

Éditions-Diffusion Charles Léopold Mayer  
38, rue Saint Sabin  
75011 Paris  
tel/fax : 01 48 06 48 86  
diffusion@eclm.fr  
www.eclm.fr

Les versions électroniques et imprimées des documents sont librement diffusables,  
à condition de ne pas altérer le contenu et la mise en forme.  
Il n'y a pas de droit d'usage commercial sans autorisation expresse des ECLM.

pratiques  
de médiation



Non-Violence Actualité

Dossier coordonné par  
Guy Boubault et Christian Le Meut

pratiques  
de  
médiation

écoles,  
quartiers,  
familles,  
justice :  
une voie  
pour gérer  
les conflits

L'association Éditions-Diffusion Charles Léopold Mayer a pour objectif d'aider à l'échange et à la diffusion des idées et des expériences de la Fondation Charles Léopold Mayer pour le progrès de l'Homme (FPH) et de ses partenaires. On trouvera en fin d'ouvrage un descriptif sommaire de cette Fondation, ainsi que les conditions d'acquisition des ouvrages et dossiers édités et coédités.

L'auteur

Non-Violence Actualité est une association d'éducation populaire pour l'édition et la diffusion de données et de ressources sur la non-violence. Elle édite une revue mensuelle dans laquelle sont parus certains des textes réunis dans ce dossier.

Non-Violence Actualité

BP 241

45202 Montargis CEDEX

Tél. : 02 38 93 67 22

Mél : [nonviolence.actualite@wanadoo.fr](mailto:nonviolence.actualite@wanadoo.fr)

Site Internet : [www.multimania.com/nva](http://www.multimania.com/nva)

© Éditions-Diffusion Charles Léopold Mayer, 2000

Dépôt légal, 3<sup>e</sup> trimestre 2000

Dossier FPH n° DD 95 \* ISBN : 2-84377-040-8

Diffusion : Éditions-Diffusion Charles Léopold Mayer,

38 rue Saint-Sabin, 75011 PARIS

Graphisme et mise en page : Madeleine Racimor

Maquette de couverture : Vincent Collin

## Avant-propos

### La médiation est partout !

C'est un constat que l'on peut dresser en allant du Médiateur de la République, qu'assaillent les demandes, aux agents spécialisés des transports en commun parisiens dont la présence dans les gares est bien le signe de quelque chose. Elle a désormais ses différentes « écoles » qui rappellent certains principes, proposent des modes d'intervention et des formations pour répondre aux besoins du secteur social comme de la sphère familiale. Bien au-delà, au niveau politique et au niveau international, sous des formes très diverses, elle a ses succès que l'on cite, et dont l'avenir dira peut-être, comme pour la Nouvelle-Calédonie par exemple, si elle a effectivement permis d'ouvrir une nouvelle voie au vivre ensemble, mais aussi ses échecs, telle l'occasion manquée des pourparlers de Rambouillet mesurée à l'aune du gâchis du Kosovo.

Ce peut être aussi comme un jugement critique adressé à un effet de mode, ou, plus gravement, à une sorte de prétention mécaniste à vouloir résoudre tous les conflits par une technique, une recette ou un savoir-faire professionnel.

En tous les cas, en cette année 2000 dédiée par les Nations unies et l'Unesco à la culture de la paix et de la non-violence, et alors que s'ouvre la « Décennie 2001-2010 de promotion d'une culture de la non-violence et de la paix pour les enfants du monde », l'ouvrage réalisé par l'équipe de Non-Violence Actualité arrive à point

nommé. Il montre que la médiation est une réponse à la complexité toujours plus grande de la vie et du monde. Face au conflit qui fait partie des relations humaines, la voie du compromis passe par le dialogue et par la négociation. La médiation participe donc, en même temps, de cette recherche de la sagesse qui nous éloigne progressivement de la culture de guerre.

Des expériences directes prouvent une attitude nouvelle dans les champs du scolaire, de la famille, de la vie locale et d'une justice accessible, en particulier ; ces chapitres de la vie sociale qui constituent et structurent précisément l'ensemble du recueil. Les « tiers pairs » à l'école, la « coparentalité » dans les situations de rupture du couple, la médiation directe et socioculturelle dans le quotidien des quartiers et le rapprochement entre l'institution judiciaire et l'utilisateur dans la cité, notamment, concrétisent cette « manière de parler et de vivre nécessaire à notre existence et à notre planète » qu'évoquait Jean-François Six, philosophe et écrivain, responsable de plusieurs instances d'organisation de la médiation, dans un point de vue récent confié à la presse, sur « L'enjeu de la médiation ».

Celui-ci est effectivement de taille si on réalise qu'il va bien au-delà de l'action d'un tiers dans la vie de tous les jours et concerne « notre conception même du monde et de l'avenir de l'humanité ». Formateur en gestion des conflits et en médiation à l'université de Paris X, Jacques Salzer, revient, en fin d'ouvrage, sur les limites de la médiation, pour souligner qu'en nous permettant d'aller « du mal-être vers des bien-être à différents niveaux des structures sociales.. La médiation serait effectivement réformiste voire révolutionnaire ». Ce qui n'est pas sans rappeler, si l'on replace cette réflexion dans le vaste débat sur la construction de la paix, d'abord, que celle-ci ne peut se concevoir que comme une double action sur les structures en même temps que sur les personnes. Mais aussi, en le légitimant, que le concept de culture de paix correspond bien à une véritable révolution culturelle. Dans un champ de plus en plus large, le rejet de la lutte armée, duquel nous poussent les leçons de l'Histoire, ne laisse place qu'à la réforme, voire, dans certains dénouements récents, à ce que l'on a osé qualifier de « r é v o l u t i o n négociée ».

# Sommaire

Introduction .....	9
Présentation .....	11
Les définitions de la médiation .....	17
Le processus de médiation .....	21
Les étapes de la médiation .....	25
Les qualités du médiateur .....	27
La médiation scolaire .....	29
La médiation scolaire .....	31
Dans un collège de Sarcelles. « M » comme Médiateurs .....	35
Témoignages d'élèves-médiateurs.: « J'essaie de régler le conflit amicalement » .....	41
Sarcelles : une « éducation à la civilité » .....	45
Saint-Étienne du Rouvray : la médiation, un outil pour les scolaires 51	
Dans une école de Louvain La Neuve (Belgique) : des « tiers pairs » pour déblier les mots ! .....	55
Nouveau en 1999 : les médiateurs de l'Education Nationale ....	59
Enseigner autrement : l'apport de la médiation en pédagogie ...	61
Canada : gestion coopérative des conflits à l'école .....	67
États-Unis : médiation côté cour .....	73
La médiation familiale .....	77
Familles : passer de la guerre au dialogue .....	79
Vers une coparentalité après la rupture .....	83
Deux récits de médiation familiale .....	89
Transformer, apaiser, relier... ..	93
Responsabiliser les personnes .....	97
Médiation et coparentalité .....	101
Médiation de proximité .....	105
Région de Thionville : une expérience intercommunale de médiation sociale .....	107

Médiation de quartier à Blois :à la recherche de lien social..	.111
Médiation aux Ulis :un choix municipal .....	117
Une médiation au Val Fourré .....	123
Voisinage, couple, bruits.. La « médiation directe » pour gérer la vie quotidienne .....	127
Expérience collective dans un immeuble : les médiateurs, une présence qui aide à oser .....	131
La médiation interculturelle .....	137
La médiation socioculturelle :une présence dans les quartiers	.141
Citoyens-médiateurs aux États-Unis : médiation de quartier en Californie .....	147
Témoignage de Serge Bougaeff :u n service de médiation bancaire et de proximité .....	153
La médiation en entreprise .....	157
Médiation et justice .....	163
Justice étatique ou justice citoyenne ? .....	165
Médiation pénale à Paris .....	169
Une alternative judiciaire à Strasbourg .....	173
Médiation institutionnelle en Belgique :le médiateur de la région wallonne .....	179
Ouvertures .....	183
Médiation et non-violence :complémentaires pour la gestion des conflits .....	185
La médiation : révolutionnaire ou conservatrice ? .....	189
Médiations : quelques adresses.. .....	195



## INTRODUCTION

Le conflit fait partie de la vie et ne dégénère pas forcément en violence. La médiation se développe aujourd'hui dans de nombreux espaces de la société comme une pratique novatrice de prise en charge des conflits par les personnes elles-mêmes. Mais elle doit répondre à des critères précis : écoute réciproque, neutralité du médiateur, construction des solutions par les personnes elles-mêmes...



## Présentation

Le conflit : un danger ou une chance à saisir ?

Le conflit fait partie de la vie. Il est même facteur de développement et d'évolution. Mieux vaut donc en maîtriser les mécanismes pour y apporter les meilleures solutions possibles. Alors que les moyens de communication sont chaque jour plus sophistiqués, la communication humaine est en voie de disparition. Dans une société éclatée, atomisée, il est devenu urgent de renouer les fils, de « retisser des liens sociaux ». Car pour vivre avec son voisin, régler le différend que l'on peut avoir avec lui, il va falloir lui parler, s'expliquer, proposer des solutions et arriver à un compromis.

Le conflit fait partie des relations humaines

Bon ou mauvais, le conflit ? Seule la solution est bonne ou mauvaise. Les caractères qui composent le mot « conflit » en Chinois signifient « danger » et « opportunité ». Le conflit, en effet, peut être destructeur ou constructeur, en fonction de la solution apportée. S'il dérape vers la dégradation des relations ou la violence, il sera effectivement vécu douloureusement et négativement. Si, au contraire, il est assumé et géré conjointe-

ment par les parties concernées, il devient facteur de croissance et moteur de changement. Le conflit existe, il ne s'agit pas de l'ignorer ou de le nier, ou bien encore de vouloir le régler par l'agression ou la fuite. Ces attitudes traduisent le plus souvent un manque de moyens pour imaginer une véritable issue. Rechercher une solution positive et non-violente au conflit c'est trouver le juste équilibre entre l'affirmation de soi – avec mes droits et mes besoins – d'une part, et le respect de l'autre – avec ses droits et ses besoins – d'autre part. Cela suppose de maîtriser les mécanismes du conflit pour mettre hors-jeu la violence potentielle. Cela suppose également de développer certaines aptitudes au dialogue et à la négociation, et de s'entraîner à découvrir les meilleures voies possibles.

