation tente de résoudre ces problèmes. C'est une nouvelle manière de faire, basée sur la subsidiarité et le partenariat.

Avec l'investissement direct des citoyens, la médiation est plus économe car elle est partagée. Ce n'est pas par hasard que les principes de médiation se retrouvent dans la mise en œuvre des politiques de police de proximité. C'est en quelque sorte l'investissement des citoyens dans la gestion de la communauté. J'étais à Montréal, il y a trois ans, j'y ai visité la police de proximité. J'ai touché vraiment du doigt l'importance du partenariat public - privé, notamment par la participation des citoyens au travail social de la police.

Cette tendance se développe un peu partout et la médiation s'insère dans ce mouvement.

Thierry DUDREUILH

Roberto vient d'évoquer la question financière. Pourtant on peut remarquer que l'Italie fait figure de privilégiée par rapport à la France : lorsqu'on parle d'un projet de formation à la médiation d'un demi million d'Euros pour une commune italienne, on en restait jusqu'ici à des sommes de quelques milliers ou dizaines de milliers d'Euros en France.

Sur la Région Île-de-France, l'effort consenti par le Conseil Régional pour la formation des Adultes Relais est à souligner, car on a d'ordinaire à faire à des démarches artisanales, sans commune mesure avec les besoins de la société.

Or l'enjeu de la reconstruction du lien social nous impose de changer les modes de fonctionnement et de réponses aux demandes de la société. La médiation a un rôle majeur à jouer en ce sens. Il manque malheureusement une volonté politique au niveau national.

Claude MOREAU

Je voudrais parler de la recherche. On a tenté de développer avec l'Université de Montréal un modèle américain. Pour cela, le gouvernement nous a aidé à hauteur de 350.000 Euros. Cela en fait l'un des programmes les plus en pointe actuellement. Il s'agit, en quelque sorte, de créer un modèle pour d'autres

formes de recherche. La recherche doit alors rester fondamentale. Tout ce qui est développé par notre centre est toujours accompagné d'un volet recherche.

Gilbert GAILLIÈGUE, *Président de l'ASMAJ, Association de Soutien aux Antennes Juridiques et de Médiation de Marseille*

Je suis Président de l'association de soutien juridique à Marseille. Je poserais une simple question. Nous passons un temps considérable à rechercher des ressources financières pour tout simplement survivre. Une partie de l'argent de l'État qui nous est allouée sert uniquement à nous donner du temps pour redemander des fonds.

J'aimerais savoir si, dans les contacts établis en France et à l'étranger, on peut espérer un changement même minime qui nous permettrait de sortir de cette phase de bricolage ?

Michel MARCUS

Au plan européen et en matière d'interventions extérieures, les programmes de médiation font l'objet de politiques de financement assez importants.

Sur la Côte d'Ivoire, par exemple, il existe un programme de près d'un million de Dollars pour développer les systèmes de médiation dans les villes, afin de revenir à une certaine forme de pacification des rapports entre citoyens. Sur les scènes extérieures, il est clair que l'action de l'Union Européenne porte ses fruits. Je me rappelle le Forum Européen en 1994, où nous avons développé un programme sur la médiation familiale dans les pays méditerranéens. Ce programme avait été financé assez facilement.

Sur la scène intérieure, en revanche, le système est bloqué. La Commission dépend des Etats et ces derniers sont fortement désintéressés. Les grands pays se sentent étrangers à ces questions. Je crois qu'il faut se tourner vers la scène nationale. Les élections régionales sont, à ce titre, un bon moyen pour faire comprendre aux élus qu'il existe un vrai service à développer. Les régions sont dans la capacité à prendre leur place dans ce type de financement.

Annick LE BOUCHER

Quel rôle peut-on aujourd'hui accorder à la médiation dans le processus d'accès au droit et, plus précisément, l'accès au logement et le droit au travail ? J'entends bien que la médiation intervient dans « le mieux vivre ensemble ». Mais il existe des rapports de dominants – dominés dans la société.

La médiation peut-elle contribuer à modifier ces rapports, et donc apparaître à ce titre comme un vrai projet politique ? Dans le cas contraire, il me semble que l'enjeu n'en vaut pas la peine.