### Respect de soi et des autres

Outre la satisfaction directe apportée par une gestion positive des conflits rencontrés, cette attitude est cohérente avec la recherche d'une société basée sur la non-violence. Cette recherche se fonde sur le respect de l'individu et la conscience de la valeur de toute vie humaine. Respect de soi et respect des autres, chacun veut être écouté et considéré en tant que tel. La tolérance et le dialogue seront facteurs de croissance, contrairement à la menace et à la peur.

La violence première est celle qui résulte de l'injustice, du mépris, de la misère. Cette violence mère provoque l'escalade de la violence par la rébellion et, à nouveau, la répression. La violence n'étant que l'instrument de la domination, l'enjeu de la résolution du conflit est de trouver une solution juste sans dominant ni dominé, sans gagnant ni perdant.

Face à l'oppression, la tyrannie ou le totalitarisme, on a du mal à imaginer d'autre réponse que celle de la violence. Or, l'expérience et l'Histoire montrent que la violence engendre la haine, le désir de vengeance et la destruction, et laisse des cicatrices à jamais. La violence abaisse l'auteur de l'acte, en même temps qu'elle avilit la victime ; c'est en ce sens que l'on peut dire qu'elle est destructrice de toute humanité.

## Conflit et démocratie

Avoir un comportement « non-violent » c'est prendre les moyens d'éliminer les réactions violentes et agressives sans sacrifier pour cela l'efficacité de la réponse. Et une telle attitude renforce la démocratie. En effet, le respect mutuel, la communication et la coopération, qui sont à la base de la résolution des conflits, constituent l'essence même des processus démocratiques. La participation démocratique est pour le citoyen à la fois le but à atteindre et le moyen de construire la démocratie. Face au mythe de la violence, la résolution du conflit est un défi passionnant qui demande engagement et courage. Il peut sembler fade d'être médiateur dans une situation de guerre, que ce soit dans un jeu de stratégie en famille ou dans un conflit ouvert entre nations. On ne voit pas toujours de résultat immédiat et à la mesure de l'énergie dépensée.

L'image du combattant, fort, viril, surarmé, peut être a priori plus séduisante que celle du médiateur, obscur et apparemment désarmé. Mais, comme le feu, le conflit dégage de l'énergie qui peut être la meilleure ou la pire des choses : confort ou désolation. Il faudra donc aborder le conflit avec expérience et habileté, condition indispensable pour en faire un moteur de changement social et personnel qui renforce le processus démocratique et accroisse l'autonomie et la responsabilité du citoyen.

## Revaloriser l'affrontement

Il n'est cependant pas facile d'acquérir d'emblée les compétences nécessaires à une bonne « gestion » des relations humaines. Il y a affrontement d'intérêts, de désirs, de valeurs.. Comment faire face à toutes ces situations ? Négocier, concilier, défendre, plaider, juger, etc., sont autant de domaines qui nécessitent des formations spécialisées et qui constituent des professions utiles au fonctionnement social. Depuis quelques années, la médiation est venue compléter la panoplie des outils de la relation. Mais ce n'est qu'une redécouverte car toutes les sociétés et cultures connaissent des fonctions et des structures de médiation.

Dans de nombreux domaines de la vie sociale, de la famille au

quartier en passant par l'entreprise, l'intervention d'un médiateur marque la volonté des parties en litige d'éviter « l'arme lourde » que représente le tribunal pour rechercher un règlement humain et acceptable par tous. Dans l'opinion, le médiateur représente volontiers la voix du bon sens, du désintéressement, de l'équité. Par son acharnement à faire communiquer, le médiateur est celui qui peut dénouer les fils emmêlés, relancer un processus de négociation bloqué. Ce n'est ni un juge qui sanctionne, ni un arbitre qui tranche, ni un conseiller qui dispense ses solutions, ni un avocat qui prend parti... c'est une personne qui intervient au cœur de la relation, devenant passerelle entre les parties en conflit.

## De la compétition à la coopération

Agissant comme un catalyseur, le médiateur va transformer la relation entre les antagonistes, en la faisant passer d'un état de tension « binaire » où règnent la symétrie, l'exclusion, la compétition et la violence, vers un processus à trois pôles, état « ternaire », où le doute, l'interrogation et la différence vont à nouveau pouvoir exister et la responsabilité être partagée. Ce nouvel espace sera celui du compromis, de la solution amiable et de la coopération. Le résultat du processus de médiation n'est pas de définir un gagnant et un perdant comme peut le faire un tribunal ou une instance d'arbitrage, mais de rétablir la relation pour que les parties en conflit retrouvent la maîtrise de « leur » conflit et parviennent elles-mêmes à le résoudre. Le médiateur est là pour faciliter le passage d'un processus de type « compétitif » vers un processus de type « coopératif ». Il y a une grande similitude entre le mécanisme de la médiation et celui de l'action non-violente.

Pour éviter que les adversaires ne s'enferment dans une lutte sans merci, l'action non-violente prend soin d'établir une relation à trois en faisant intervenir l'opinion publique. L'acteur non-violent doit être également médiateur s'il veut faire comprendre l'injustice et inciter à la non-coopération. Comme la médiation, l'action non-violente ne vise pas à l'emporter sur l'adversaire mais à établir une relation plus juste que celle qui existait précédemment.

## Médiation et justice

La médiation peut devenir une nouvelle institution. Elle l'est déjà dans plusieurs domaines. On peut aussi l'envisager, comme nous le faisons ici, dans une perspective de résolution non-violente des conflits, non plus seulement comme nouveau rouage de la vie sociale, mais aussi comme comportement de l'individu, du citoyen, dans sa vie de tous les jours. En recréant des liens dans une société de plus en plus fragmentée, la médiation constitue une réponse personnelle et collective. De plus, c'est une réponse spécifique, personnalisée, adaptée à chaque conflit qui se présente. C'est en cela un droit vivant (en évolution permanente) que se donne la communauté.

Quand, à un moment donné, le dialogue n'est plus possible entre deux individus ou deux groupes, la communauté peut proposer sa médiation, ses médiateurs, pour tenter de rétablir les ponts endommagés ou rompus. Là où l'intervention de l'institution judiciaire trancherait en termes de culpabilité/sanction, le processus de médiation – au cœur de la société civile – s'attachera davantage à préserver la vie de la communauté en misant sur la réparation du préjudice, la réinsertion du mis en cause, la reconstitution de nouvelles relations pour l'avenir et, stade ultime, la réconciliation possible des opposants.

### La réconciliation communautaire

La médiation s'efforce d'atteindre la réconciliation en suscitant une prise de conscience de l'interdépendance des individus dans la société. Si l'indifférence et la méfiance sont sources de violences, la solidarité et le respect de l'individu sont, au contraire, les éléments de base d'une société non-violente. Au-delà de la réparation, le pardon ne peut être possible que dans la transparence et la vérité, la vérité étant, bien sûr, la réalité objective des faits mais aussi la réalité subjective de l'expérience humaine avec ses interprétations et ses sentiments. Le pari de la médiation c'est de vouloir créer cet espace où vérité, respect et compréhension (on utilise en psychologie le terme d'« empathie » pour désigner la faculté de s'identifier à quelqu'un, de ressentir ce qu'il ressent) peuvent exister ensemble, rendant possible la réconciliation.





Ainsi, la médiation apporte un éclairage particulier à la réflexion sur la justice. On rêve volontiers d'une justice alternative qui ne soit ni vengeance, ni châtement, mais réparation et réinsertion, une justice qui réponde aux besoins de la victime, tout en permettant à la communauté de comprendre les conséquences des actes commis et des décisions prises. Dans la médiation, comme dans toute résolution de conflit, on s'appuie sur la responsabilité et l'implication personnelle. Il faut apprendre à assumer ses actes par rapport à soi et aux autres. En ce sens, la médiation est créatrice de justice. Mais elle ne sacrifie pas pour autant l'individu « au nom de la justice », car elle est aussi pacifique. C'est ce subtil équilibre entre responsabilité et compréhension de l'autre qui fait de la médiation une recherche conjointe à la fois de la justice et de la paix. En ce sens, tout choix de médiation constitue un progrès dans la perspective d'une société non-violente.

Guy Boubault  
Non-Violence Actualité

## Les définitions de la médiation

Qu'est-ce que la médiation ?

Le rôle de la médiation est d'aider les personnes en conflit à analyser les différentes solutions possibles pour en dégager la meilleure, qui soit acceptable par les deux parties.

Dans le cadre de la médiation à l'école, le processus de médiation est quelque peu simplifié. On peut le résumer à cinq étapes principales :

1. Dire ce qui s'est passé : chaque partie concernée dans le conflit donne sa version des faits sans être interrompue.
2. Se comprendre l'un et l'autre : chaque partie est invitée à écouter les arguments, les soucis, les peurs de l'autre.
3. Dire ce que l'on attend de l'autre : partage de la responsabilité du conflit et de sa résolution.
4. Réfléchir aux différentes solutions possibles et les discuter.
5. Arriver à un accord. Arrêter les modalités de cet accord, les rédiger et signer.

Qu'est-ce qu'un médiateur ?

Le médiateur n'est ni juge, ni conseiller, ni avocat, ni donneur de leçons. Il essaie d'intervenir comme une passerelle entre deux personnes en litige. Son rôle est de tenter le rétablissement de la communication, du dialogue, pour que les opposants puissent trouver eux-mêmes les voies d'une solution à leur différend. Le médiateur doit être entraîné à l'écoute active, savoir rester neutre, traiter les gens et leurs problèmes avec beaucoup de respect, être discret et garder le secret. Il doit suivre également une formation au questionnement (questions informatives, questions ouvertes, questions de clarification), à

la communication non verbale (langage du corps, des yeux) et à la rédaction de contrat. Il doit enfin maîtriser différentes techniques comme celle du « brainstorming » (tempête d'idées) ou de reformulation (refaire l'exposé des faits pour prendre en compte toutes les hypothèses). Outre les capacités qui s'acquièrent, la médiation nécessite également certaines qualités humaines de psychologie, d'intuition, de maîtrise de soi, de sens de l'autre..

## Un peu d'histoire

Les premiers programmes de médiation à l'école ont été mis en place dans les années soixante-dix en Amérique du Nord, lorsque la Société des Amis, plus connue sous le nom de « Quakers » (Église pacifiste des États-Unis), a commencé à enseigner aux enfants les techniques de résolution non-violente des conflits. Vinrent ensuite, au début des années quatre-vingt, les premiers médiateurs « communautaires », dans certaines communautés urbaines. Les uns et les autres ont contacté les responsables des écoles et leur ont proposé des programmes de médiation en milieu scolaire. Certains responsables et enseignants ont accueilli favorablement ces initiatives et c'est ainsi que se développa une alternative à la vieille méthode face aux conflits à l'école : « défends-toi.. ou fuis ». Le succès des premières tentatives a contribué au développement d'un mouvement radicalement nouveau vers des écoles libérées de la violence. Il y a maintenant environ 2 000 programmes de médiation scolaire mis en œuvre aux États-Unis, depuis l'école primaire jusqu'à l'université. Des expériences du même type sont menées au Canada, en Australie, en Grande-Bretagne et dans la plupart des pays européens. En France, quelques projets sont à l'étude.

## Une solution à tous les problèmes ?

Marc a emprunté de l'argent à Jean. Jean demande à être remboursé mais Marc invoque toujours une bonne raison pour ne pas le faire. Un jour, entre deux cours, Jean finit par agresser physiquement Marc. C'est le type de conflit qui peut



être prévenu par la médiation. Même une fois déclenché ouvertement, ce conflit peut encore être réglé par la médiation. Les médiateurs (étudiants, enseignants, personnels d'établissement, parents d'élèves ou autres) sont des personnes formées au règlement des conflits. La médiation peut régler beaucoup de disputes du milieu scolaire (bagarres, agressions verbales, rumeurs, bouc-émissaire, argent, vêtements, tensions familiales, problèmes élève/enseignant, relations garçons/filles, etc.). Certains domaines, cependant, comme ceux qui touchent à la drogue, aux armes ou à des agressions caractérisées, ne relèvent pas de la médiation.

#### DEUX ou TROIS pour UN conflit ?

Le conflit est l'affrontement entre deux personnes ou groupes qui défendent un droit ou cherchent à exercer une domination. Dans la poursuite de l'objectif, tous les moyens vont être utilisés, y compris ceux de la violence. La négociation devient vite impossible quand les deux parties n'ont plus le recul nécessaire pour proposer la moindre solution. Chacun est figé dans sa position et, s'il y a recours à la justice, la loi va trancher sans se soucier de sauvegarder ou rétablir des relations humaines dégradées. Le médiateur va tenter de renouer les fils de la communication et du dialogue entre les deux parties. Le médiateur devient un pont entre les deux. La relation à deux, qui était devenue exclusive, tendue vers la victoire de l'un contre l'autre, et où l'objet même du conflit n'était plus perçu clairement, devient alors, par l'intervention du médiateur, une relation triangulaire, où le doute va pouvoir à nouveau exister et l'interrogation redevenir possible. Alors la responsabilité pourra être partagée et la solution négociée.

D'un modèle violent (exclusion, sanction, vengeance), on passe à un modèle non-violent (dialogue, négociation, accord), qui cherche non seulement à résoudre le problème mais aussi à préserver la capacité des deux parties à vivre à nouveau ensemble. C'est à ce prix que le conflit peut devenir constructif et renforcer la relation des individus ou des groupes qui se sont opposés. La réconciliation n'est possible qu'après une résolution non-violente du conflit. Le médiateur est, à ce titre, un militant de la relation humaine.

Guy Boubault

## Le processus de médiation

«Allô, le service de médiation ? Voilà c'est une situation un peu particulière...». C'est généralement sous cette forme que nous arrivent les demandes de médiation.

Deux premières remarques s'imposent : le contact est téléphonique et donc uniquement verbal, d'une part et, d'autre part, chacun croit que son « cas » est vraiment un problème complexe. Le travail est alors d'entendre la demande et de la clarifier sans entrer dans les détails ; c'est un travail d'écoute et de questionnement respectueux. À partir de là, deux directions peuvent se prendre : soit il s'agit d'un problème très spécifique à la personne ou à la situation, et il faudra orienter notre interlocuteur vers un avocat, un conseiller conjugal, une administration, un psychothérapeute... avec toute la souplesse nécessaire ; soit la situation semble être du ressort de la médiation et peut éventuellement être prise en charge : deux parties au moins sont en conflit et ont du mal à communiquer. Justement, il s'agit de voir jusqu'où la communication n'est pas rompue.

Si c'est possible, notre interlocuteur pourra proposer de

«venir en médiation» à l'autre partie. Sinon, nous nous chargerons de le faire par une lettre engageante.

Très souvent, cette démarche restera sans suite ; pour entamer une médiation valable, les deux parties doivent y venir volontairement. En fait, on constate que la seule prise en compte, la seule écoute du problème vécu par la partie contractante est en soi d'un grand effet apaisant.

«Allô, le service de médiation ? Je suis le président du conseil d'administration d'une association et nous avons un problème dans notre équipe : les travailleurs sont en conflit et cela perturbe gravement le fonctionnement du travail.» Ici, il y a trois parties, les protagonistes directs du conflit et les autres, plus extérieurs mais concernés.

«Je suis le représentant d'un comité de quartier et nous souhaitons qu'un conflit de voisinage qui empoisonne la vie de tous puisse trouver une issue.»

Dans ces deux cas, une pression pourra exister pour que les parties en conflit acceptent de venir en médiation. À ce stade préliminaire, les conditions de la médiation sont précises : choix d'un lieu neutre, date et heure, modalités financières.

Ces conditions précisées par téléphone et/ou par écrit seront confirmées au début de la première séance. Qui paie, par exemple, et combien ? Les parties, en principe, de manière égale. Mais le conseil d'administration ou le comité de quartier évoqué plus haut pourra intervenir. Le temps consacré à la médiation pourra être pris sur le temps libre de chacun, ou, dans le cas d'un conflit professionnel, sur le temps de travail.

Le premier rendez-vous fixé, les parties en conflit se présentent. Bien sûr, la séance de médiation commence lorsque chacun est là. Le principe général est que ce qui pourrait se dire avant ou après la séance sera ramené en séance.

Ainsi, il ne faudra pas accepter les confidences unilatérales. Le rappel des règles en début de séance est primordial : chacune parle à son tour, la violence est prohibée, la séance dure autant de temps, le prix est fixé. «Oui, mais il gagne plus que moi, il n'est pas normal qu'il paye la même chose», dira ce monsieur de son voisin. Il faudra préciser que la question de l'argent est à régler avec le service de médiation et est une des conditions strictes.

Le médiateur sera aussi attentif à créer un climat de sécurité : «ce qui se dit ici reste ici», refusera de faire rapport à

qui que ce soit, sauf si les parties le souhaitent, insistera sur la liberté de chacun, et sur le rythme de la séance : chacun peut demander à interrompre, à souffler ; il remerciera les parties de leur sens social en venant en médiation.

«Qui commence, vous Monsieur ?» «Madame, votre tour viendra après. Notez, si vous voulez bien sur ce papier vos remarques, s'il y en a.» La première partie sera certainement consacrée à vider l'aboès, chacun met sur la table ses griefs, ses ressentiments, ses colères, ses peurs, et cela suscite des réactions souvent émotionnées chez l'autre : «Je vois bien Monsieur que vous n'êtes pas d'accord, nous allons en parler tout de suite.»

Cette première partie sera relativement longue. Dans un conflit qui oppose deux étudiants, Jean et Pierre, logeant dans le même bâtiment communautaire, Jean reprochait à Pierre de faire trop de bruit. Pierre n'admettait pas que Jean pénètre chez lui sans permission et ait un jour cassé par inadvertance une petite statuette en terre. C'est cet objet qui va être d'un grand enjeu symbolique, car s'il est sans valeur «marchande», l'on s'apercevra que pour Pierre cette statuette a une importance sentimentale énorme. À comprendre et faire comprendre, donc.

Après avoir joué le rôle de modérateur de discussion, le médiateur s'attachera à reformuler les propos des parties : attention aux interprétations, attention aux qualifications. Il s'agira de procéder par petites étapes, sur le mode de la supposition et d'éviter les jugements. Une place sera donnée à la reformulation des sentiments : «Je vous sens en colère ?»

### L'invitation à la parole

Autant que possible, au terme du récit, le médiateur posera des questions nécessaires à la clarification des points de vue. Les questions directes, «Qui ?», «Pourquoi ?», «Quand» sont à éviter surtout en début de médiation où il s'agit de construire la confiance. Les questions seront le plus «ouvertes» possible. Par exemple : «Pourriez-vous nous parler un peu plus de Madame Dubois ?» Autrement dit, il faut «inviter» les parties à parler.

Le médiateur sera le garant des règles, encouragera les inter-



locuteurs à être précis, à donner des exemples, il aidera à éviter les généralisations et sera attentif à « laver » les remarques trop acerbes faites par une partie à l'autre en paraphrasant de manière moins incisive. Cette phase de récit sera plus ou moins longue, plusieurs séances pourront être nécessaires. L'écoute emphatique est ici une pratique continue. Le médiateur sera partial avec l'un puis avec l'autre, pas impartial, c'est à dire détaché.

Au terme de cette phase de récit, il s'agit d'aider les parties à passer à l'étape de résolution du conflit. Les points communs des deux parties sont relevés. Leur volonté de justice, de garder de bons rapports.. les points positifs seront soulignés. Les divers aspects du conflit sont listés : « Il me semble que nous devrions discuter maintenant des problèmes suivants.. Est-ce votre avis aussi.. ? »

Le dialogue sera encouragé, l'intérêt à long terme mis en avant. Pour susciter les solutions, le médiateur présentera des hypothèses : « Et si... ? » Avec prudence, le médiateur fera des suppositions, en évitant de favoriser ses propres idées. Il ne faut jamais perdre de vue que le conflit en cours appartient aux parties présentes et que le médiateur n'est qu'un « facilitateur ».