Roberto CORNELLI

On peut entreprendre le travail de médiation en affirmant d'autres droits du citoyen. Le rapport de domination est un rapport qui existe. La médiation peut être un outil pour regarder ce déséquilibre en face.

À travers le dialogue, on peut arriver à déplacer l'équilibre entre le dominant et le dominé. Nous proposons ce déplacement non pas comme un choix du médiateur, mais comme le choix des médiateurs. Cela permet aux médiateurs de renforcer l'expression de leurs propres droits. Je ne sais pas si nous arriverons à atteindre systématiquement l'objectif, mais, en tout état de cause, cela reste le chemin à parcourir.

Synthèse du colloque

Catherine VOURC'H³²

Ce colloque marque une étape dans le développement d'une politique locale de régulation des conflits, le moment particulier où un projet mûri et préparé de longue date se présente au public, où il est pour ainsi dire « installé ». Un travail en profondeur l'avait précédé au sein de l'AFPAD, avec le soutien actif de la municipalité et des partenaires de la politique de la ville :

- Ouverture de permanences d'accès au droit,
- Travail entre acteurs volontaires pour aider le passage de la violence au conflit,
- Formation des jeunes à la citoyenneté, et, durant toute l'année 2003,
- Formation à la pratique de la médiation de 10 médiateurs bénévoles et de plusieurs acteurs locaux en contact avec le public.

Aujourd'hui, une personne ou un service qui le souhaite peut faire appel aux médiateurs bénévoles de l'AFPAD pour prévenir ou tenter de régler à l'amiable les conflits de la vie quotidienne.

Cent soixante personnes (habitants, élus, services et associations, acteurs de Pierrefitte et des villes voisines, universitaires... et il fallu refuser du monde !) sous la présidence de Madame le Maire et autour de l'équipe de l'AFPAD, se sont retrouvées aujourd'hui, 30 janvier 2004, autour de cette question :

• ***De l'accès au droit à la médiation : un projet politique ?***

Quatre ans après la conférence de Créteil organisée pendant la présidence française de l'Union Européenne sur les "Nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne", villes et acteurs de l'accès au droit et de la médiation se sont fixés trois rendez-vous pour interroger leur expérience, découvrir et analyser des dispositifs, identifier les enjeux :

- À Pierrefitte-sur-seine (93) le 30 janvier 2004 : « *De l'accès au droit à la médiation : un projet politique ?* »
- À Angers les 6 et 7 mai 2004 : « *Régulation des conflits et médiation dans les villes européennes* »
- À Marseille le 25 juin 2004 : « *L'accès au droit et la médiation, un projet pour les territoires* »

³² Catherine VOURC'H est médiatrice et formatrice en médiation. Elle a dirigé les "Antennes juridiques et de médiation" de Marseille – Contact : catherine.vourch@wanadoo.fr

.....

Dans chacune de ces trois villes, la médiation s'est développée à partir d'une "racine" qui leur est propre :

- 1989 - Marseille : alerté par le conseil communal de prévention de la délinquance, le président du TGI constate que le tribunal a une vision essentiellement pénale des quartiers les plus pauvres. Il propose alors, avec le Barreau, d'ouvrir dans ces quartiers des Antennes juridiques et de médiation où le public sera reçu conjointement par un médiateur, un avocat et un travailleur social. En 1991, la première Antenne organise des médiations pour résoudre des problèmes collectifs de gestion locative (entretien des ascenseurs, ramassage des ordures) et de vie quotidienne. Il existe aujourd'hui seize Antennes à Marseille, Aubagne et La Ciotat.
- 1995 - Pierrefitte-sur-Seine : un centre social est saccagé par des jeunes du quartier. Suite à cette situation, un nouveau projet voit le jour. La mobilisation des habitants, la présence des institutions, la communication avec les jeunes et la reconquête de l'espace public sont alors à l'ordre du jour. Vu les résultats obtenus, quelques années plus tard, avec le soutien de la municipalité et des partenaires publics, le projet AFPAD (Point d'Accès au Droit et instance de médiation) naît avec l'installation publique de médiateurs bénévoles sur la ville.
- À Angers, c'est la municipalité qui a initié et soutenu une politique de sécurité urbaine où la médiation sociale de proximité joue un rôle important pour créer ou renforcer le lien social. Des nouveaux métiers apparaissent dans la ville, la nuit, le jour, pour faire le lien entre les services et les habitants et entre les habitants eux-mêmes.