L'accord sera rédigé le plus clairement possible, dans des termes positifs et précis. Il envisage les circonstances futures. Il sera daté et signé. Même s'il n'a qu'une valeur juridique très relative, cet accord revêt une signification morale forte qui engage les parties. Bien sûr, cette issue est l'aboutissement « idéal » d'une médiation. À tout moment, chacune des parties peut interrompre la médiation. Le médiateur doit accepter la possibilité permanente d'un échec, c'est la condition de la réussite de la médiation. Se pose ici la question essentielle de ce qu'est une médiation réussie ou plutôt de savoir quand il y a

échec. Car le conflit n'est-il pas une situation à gérer, à franchir, plutôt qu'à résoudre une fois pour toutes.

François Bazier  
Université de Paix de Namur - Belgique

## Les étapes de la médiation

La médiation est un procédé auquel on participe volontairement qui encourage les personnes à résoudre leurs conflits à l'amiable. Tandis que le système juridique est souvent frustrant et coûteux, et tend à polariser et à intensifier un problème, la médiation aide à rétablir les rapports entre des personnes en conflit pour qu'elles puissent trouver ensemble une solution à leur problème ; elles en assument ainsi toute la responsabilité.

Les médiateurs sont des personnes spécialement formées pour faciliter le dialogue entre deux individus ou groupes d'individus en conflit. Le médiateur n'est ni juge ni arbitre ; son rôle n'est pas d'imposer un accord après avoir entendu les deux versions du problème. Il n'a pas à déterminer la culpabilité ou l'innocence, mais doit simplement aider les personnes en conflit à arriver à une solution sans « perdant ».

Les étapes suivantes représentent les différents moments du processus de médiation.

### 1. Introduction

Le médiateur doit commencer l'audience avec calme et détermination afin de créer une ambiance favorable à la résolu-

tion du problème. Après s'être présenté, le médiateur explique comment se déroulera la séance, de telle manière qu'aucun des participants ne soit pris au dépourvu. Les règles de base sont alors établies et le rôle du médiateur est précisé.

## 2. Récits

On donne à chacune des parties l'occasion de présenter les faits de son point de vue sans aucune interruption. Un bon médiateur est une personne qui écoute avec attention et compréhension. Il/Elle encourage les parties à exprimer tous les faits et sentiments cruciaux et essaie de dégager les causes sous-jacentes du problème. Après chaque récit, il/elle demande aux participants ce qu'ils attendent exactement de l'audience et résume ensuite tous les aspects essentiels de la question.

## 3. Résolution du problème

Le médiateur reprend individuellement chacun des différents aspects du conflit et tente d'en dégager quelques points d'entente possibles. De là, il/elle encourage le dialogue et la coopération entre les parties en conflit.

Il/Elle intervient fréquemment pour résumer et préciser les faits, en cherchant toujours des bases de négociation. Le médiateur peut aussi s'entretenir individuellement avec chaque partie pour chercher des compromis, des moyens de satisfaire les besoins de toutes les personnes concernées. Si, malgré ces efforts, on arrive à une impasse où aucun participant ne veut ou ne peut « céder du terrain » à l'autre, le médiateur doit simplement rappeler les motivations que chacun avait de recourir à la médiation. Il n'y a pas de « formule magique » pour arriver à un accord ; chacun doit y mettre beaucoup du sien.

## 4. Accord

Si les deux parties concernées sont satisfaites des résultats de la séance et arrivent à un accord sur les aspects cruciaux du conflit, le médiateur procède à un résumé de l'accord en présence de tous les participants. L'accord est précisé par écrit et signé par les deux parties. Tous les signataires s'engagent à respecter les termes de cet accord. Le médiateur pourra reprendre contact avec les parties quelques semaines après, pour s'assurer que l'accord est respecté.

Guy Boubault



## Les qualités du médiateur

### 1. Quelles sont les qualités du médiateur ?

Savoir écouter est certainement la première qualité du médiateur. Également, il devra pouvoir faire abstraction de ses opinions ou valeurs personnelles qui ne doivent pas peser dans le processus de médiation.

2. Le médiateur doit donc être neutre. N'est-il pas alors trop distancé du problème vécu par les parties ?

Le médiateur est neutre en ce sens qu'il ne prend pas parti pour l'un ou pour l'autre ; mais on peut mieux dire en précisant qu'il est entièrement avec chacune des parties qui s'exprime. Il est partial avec l'une puis avec l'autre. En ce sens il est humain présent au problème vécu par chacun.

3. Le médiateur est-il capable de tout entendre et de faire abstraction de ses sentiments ?

Dans le même ordre d'idée, le médiateur n'est pas un sur-homme. Il connaît ses limites et devra pouvoir s'arrêter à temps et renvoyer vers d'autres intervenants. Souvent la présence d'un co-médiateur permet d'assurer un bon équilibre et est le gage d'une médiation qui « respire ». De la même

manière, le médiateur aura besoin de « décharger » les émotions qu'il a accumulées lors de la médiation à travers un échange en équipe, voire une supervision.

4. Le médiateur (r)établit la communication. Que faire si une des parties rompt ? Si la médiation n'aboutit pas ?

Le conflit appartient aux parties en présence. Dans tous les cas, le médiateur aura à respecter les silences, les reculs, les ruptures, les échecs. Il aura l'humilité nécessaire pour considérer l'éventuel accord comme une étape dans les relations entre les parties.

5. Le médiateur doit-il être spécialement formé ?

Cette question entraîne des réponses controversées. Pour certains, tout le monde ou à peu près possède les capacités pour être médiateur et pourra se mettre au service de la collectivité dans laquelle il vit. Pour d'autres, la médiation requiert un apprentissage assez complet qui fait du médiateur un professionnel.

Il semble en tous cas qu'un minimum de qualités soient nécessaires et que certaines personnes, au regard de leur expérience de vie, en possèdent plus que d'autres.

6. Le médiateur est-il un concurrent du juge ?

Il faut plutôt parler de rapport complémentaire entre le médiateur et le juge. Les pays anglo-saxons appliquent depuis parfois assez longtemps cette articulation justice-médiation. La médiation n'est pas la panacée et certains conflits ne ressortent que d'une intervention traditionnelle de la justice.

7. De qui le médiateur doit-il tenir son mandat ?

On peut imaginer des médiateurs mandatés et rémunérés par les pouvoirs publics, la justice par exemple. On peut également envisager des médiateurs privés exerçant une activité indépendante. La question de leur légitimité est alors posée. Mais on peut dire que le premier mandat du médiateur procède des parties en conflit elles-mêmes.

8. Finalement, le médiateur n'est-il pas le nouveau sorcier d'une société en désarroi ?

Il est certain que la tentation de pouvoir est grande pour le médiateur dans la mesure où il est mis sur le devant d'une



société qui cherche dans la privatisation des rapports sociaux une alternative à la chose publique. Le médiateur est un intervenant capable plus qu'un autre de relativisation et de remise en question.

François Bazier  
Université de Paix de Namur - Belgique

## LA MÉDIATION SCOLAIRE

La médiation scolaire se développe aujourd'hui. Il s'agit de former des enfants volontaires pour intervenir dans les conflits entre élèves. Cette démarche, quand elle implique l'ensemble des élèves d'un établissement, peut devenir une approche originale de l'éducation civique à travers l'apprentissage de la parole, de la rencontre et de la gestion des conflits. Elle entre parmi les outils de prévention de la violence à l'école.

## La médiation scolaire

En France, la médiation s'est développée dans de nombreux domaines de la vie sociale, de la famille au quartier, en passant par l'entreprise, mais à la différence d'autres pays, la médiation scolaire n'en est encore qu'à ses débuts.

En revanche, dans les pays anglo-saxons, et plus particulièrement aux États-Unis, la médiation s'apparente à une véritable « success-story » (des milliers d'expériences). La médiation se développe dans tous les établissements scolaires, l'équivalent de nos écoles primaires, les collèges en passant par les lycées et aussi les universités. Le développement rapide de la médiation dans le milieu scolaire ne doit pas nous faire oublier que cette institution est en crise et qu'elle connaît de plus en plus de difficultés pour réguler les conflits qui éclatent en son sein ou dans son environnement direct. Dans certaines villes, comme New York, parler de crise du système scolaire, s'apparente à un euphémisme, quant on sait que les élèves, avant de pénétrer dans les enceintes scolaires, sont soumis à des fouilles ou doivent passer sous des portiques, comme dans les aéroports, pour détecter la présence éventuelle d'armes.

S'il est vrai que ce pays connaît un contexte particulier de violence, due en grande partie aux affrontements entre « gangs », on ne peut ignorer que les écoles, au même titre que les structures familiales et de quartier, ont toujours constitué des lieux de socialisation. Or, actuellement, les structures scolaires, comme celles du quartier, sont en crise et ne sont plus à même de jouer leur rôle traditionnel de régulation et de socialisation. Cela explique la montée du sentiment d'insécurité.

## La crise du système scolaire

Il serait illusoire de croire que la crise du système scolaire ne serait liée qu'à de simples problèmes de dysfonctionnement comme par exemple le manque de moyens (enseignants, surveillants, locaux...) ou encore à un archaïsme des programmes ou des méthodes pédagogiques. La crise de l'école est plus profonde et elle n'est qu'une des facettes de cette crise généralisée de nos systèmes de régulation sociale qui touche l'ensemble des secteurs de la vie sociale.

L'institution scolaire n'est pas un simple lieu d'acquisition des connaissances, c'est aussi un lieu de socialisation et les récents événements en France, allant de la question du port du voile, en passant par les actes de violence et de vandalisme, sans oublier les mouvements des lycéens, témoignent des difficultés des structures scolaires à réguler ces types de problèmes. L'institution scolaire souffre d'un déficit de régulation, car les formes traditionnelles d'autorité ne sont pas adaptées au règlement de ce type de conflit. En effet, le modèle disciplinaire repose sur l'opposition des parties et le prononcé d'une sanction qui va du blâme à l'exclusion. Ce type de règlement des conflits reproduit le modèle en vigueur dans la société, qu'il soit inquisitorial ou accusatoire. Il n'est pas adapté à la nature des relations scolaires et devrait reposer sur la pédagogie de l'éducation, et non sur le système de la sanction.

Les institutions scolaires américaines connaissent des problèmes similaires et ce n'est pas par hasard si ce sont les mouvements de médiation communautaires qui se sont mobilisés pour proposer la médiation comme mode de gestion des conflits. En effet, ces mouvements de médiation sont porteurs d'un nouveau modèle de régulation des conflits, plus consensuel, faisant appel aux techniques de communication et de

négociation. Cette implication ne vise pas simplement à répondre aux problèmes immédiats auxquels sont confrontés les établissements scolaires comme la violence, le vandalisme, l'absentéisme... mais aussi répond à une vocation pédagogique à travers la transmission d'un nouveau mode de règlement des litiges : la médiation.

Les organisations de médiation ont compris que seul l'apprentissage de la médiation par les jeunes générations permettrait une meilleure diffusion de ce mode de règlement des litiges et contribuerait à l'amélioration des relations sociales. Pour elles, il ne s'agissait pas simplement de répondre aux problèmes immédiats, mais aussi de promouvoir un nouveau mode de résolution des conflits. En matière de médiation scolaire, il est clair que l'objectif poursuivi n'est pas simplement de réguler les conflits mais de répondre à ce que l'on appelle pudiquement en France le « malaise scolaire ».

## Les modèles de médiation scolaire

Il n'y a pas un modèle mais des modèles de médiation scolaire. D'une expérience à l'autre les projets sont différents. Un des plus classiques mais aussi des plus anciens est celui du «BOCES Program» qui a été mis en place au début des années 1980 au sein du «Middle County School District New York State». C'est un des plus classiques car il reposait sur la formation de professeurs et d'élèves en vue de la médiation des conflits, entre élèves ou entre ces derniers et leurs parents.

C'est un modèle de médiation «mixte», car il associe comme médiateurs des enseignants et des élèves, mais aussi «restreint» car ces derniers ne prennent en charge que les conflits opposant des élèves entre eux ou avec leurs parents. Il existe une certaine résistance de la part des enseignants à accepter que les litiges les opposant à leurs élèves fassent l'objet d'une médiation. Si les programmes de médiation limités à la gestion des conflits entre élèves ou leurs parents sont les plus répandus, il existe aussi des expériences comme celle mise en œuvre par le Victim Service Agency (VSA) de la ville de New York dénommé SMART (School Mediators' Alternative Resolution Team) qui associe des étudiants, des parents et du personnel scolaire, formés à la médiation, pour résoudre les

conflits entre étudiants, parents et étudiants et professeurs et étudiants.

Il existe aussi le modèle de médiation par les « pairs » c'est-à-dire la médiation faite par des élèves dans des conflits opposant des collégiens entre eux. Un des projets les plus connus est celui du « Conflict Managers Project » qui a été initié par le fameux Community Board de San Francisco. Il a démarré en 1982 à la Revere Elementary School et c'est un des projets les plus médiatiques, car les photos des médiateurs en herbe revêtus des fameux T-shirts oranges portant la mention « Conflict Managers » ont fait le tour du monde. Dans le cadre de ce programme, les médiations se déroulent sans intervention des adultes et dans la cour de récréation durant les inter-cours pour des problèmes mineurs. Le processus de médiation repose sur le principe de la subtile pression communautaire, de l'intervention de pairs et sur la reconnaissance de ce mode de résolution par les parties en conflits.

Ce programme, basé sur l'apprentissage des techniques de communication et de résolution des conflits, devrait à terme permettre aux élèves d'accroître leur responsabilité pour améliorer le climat scolaire, de renforcer le sens de la coopération et de la communauté scolaire, et amener l'atténuation des tensions et de la violence entre les élèves.

Grâce à l'aide apportée par une organisation comme la National Association for Mediation in School (NAMES), ces programmes expérimentaux ont été utilisés comme modèle pour développer la médiation scolaire par de nombreux États. Ce mouvement s'est poursuivi au Canada et en Europe, où la Grande-Bretagne commence à expérimenter cette forme de résolution des conflits. En France, il n'existe pas, à notre connaissance, d'expériences de médiation scolaire et nous en sommes encore au stade de projets le plus souvent défendus par des organisations non liées au monde de l'Éducation nationale, comme les Boutiques de droit à Lyon ou le Centre de formation à la médiation à Paris.

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt  
Chercheur CNRS/Université Lyon II,  
membre du Réseau des Médiateurs Associés

SOURCES

Bonafé-Schmitt, J.-P., *La médiation : une justice douce*, Syros, 1992  
Names : Talking it out : students mediate disputes, *The Harvard Education Letter*, Vol. V n° 1/1989 p. 1

## Dans un collège de Sarcelles

### «M » comme Médiateurs

La médiation n'est pas réservée aux adultes ! Des jeunes sont devenus médiateurs dans leur collège et dans leur école primaire, à Sarcelles, après une formation de plusieurs mois. À l'origine de cette expérience originale et encore trop rare en France, deux enseignantes inquiètes de l'accroissement de la violence. Cet article et les deux suivants présentent cette expérience depuis son démarrage en 1994 jusqu'à 1999. Elle se poursuit actuellement.

«Lundi 2 mai : une fille est venue nous chercher pour nous dire que sa copine ne lui parlait plus. Je lui ai dit d'aller chercher sa copine et nous sommes rentrées dans la salle ; on a arrangé le conflit : elles se sont expliquées.

Mardi 3 mai : On a vu deux garçons en train de se battre dans la cour de récréation. On a demandé ce qui se passait. On les a emmenés tous les deux dans la salle. Ils ont réglé avec nous le conflit : ils sont repartis contents et ont recommencé le jeu (classe de CM1).

Jeudi 4 mai : un garçon était en train de taper une fille ; nous sommes intervenus mais le copain (classe de 4<sup>e</sup>) de la sœur du garçon a réglé le problème et à sa façon : il nous a bousculés et a giflé la fille !»

Ces récits sont extraits du journal de bord d'élèves de cinquième (collège de Sarcelles). Les jeunes médiateurs y relatent fidèlement leurs interventions sur la cour de récréation, avec leurs succès et leurs échecs. Le projet de former des élèves qui pourraient remplir la fonction de médiateurs en classe ou dans la cour de récréation est né pendant l'année scolaire 1992-93. Nous sommes deux enseignantes (histoire-géographie en cinquième et seconde, et anglais en cinquième, troisième d'inser-





tion et seconde), qui travaillons dans un établissement privé sous contrat regroupant école, collège et lycée à Sarcelles. Il y a trois ans, nous avons été particulièrement marquées par la montée de la violence à l'extérieur mais aussi à l'intérieur de l'établissement : élève témoin d'un meurtre dans sa cité ; élèves blessés par leurs camarades ; enseignants frappés par des élèves... Toutes les sorties de classe donnaient lieu à des affrontements avec des classes d'autres écoles et il fallait être en permanence sur le qui-vive pour intervenir avant que les insultes ne dégénèrent en mêlée générale.

Tout était à inventer

Aussi nous avons été très intéressées par l'article paru dans le numéro de janvier 1993 de NVA (Non-Violence Actualité) sur la médiation scolaire aux États-Unis. Nous avons cherché à savoir ce qui se faisait en France, et contacté les différents organismes de formation à la médiation. On nous a répondu qu'il n'existait rien. Nous avons donc écrit aux États-Unis. Rien. Tout était à inventer.

Le moment paraissait particulièrement propice pour cette expérience : dans l'établissement où nous enseignons, les élèves de sixième et cinquième ont le choix entre catéchèse et «éducation aux valeurs», et sont de moins en moins nombreux à opter pour la catéchèse. Le programme d'éducation aux valeurs venait d'être défini en sixième (présentation des différentes religions), mais celui de cinquième ne l'était pas encore. Nous avons proposé d'animer un atelier «Violences-résolution des conflits-médiation» et présenté à l'équipe de direction puis aux délégués des parents d'élèves un projet très précis qui a

été accepté. Ainsi, nous avons rencontré à deux, pendant toute l'année et tous les quinze jours, vingt-quatre garçons et filles entre douze et quatorze ans. Ces séances avaient lieu le lundi en fin de journée. Elles duraient une heure et quart et concernaient au début des élèves peu motivés par le sujet : ils ne venaient que parce qu'ils avaient fait le choix de ne pas aller en catéchèse. Nous en connaissions environ un tiers que nous avions en classe.

Nous avons repris, en l'adaptant, le contenu d'un certain nombre de stages que nous avons suivis depuis une dizaine d'année (Université de Paix de Namur, Communauté de l'Arche de Lanza del Vasto, Cun du Larzac, Mennonites...). Nous avons également profité d'expériences de médiation menées dans le cadre de la juridiction pénale. Travailler avec des élèves de cinquième est particulièrement intéressant : les jeunes de cet âge ont déjà une certaine maturité et encore une relative confiance dans l'adulte. À la période de la pré-adolescence, ils cherchent à mettre des mots sur ce qu'ils ressentent. Nous avons d'abord travaillé à partir de jeux, de questionnaires permettant aux jeunes d'observer leur façon habituelle de gérer les différends et leur environnement. Nous évitons tout enseignement magistral.

Les premières séances sont consacrées à une mise en confiance, à une meilleure connaissance des élèves entre eux et des valeurs auxquelles ils croient et dont ils savent faire preuve. Nous apprenons aux élèves à avoir sur eux et ceux qui les entourent un regard positif, ce qui est très difficile pour certains qui ont tendance à ne voir que leurs défauts. Nous privilégions l'application des principes de la non-violence. Nous utilisons également les dessins, l'expression corporelle et les rêves éveillés, tous moyens permettant aux collégiens de réfléchir et d'expérimenter autrement. Dans un deuxième temps notre travail est surtout basé sur des jeux de rôle concernant les conflits vécus et choisis par les élèves, ainsi que sur la tâche de médiateur.