La volonté de soutenir le développement de la médiation – comme nous y invitent de nombreux textes internationaux – sans re-fabriquer de l'institution et du pouvoir au détriment de la position tierce du médiateur et d'une mobilisation de la société civile, s'est exprimée à plusieurs reprises à Pierrefitte. Plusieurs questions ont traduit une exigence à cet égard :

- Sur le choix du lieu de médiation : où est-il souhaitable que se déroulent les médiations lorsqu'une institution y fait appel pour un conflit avec un usager, un élève, une famille ? N'importe où dans l'institution du moment que les personnes en médiation sont d'accord ? Hors de l'institution ?
- Sur la confidentialité de la médiation : comment faire retour à l'institution ou à la communauté (au sens large) d'éléments issus de la médiation et qui les concernent ?
- Sur l'implication de la société civile : faut-il choisir entre professionnaliser les médiateurs et conserver sa place au bénévolat ?
- Sur les garanties de qualité : qui peut garantir la qualité ? Comment la garantir ?
- Sur la généralisation de la médiation : peut-on parler d'un service d'intérêt général ? Faut-il le financer par l'impôt ? La médiation peut-elle entrer dans le droit commun de la régulation des conflits ?

Les échanges ont permis toutefois d'esquisser des lignes de convergence dans la perspective d'un développement de la médiation. Elles donnent des repères :

- Quant aux enjeux de la médiation,
- Quant aux principes d'organisation d'une offre locale de médiation,
- Quant aux voies du développement de la médiation.

Des enjeux de la médiation ont été nommés :

- ⇒ *Développer la responsabilité et l'autonomie des personnes*
 - ➔ En éclairant leur choix d'un accord amiable,
 - ➔ En proposant une pédagogie de la loi,
 - ➔ En facilitant leur accès aux institutions.
- ⇒ *Créer ou recréer du lien social, des normes communes*
- ⇒ *Faciliter l'accès au règlement des conflits (règlement amiable ou règlement judiciaire)*
- ⇒ *Améliorer les relations entre les services et les publics*

Des principes d'organisation d'une offre locale de médiation ont été évoqués :

- ⇒ *Proposer un continuum de médiation dans les villes ou territoires :*
 - ➔ La médiation comme une compétence de base des services en contact avec le public (accueil, prestations, contentieux)
 - ➔ La médiation comme mode de résolution amiable des conflits.
- ⇒ *Répondre aux exigences d'un service d'intérêt général :*
 - ➔ Une implantation appropriée de l'offre de médiation (proximité, accessibilité),
 - ➔ Un financement aidé (par l'impôt ? selon le principe de l'aide juridictionnelle ?),
 - ➔ Des garanties de qualité,
 - ➔ Une évaluation.
- ⇒ *Articuler accès au droit et médiation :*
 - ➔ La consultation juridique gagne à s'enrichir d'une compétence de médiation de manière à faciliter la communication entre les personnes et les intervenants spécialisées ; à mobiliser le droit en vue de la résolution d'un problème (dans une perspective non-consumériste du droit) ; à éclairer le choix entre un règlement contentieux et un règlement amiable d'un conflit ;
 - ➔ De son côté, la médiation gagne à rendre possible à tout moment de son processus l'accès au droit et aux institutions ; et à s'assurer du consentement des personnes pour garantir le caractère conventionnel de la médiation ;
 - ➔ Les personnes, enfin, gagnent à pouvoir passer facilement de la connaissance de leurs droits et obligations au choix puis à la mise en œuvre d'un mode de résolution amiable du conflit.

⇒ **Garantir la qualité de la médiation :**

- La position tierce du médiateur, sans pouvoir ni jugement sur les personnes ;
- Une médiation au service des personnes, non de l'institution ;
- Des médiateurs formés ;
- Des possibilités d'évaluation des médiations.