Raconter, plutôt que se bagarrer

Nous employons les techniques du « brain storming » (« tempête de cerveau ») et rejouons les conflits jusqu'à trouver une

solution ne désignant ni perdant ni gagnant et qui soit donc acceptable par tous. Des exercices d'écoute et de reformulation sont intégrés aux ateliers. Nous avons pu suivre la progression que nous avons préparée, mais c'est seulement en mars que nous avons proposé aux élèves qui avaient commencé à voir plus clair dans les conflits auxquels ils étaient mêlés, de devenir médiateurs. Ce fut une étape importante qui a nécessité un gros travail pour que la médiation soit comprise et acceptée. Les futurs médiateurs sont allés avec enthousiasme présenter la médiation dans les quatorze classes du primaire et les dix classes de sixième et cinquième. De notre côté, nous avons rencontré certains professeurs, toutes les institutrices et les surveillants. La médiation devait être assurée sur la cour de récréation entre 12h et 13h15 et il était nécessaire que tout le monde soit informé. Une salle de permanence était à la disposition des médiateurs, eux-mêmes reconnaissables par un dossard marqué « M » de façon très visible. Ce fut d'ailleurs une grosse déception quand ces dossards, gentiment confectionnés par une mère d'élèves, arrivèrent : leurs couleurs jaune et rouge avaient été choisies pour être très visibles de loin mais, hélas, ce sont les couleurs de McDonald's ! Et les premiers médiateurs durent affronter quelques quolibets... Pourtant, des vacances de printemps jusqu'à la fin juin, les médiateurs, par groupes de quatre (deux garçons, deux filles), assurèrent très régulièrement leur fonction quotidienne dans la cour.

Les enfants du primaire firent volontiers appel à eux, parfois également des sixièmes mais il était rare que des jeunes de leur classe leur demandent d'intervenir. Les médiateurs firent preuve de beaucoup de sérieux et d'imagination. Bien sûr, ils ont eu parfois tendance à proposer des solutions alors que l'idéal était que celles-ci viennent des jeunes en conflit. Mais quand il s'agissait des petits, ils manquaient souvent d'expérience et de vécu leur permettant de trouver eux-mêmes des réponses. D'ailleurs le seul fait de venir raconter ce qui les oppose suffit souvent à éviter la bagarre.

Sur 24 élèves ayant participé à cet atelier de formation à la médiation et qui n'avaient, au début, aucune motivation particulière, 17 ont souhaité être médiateurs dans la cour. Les 7 autres ne l'ont pas fait par manque d'intérêt, pensant que c'était inutile ou par crainte des moqueries. En fin d'année, une

douzaine souhaitait pouvoir continuer sur ce thème à la rentrée prochaine. Plusieurs proposaient d'aider à leur tour à former d'autres médiateurs. Quelques-uns insistèrent sur le fait que cette formation avait eu des répercussions sur leur vie quotidienne, dans les disputes auxquelles ils sont mêlés. Un garçon, au tempérament assez agressif, explique que maintenant, avant de se battre, il cherche s'il y a d'autres solutions.

L'expérience se poursuit

Si certains médiateurs ont essuyé des moqueries, ils ont suscité également de l'envie chez les plus jeunes du primaire qui ont dit souhaiter devenir dans leur classe de « petits médiateurs » : envie aussi chez certains élèves qui allaient en catéchèse et qui ont demandé, en dehors des heures de cours, une formation qui a pu leur être donnée, mais un peu trop rapidement. Chez les adultes, les réactions sont intéressées : les institutrices sont neutres ou favorables. L'une d'elles a fait filmer par ses élèves une interview des médiateurs. Certains surveillants de cour ont joué le jeu et dirigé les enfants en conflit vers les médiateurs. Côté familles, la moitié a encouragé trouvant que c'était une bonne idée et que cela pouvait servir dans la vie. Enfin, la direction nous a demandé de continuer. Aussi, à la rentrée, nous avons repris la formation de 34 jeunes de cinquième. Nous rencontrons également chaque semaine des médiateurs de l'an dernier et des élèves de quatrième volontaires pour une formation qu'ils n'ont pu avoir l'année passée.

Si le bilan nous paraît largement positif, nous n'avons pas la prétention de résoudre les problèmes des banlieues. Notre atelier se donne pour principal objectif de réguler les conflits essentiellement dans le cadre de l'école et ne donne pas de solution immédiate au problème des agressions et du racket. Notre travail se veut avant tout préventif mais il nous remet aussi en question, nous, adultes, car il forme des jeunes exigeants quant au droit et à la justice.

Brigitte Liatard et Babeth Diaz\*

\* Enseignantes, animatrices de l'association Génération Médiateurs. Elles ont publié Contre violence et mal-être, la médiation par les élèves, Éd. Nathan, ainsi qu'une cassette vidéo sur la médiation au collège.

CONTACT

Génération Médiateurs,  
114 rue de Vaugirard,  
75006 Paris.

TÉL. : 01 4 5 4 4 3 9 4 2

MÉL : [gemediat@club-internet.fr](mailto:gemediat@club-internet.fr)

## Témoignages d'élèves médiateurs

### «J'essaie de régler le conflit amicalement»

Quand des élèves deviennent médiateurs et interviennent dans certains conflits, cela a un effet bénéfique sur ces conflits, d'une part, mais aussi sur les médiateurs eux-mêmes, qui gagnent en assurance, s'ouvrent aux autres, apprennent à se maîtriser et s'exprimer sans violence.. C'est ce que montre une étude sur une expérience de médiation scolaire à Sarcelles.

Brigitte Liatard et Babeth Diaz, enseignantes, sont à l'origine d'une expérience de médiation scolaire menée à l'école du Saint Rosaire (à Sarcelles), depuis 1993. Jeanne Dumas Megglé a rédigé un mémoire relatant cette expérience sous l'intitulé : «La médiation instrument de formation de l'enfant, dans le cadre d'un projet de société axé sur une culture de paix». Actuelle présidente du Réseau des médiateurs associés (RMA) de Paris-Ile-de-France, elle s'intéresse depuis longtemps aux questions de médiation.

La montée de la violence dans leur école, en 1992, amène Brigitte Liatard et Babeth Diaz à réfléchir aux moyens constructifs d'intervenir (voir article précédent). Durant la première année, 24 garçons et filles de 11 à 13 ans sont sollicités.

130 élèves sont devenus médiateurs.

Brigitte et Babeth mettent en place dans leur établissement un atelier nommé : «Violence-gestion des conflits-médiation» à destination des élèves. Elles travaillent avec ces derniers à partir de dessins, d'expression corporelle, etc., afin de permettre aux enfants d'observer leur façon de se comporter habituellement et de gérer leurs différends. En mars 1993, après la première séquence de formation tous ceux qui le désiraient purent devenir médiateurs. La formation s'étend sur 15 séances de 50 minutes. 130 élèves sont devenus médiateurs depuis le début du projet.

Face à cette expérience, les adultes ont, dans l'ensemble,

réagi de manière positive. Les autres enseignants y sont favorables ou restent neutres. Parmi les surveillants présents dans la cour, certains jouent le jeu en dirigeant les enfants en conflit vers les médiateurs. Du côté des parents d'élèves, une moitié environ encourage l'expérience. Enfin la direction de l'établissement, satisfaite des résultats obtenus dans la résolution des conflits a demandé que l'action soit poursuivie.

Voici quelques témoignages de jeunes médiateurs de l'école du Saint Rosaire recueillis par Jeanne Dumas Megglé.

Hicham : « Cela m'a vraiment changé : avant, la moindre insulte ou geste de travers envers moi était réglé par la bagarre alors que maintenant la médiation me fait réfléchir car j'arrive à contrôler mon corps grâce à cette expérience et j'essaie de régler le conflit amicalement [...]. Ce qui m'a paru difficile c'est surtout de m'imposer dans la cour (ndlr : comme médiateur). En fait au début rien ne semblait facile. Les réactions par contre étaient assez différentes aux yeux de tous : les plus jeunes (maternelle, primaire) nous admiraient, ceux de notre âge, ils se sentaient trop fiers pour venir nous voir. Quelques profs ne faisaient rien pour inciter les jeunes à continuer la médiation. Quant à d'autres ils étaient vraiment ravis de voir que l'on pouvait régler les problèmes avec autre chose que les sanctions. Quant aux parents ils étaient fiers de leurs enfants [...]. »

Pascal : « La médiation m'a apporté moins de timidité. Avant, je participais pas trop en classe et maintenant je commence à plus participer. Ça m'a donné plus confiance en moi. Je discute plus avec ma famille. On voit qu'il y a des gens qui ont confiance en nous donc on prend confiance en soi. On essaye de bien faire pour eux, pour qu'ils n'aient plus de problèmes. On est utile. Les professeurs avant ils me mettaient « participez plus », maintenant ils ne le mettent plus. Avec les copains d'école aussi je m'entends mieux... »

Anaïs : « La formation forme bien. Elle aide sur le terrain. En fait, il faut que les enfants aient confiance en nous parce que sinon ils parlent pas, ils se coincent. Il faut déjà se présenter, être le plus gentil et les mettre en confiance [...]. Avec mon frère il y a beaucoup de problèmes. Depuis que je fais de la médiation on se parle. Même si on ne sent pas, on se parle. Avec ma mère aussi c'est plus facile de discuter quand on a été médiateur parce qu'on se sent plus en confiance et j'arrive

plus à parler avec mon père. Avant j'étais un peu intimidée par mon père.. Il se fâchait souvent. Maintenant on arrive à discuter et il se fâche moins. »

Sophie : «Je trouve que ça m'a apporté dans mon travail parce que j'ai beaucoup de meilleures notes. J'ai du mal à analyser pourquoi mais je pense que comme je fais plus attention, je gère plus mon travail et donc j'arrive à faire plus de travail que les autres. Ce que j'ai bien aimé dans la formation ce sont les jeux de rôles qui nous faisaient interpréter par exemple un enfant que l'on connaissait bien qui s'était fait voler son porte-monnaie par un autre, et que l'autre voulait pas venir, donc fallait trouver des solutions pour l'amener et ça marchait assez bien. J'ai énormément envie de continuer mais malheureusement en quatrième, on peut plus. Alors ça m'embête [...]. La médiation je trouve ça génial !»

### Une façon ludique de se découvrir

Marc : «Moi, en CM2, j'avais eu un conflit avec un petit, enfin un copain. Et puis je suis allé voir les médiateurs et j'ai fait :«Il m'embête, il me dit ça, ça, ça...» et alors, ils ont réglé mon conflit et je me suis dit que c'est vraiment bien ce qu'ils font.. En cinquième j'ai tout de suite été intéressé parce que je me suis souvenu de ce qu'ils avaient fait pour moi. [...]. Ça m'a tellement intéressé que je suis revenu le second trimestre pour approfondir [...]. C'était avec mon frère (trisomique) que je me battais. Maintenant on s'est arrangé et chacun prête ses crayons de couleur. En classe on est moins timide, même si on a peur de se faire renvoyer si on va demander, là on y va. Et puis ça nous aide à prendre la parole. [...]. J'ai appris à partager les tâches du quotidien. Maintenant je prends le couvert de ma mère et mon frère celui de mon père. Ma mère est contente, et puis plus de bagarre..»

Un professeur d'origine libanaise, Ara Ajamian, a découvert l'expérience de médiation de Sarcelles en même temps que le phénomène de la violence scolaire. Au Liban, du temps de la guerre, l'école était un des rares lieux à l'abri de la guerre. Il a également témoigné auprès de Jeanne Dumas Megglé : «Avec la médiation, les enfants commencent de façon ludique à se découvrir. Ils ne savaient pas ce qu'ils étaient au fond. Ils ne



s'acceptaient pas donc ils refusaient les autres, et c'est cette violence qui sortait. Ils ont pu découvrir leurs propres aptitudes à faire quelque chose de positif [...]. Dès qu'ils se retrouvent sur le terrain, ils savent qu'ils mettent des petits jalons pour que ça aille mieux quelque part. C'est ça qui est formidable ! Découvrir qu'ils ont des potentialités pour aller un peu plus loin et éviter le conflit inutile avec les autres ». Aja parle aussi de la médiation scolaire comme d'une « thérapie de groupe ».

Cette expérience de médiation donne aux enfants-médiateurs les plus timides les moyens de s'exprimer et de prendre, ainsi, confiance en eux. Les enfants les plus agressifs vont peu à peu se maîtriser et s'exprimer sans violence. Ils apprennent aussi à distinguer l'objet du conflit de la personne avec qui on est en conflit, à écouter. Ils réalisent, enfin, que le conflit est normal et constructeur et que l'on peut le gérer autrement que par la violence. En définitive, cette riche expérience de médiation en milieu scolaire permet de faire reculer la violence, ce qui est son objectif. Cette action de prévention a été saluée par le Club européen de la santé qui a récompensé le travail de Brigitte Liatard et Babeth Diaz par l'attribution de son premier prix, fin novembre 1997.

Jean-François Rivière  
Non-Violence Actualité

SOURCE

Article paru en février 1998.



## Sarcelles :

### une « éducation à la civilité »

Les élèves de CM2 de l'école primaire privée du Saint Rosaire, de Sarcelles (95), ont suivi depuis le début de l'année scolaire une formation à la médiation scolaire. 24 d'entre eux ont été désignés pour recevoir une formation plus poussée et intervenir comme médiateurs lors des récréations, ce qu'ils font depuis le mois d'avril.

«Y'a plus de conflits dans la cour» se plaint un élève-médiateur. «Il y a au moins une bagarre par jour» réplique un autre. Nous sommes dans une salle du sous-sol de l'école, après la cantine. Les deux formatrices, Brigitte Liatard et Babeth Diaz (enseignantes dans les parties collège et lycée du même établissement) encadrent une réunion de bilan et d'évaluation avec les 24 élèves médiateurs. Comment faire en cas de refus de la médiation par l'un des élèves en conflit ? Comment gérer les relations avec les surveillants et délimiter les rôles de chacun ? Comment faire comprendre la confidentialité (les médiateurs garantissent le secret de ce qui leur est dit sauf en cas de « grand grand problème » où il faut avertir la surveillante ou un enseignant). Et puis il faudra prévoir que les médiateurs actuels passent dans toutes les classes pour pouvoir être vus

par les 305 élèves de l'école. Ils portent bien un brassard noir et vert quand ils sont « en service », mais cela ne suffit pas toujours pour qu'on les sollicite.

Les trois classes de CM2, soit 90 élèves, ont reçu une formation de base à la médiation pendant quinze séances, dans le cadre de l'éducation civique. Au programme : découverte de soi, comprendre les différences, apprendre l'écoute (travail sur le bouche à oreille, la transmission, la rumeur...), les émotions, comment se faire une opinion, etc. « C'était vraiment trois quarts d'heure où les enfants se sentaient libres de parler de leurs problèmes, témoigne un instituteur, les enfants ont conclu que les « cours » de médiation leur ont permis de prendre du recul par rapport aux conflits ». Une institutrice souhaite renouveler l'expérience « car ma classe, cette année, est très agréable, attentive, mûre, et je souhaite voir si c'est le résultat de la médiation ». Les trois instituteurs de CM2 constatent que la formation à la médiation a ouvert des portes aux enfants, et a changé le comportement de certains d'entre eux « qui cherchent maintenant à se parler ». « J'ai l'impression qu'il y a moins de bagarres que les autres années au mois de juin », constate une enseignante, impression partagée par le directeur de l'école primaire Pierrick Chatellier.

À la fin de la formation, beaucoup d'enfants étaient volontaires pour être médiateurs, mais il a fallu en désigner quatre par classe qui ont suivi une formation supplémentaire de trois heures après la cantine. La désignation a été différente dans chaque classe : par élection dans l'une ; dans une autre les candidats ont dû expliquer leur motivation ; dans une troisième ceux qui ne mangent pas à la cantine n'ont pu être médiateurs car ils sont absents pendant la récréation de midi, la plus longue. Une première équipe de douze a reçu la formation supplémentaire et a commencé à intervenir début mai. Une autre équipe a pris le relais trois semaines plus tard. Chaque jour et à chaque récréation, l'équipe constituée de deux médiateurs en service change. Un « Cahier de médiation » sert de liens, les interventions y sont notées. Les médiateurs doivent être attentifs et disponibles pendant le temps de la récréation, même s'ils ont le droit de jouer. Ils n'ont pas le droit de punir ni de décider à la place des autres, mais ils doivent aider à rétablir les relations et à éviter la violence.

Une médiatrice raconte ainsi une intervention : « Deux petites

filles étaient en train de se disputer parce que l'une ne voulait plus parler à l'autre. Je leur ai demandé de m'expliquer le problème, je leur ai posé plein de questions et c'était juste pour un truc bête parce que leurs parents s'étaient fâchés et ne voulaient plus que leurs enfants se voient. Maintenant, les deux petites filles se parlent à nouveau. Dans ce cas-là, on est allé le signaler à la surveillante et au directeur parce que c'était compliqué. On ne pouvait pas se mêler des affaires personnelles.» La présence des médiateurs est un recours pour les enfants, surtout pour les plus jeunes. C'est aussi un exemple parce que des enfants consacrent leurs récréations à aider les autres. Cependant peu de CM2 semblent solliciter leurs collègues, par peur que leur problème soit connu dans leur classe, peut-être aussi parce qu'ils se considèrent comme égaux des médiateurs et donc pouvant se passer d'eux ? Une fillette de CE1 dit que les médiateurs « nous aident à arrêter de nous disputer ; ils nous disent de nous expliquer » ; une autre : « les médiateurs n'ont pas le droit de punir, ni de gronder hyper fort, ni de le dire au directeur ».

### Choisir entre foot et médiation

Ce mardi après-midi, lorsque le journaliste de Non-Violence Actualité cherche les médiateurs : ils jouent au foot et l'un d'entre eux ne porte pas son brassard... Les médiateurs sont des enfants qui ont aussi envie de se défouler pendant la récré mais la pratique du foot est-elle bien compatible avec leur service ? « Leur présence est bien plus efficace pendant la longue récré de midi, souligne une institutrice, car nous ne sommes pas dans la cour ». Les médiateurs devraient répondre à toutes les sollicitations mais ce n'est pas toujours le cas : « quand on leur demande, ils veulent pas parce qu'ils jouent », témoigne un « petit ». Un autre dit : « Les CM2 font tout le temps leur loi » notamment en ce qui concerne le terrain de football. Une règle de partage semble avoir été établie en conseil d'école, mais elle n'est pas respectée. La loi du plus fort règne et les plus petits ne semblent pas avoir recours aux médiateurs qui, en l'occurrence, risquent d'être juges et partie ! Autre recours en ce cas : avertir les surveillants ou les enseignants pour que la règle soit appliquée, mais on risque de passer pour un rapporteur ! Le

respect d'autrui et de la règle commune est un long apprentissage, même pour des élèves-médiateurs ! D'autant que la cour est parfois semée de pièges : certains élèves s'amusent à provoquer les médiateurs « pour qu'on les tape et qu'on ne soit plus médiateur », d'autres simulent des conflits pour voir comment ils interviennent, d'autres enfin, intéressés, viennent s'informer.

Un autre « petit » remarque que, parfois, un médiateur prend partie pour son copain car, sinon, celui-ci risque de ne pas être content. Un garçon souligne même : « on dirait que les médiateurs, c'est les moins sages des CM2 ! » Les médiateurs doivent-ils être des exemples même quand ils ne sont pas « en service » ? Sans doute car cela augmenterait leur crédit auprès des autres enfants et serait en cohérence avec le projet, mais on ne change pas du tout au tout des enfants un peu turbulents même avec une formation à la médiation. Une institutrice estime que certains médiateurs ont trouvé là une occasion d'être reconnus comme responsables alors qu'effectivement, ce ne sont peut-être pas les plus sages.. Mais l'enjeu de la médiation est peut-être encore plus important auprès de ces enfants-là qui doivent canaliser leur agressivité ? Un médiateur remarque : « avant je tapais tout le temps, maintenant je tape moins ». D'autres témoignent que, désormais, ils se laissent moins emporter par leur colère, aussi bien à l'école qu'en famille. Certaines médiatrices interviennent même dans des conflits entre adultes. « Moi, raconte l'une d'entre elle, je n'ai pas réussi à régler un conflit parce que c'était entre des adultes : lors d'une fête, ils ont failli en venir aux mains et je me suis mis entre eux en leur disant qu'ils se comportaient comme des bébés. Ils n'ont pas lâché l'affaire pour autant, mais sans en venir aux mains »

« Les enfants prennent conscience qu'ils sont importants »