Plusieurs voies de développement de la médiation ont été identifiées :

⇒ **Sensibiliser à la médiation les métiers en contact avec le public :**

- Les services d'accueil (services d'urgences, mairies, commissariats, permanences associatives...);
- Les métiers de régulation de proximité : adultes relais ; gardiens d'immeubles et de lieux publics, polices de proximité ;
- Les fonctions d'enseignement, d'éducation, de travail social ;
- Les services contentieux.

⇒ **Professionnaliser les médiateurs généralistes (bénévoles ou non) de manière à garantir :**

- Le libre consentement des personnes en médiation,
- La confidentialité (sauf accord des personnes),
- La position tierce, sans pouvoir ni jugement, du médiateur.

⇒ **Développer des lieux de médiation conventionnelle :**

- Des lieux tiers,
- ...accessibles aux personnes,
- ...accessibles aux institutions,
- ...répondant aux exigences d'un service d'intérêt général.

* * *

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 médiateurs.

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 sur, 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 médiateurs 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>A. JUGES DE PAIX (ENVOI DIRECT)</p> <p>Envoi au Centre pour la Médiation des Conflits de Cinisello Balsamo par le Juge de Paix dans le cadre d'une fonction de conciliation</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"> ▪ 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. ▪ 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. ▪ Rencontre avec d'autres communes pour élargir le cadre des interventions du Centre pour la Médiation. ▪ Démarrage de la Convention avec une expérimentation de 6 mois. ▪ 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.
<p>B. JUGES DE PAIX (ENVOI INDIRECT)</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"> ▪ 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 ; ▪ 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.
<p>C. PEINES ACCESSOIRES</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"> ▪ Élargissement de la Convention déjà signée et ajout rendant possible l'utilisation du Centre pour la médiation dans le cadre des peines accessoires. ▪ Rencontre avec les services sociaux et avec les juges de paix sur les modalités d'intervention du Centre pour la médiation.
<p>D. ASSISTANCE AUX VICTIMES</p> <p>Ouverture de guichets de premier accueil et assistance pour les victimes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation des possibilités de financement de la région et de la Province pour l'ouverture de guichets d'accueil et assistance aux victimes. ▪ Stipulation d'un Accord / Convention entre associations et le Centre pour la Médiation sur les modalités de gestion des

	<p>guichets et leur liaison avec le Centre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontres avec les associations et / ou les citoyens intéressés par l'ouverture de guichets d'accueil et assistance aux victimes. <p>Cours de formation et sensibilisation organisés par le Centre de Médiation.</p>
<p>E. AGENTS DE QUARTIERS Évaluation des activités déjà accomplies et mise en place du projet "Agents de quartier" sur les bases de trois axes principaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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". 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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". ▪ 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. ▪ Cours de formation à la résolution de problèmes (problem solving) en se concentrant sur : <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>F. ÉCOLES Parcours didactiques d'éducation à la résolution non violente des conflits et à la légalité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontres avec les doyens afin de présenter les possibilités d'utilisation des pratiques de médiation dans le cadre scolaire (activité déjà démarrée). <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>G. LOGEMENT SOCIAL Situations conflictuelles dans les logements sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cours de sensibilisation à la médiation des conflits pour les administrateurs de logements en copropriété et pour les copropriétaires. ▪ Accord / convention avec le Centre de médiation pour les interventions en situation de crise. ▪ Possible ouverture de guichets visant à la promotion du Centre pour un accès direct des citoyens.
<p>H. FORCES DE L'ORDRE Le Centre pour la Médiation a pour but :</p>	<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">▪ 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.▪ Fournir aux forces de l'Ordre les instruments utiles pour pouvoir affronter des situations de conflit qu'ils retrouvent de façon quotidienne.	<ul style="list-style-type: none">▪ Si, quand et où la médiation est une modalité de résolution de conflit utile dans le cadre d'une activité normale de police ;▪ De quelle façon peut être conduite l'activité de médiation. (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.
--	--

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 Folger³³ 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.

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

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 laquelle 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 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.