Le directeur de l'école primaire, Pierrick Chatellier, estime que « L'expérience reste plus positive pour les enfants qui ont été formés comme médiateurs que pour les autres. Cependant la médiation permet aux enfants de savoir qu'en cas de problèmes ils peuvent être aidés, et par d'autres personnes que par des adultes surveillants. Nous avons été confrontés à des

difficultés pratiques puisque les médiateurs doivent avoir un local, se retrouver dans le calme. Au départ nous avons ouvert le hall d'entrée pour gérer les conflits, mais il y a eu très vite des débordements, nous avons donc fermé. Les médiateurs sont obligés de rester dans la cour et il faudra trouver une solution pour l'année prochaine. La médiation est un travail sur soi, comme on peut le faire au théâtre (nous avons également un atelier théâtre et un système de tutorat de jeunes collégiens et lycéens qui aident les primaires). Les enfants prennent conscience qu'ils sont importants, qu'on peut les écouter, qu'ils peuvent avoir des responsabilités. Quelle responsabilité confie-t-on aux enfants d'habitude ? C'est un travail social et éducatif. Nous dépassons le rôle d'enseignement de l'école, mais aujourd'hui si on se contente d'avoir un rôle d'enseignement, l'école sera hors-jeu. Il faut trouver les pratiques pédagogiques pour motiver les enfants. Ce qui a peut-être manqué, c'est l'explication : présenter le projet à toute l'équipe enseignante, aux surveillants, afin que tout le monde soit partie prenante »

Brigitte Liatard, formatrice et formatrice du projet estime que, l'année prochaine « il faudrait que les enseignants prennent en main eux-mêmes la formation des élèves à la médiation, en notre présence ». L'expérience menée depuis cette année dans cette école primaire (mais la médiation scolaire existe au collège voisin qui fait partie du même établissement depuis 1995), est un laboratoire passionnant. Une telle pratique de médiation peut-elle se généraliser, voire être intégrée par l'Éducation nationale ? « Si les enseignants ne sont pas partie prenante, je ne vois pas comment ça peut marcher, et il faut des gens compétents pour la formation, estime Pierrick Chatellier. Babeth Diaz, également formatrice des médiateurs, est réservée : « La médiation implique que l'on soit profondément

bienveillant par rapport à chaque enfant. Nous sommes opposés à la diffusion des outils sans la formation. Si on les utilise sans l'état d'esprit, cela peut faire du mal.» Elle pense que des formations à la médiation devraient être proposées aux enseignants du primaire. Cela paraît souhaitable car la médiation se révèle être une éducation à la « civilité, selon l'expression d'une institutrice, au respect de soi-même, de l'autre, de l'environnement » particulièrement pertinente aujourd'hui.

Christian Le Meut

CONTACT

Brigitte Liatard et Babeth Diaz (cf. coordonnées page 39 de cet ouvrage).

SOURCE

Non-Violence Actualité, juillet 1999.



## Saint-Étienne-du-Rouvray :

### la médiation, un outil pour les scolaires

Comment faire face à la violence à l'école ? À Saint-Étienne-du-Rouvray (Seine-Maritime), adultes et élèves se sont retroussé les manches pour mettre en place une pratique de la médiation et de la gestion des conflits. La médiation n'est certes pas le remède-miracle, mais l'éducation à la gestion des conflits constitue l'une des tâches prioritaires de l'école. N'est-ce pas le lieu d'éducation à la citoyenneté ?

Qui entre à l'école Jean Macé ou au collège Robespierre peut voir, dans le hall, un agrandissement photo en couleur où sont présentés ceux qui ont été cooptés comme « médiateurs », au cours de l'année 1994-1995. Sous la photographie, l'inscription des noms et de la classe de chacun est la garantie que, si nécessaire, il est possible d'interpeller l'un ou l'autre d'entre eux, pour mettre en œuvre ce que les élèves des classes sensibilisées appellent en connaissance de cause : « une médiation ».

L'école Jean Macé et le collège Robespierre sont deux établissements importants de la Zone d'éducation prioritaire (ZEP) de Saint-Etienne du Rouvray. Les élèves de l'école primaire J. Macé (14 classes) vont majoritairement au collège Robespierre, lequel est, grâce à sa principale, Françoise Pasquis-Dumont, un élément fondateur et moteur de la ZEP. S'il était logique que les deux établissements se retrouvent dans une action commune, cela est pourtant le fruit de multiples paramètres et étapes. Quand le Conseil de ZEP, en janvier 1992, évoqua la nécessité de travailler sur la « restauration de la citoyenneté », cette orientation fut suffisamment partagée par de nombreux partenaires pour qu'un programme sur « la violence et la gestion des conflits » soit élaboré. C'est au sein du dispositif piloté par l'État, initié par la « Mission Paul Picard » et dénommé « Services publics de proximité », que se

mirent en place les premières actions, réflexions et formations par le biais d'un outil retenu collectivement : le théâtre forum. C'est avec « Arc-en-ciel » compagnie parisienne dont le programme annonçait du « théâtre à la ZEP » que nous avons acquis une culture commune, de la maternelle au collège, et engagé un travail qui se poursuit encore ce jour. Ce sont plus de 25 ateliers, donc de moments de rencontre avec des publics, que nous avons connu en trois années scolaires, sans comptabiliser les ateliers organisés avec des adultes et les interventions lors de manifestations thématiques : sida, alimentation, congrès associatif sur la lecture..

### « Le droit d'intervenir »

Grâce à l'instauration d'un « groupe de suivi » auquel participent tous les acteurs de ce programme (justice, police, santé, éducation, associations..) le constat fut fait au bout d'une année de la nécessité d'accompagner le théâtre forum par d'autres démarches : il s'agissait, au-delà d'une expression indispensable sur les vécus et les préoccupations des jeunes, de tenter de les amener à intervenir réellement sur ces conflits. C'est par le biais d'un cycle de formation organisé par les « Services des actions de l'État » que se produisit la rencontre avec Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, chercheur au CNRS : la « médiation » telle qu'il la décrivait, en usage dans certains quartiers, apparut comme une voie à explorer.

En février 1994, l'expérience a pu démarrer avec deux classes (CM1-CM2 et CM2) de Jean Macé et deux classes (6<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup>) de Robespierre. En s'engageant dans cette action, les enseignants ont déclaré vouloir, comme le précise Bruno Pesquet, cheville ouvrière de l'action à l'école Jean Macé, « petit à petit, amener les enfants à privilégier le dialogue, de préférence à la violence, à reconnaître à d'autres (leurs pairs) le droit d'intervenir pour tenter de rétablir le dialogue, à s'approprier des règles de vie collectives et à les accepter, leur faire observer des situations de conflits et rechercher des méthodes pour rétablir « la paix », sans pour autant se faire trop d'illusions car des habitudes se sont ancrées, dans ce quartier, qui ne s'effaceront pas, d'un coup de baguette magique ».

Tout d'abord, un questionnaire a été proposé aux enfants afin de cerner les représentations et leurs pratiques en matière de gestion de conflits. Ces questionnaires anonymes qui ont été remplis avec la coordonnatrice de la ZEP, personne extérieure de la classe, ont été ensuite dépouillés par le laboratoire de recherche de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt. Les réponses aux questions qui permettent, et aux adultes et aux enfants, de s'interroger sur la perception des relations adultes-enfants, enfants-enfants, ont été globalement présentées lors d'une séance publique, il y a un an. Elles seront comparées aux réponses que feront les élèves, à la fin de l'expérience, lorsqu'ils seront soumis à nouveau au même questionnaire, pour évaluation du programme.

Dans un deuxième temps, une sensibilisation à la démarche et une explication des concepts ont été mises en œuvre par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt. Des jeux de rôles qui ont permis une implication de tous les élèves ont été filmés, puis analysés à la séance suivante par tout le groupe. Cette phase a permis d'approfondir le rôle des futurs médiateurs, et d'observer leurs capacités d'écoute, d'aide à la recherche de solution aux conflits. C'est à cette étape que, sur proposition des enseignants et avec les conseils du chercheur, furent cooptés des jeunes susceptibles de devenir médiateurs. «Au niveau du choix, dans chaque classe, le choix des adultes reste déterminant : pour que l'expérience puisse se prolonger sur trois ans, pour que les enfants puissent, d'un point de vue intellectuel, fortifier les compétences requises et les transmettre à d'autres ultérieurement, et surtout pour qu'ils ne développent pas des comportements de caïds.. Cela ne veut pas dire qu'il s'agisse pour autant d'éléments n'ayant pas de problèmes avec la discipline : certains auraient même des rapports plutôt vigoureux avec leurs camarades ». Restait à parfaire leur formation, à

mettre en œuvre les modalités de leur intervention, à rédiger un guide du médiateur-élève, et à assurer la promotion du dispositif.

En février 1995 eut lieu au collège la toute première médiation, avec des élèves qui s'étaient donc engagés dans ce cycle l'année précédente : le fait mérite d'être noté, car il ne faut surtout pas imaginer que l'instauration d'un tel dispositif est instantané. Il faut observer que l'intérêt des jeunes n'est jamais retombé, que les acquis théoriques sont, y compris chez les plus jeunes, étonnamment renforcés, et que, malgré les moments ou d'impatience, ou de craintes, la sagesse et la nuance semblent toujours l'emporter sur les passions. Depuis, d'autres classes sont entrées dans le dispositif : trois classes de cycle 3 de la même école, une classe de CMI de l'école Wallon 2, deux classes de seconde du lycée professionnel et une classe de 4<sup>e</sup> du collège.

Les enseignants qui s'engagent dans cette action ont bien conscience que « les vraies causes de cette violence à l'école, reflet de la violence du quartier, ne seront pas résolues pour autant. Ils savent que les médiateurs enfants ne pourront rien faire contre la concentration de population, génératrice de bruits, ni contre l'oisiveté engendrée par le chômage ou l'exclusion ».

Ce qui pourrait naître d'une telle expérimentation c'est, à long terme, le désir de mieux verbaliser les conflits, que ce soit entre adultes, entre élèves, entre adultes et jeunes. Si, comme cela semble être le cas ici, les parents eux-mêmes reconnaissent la valeur de méthodes de communication moins violentes, si les jeunes formés aujourd'hui étaient capables de transmettre dans leur quartier, demain, des comportements de gestion de la vie collective, l'école aurait joué son rôle de formation à la citoyenneté. N'est-ce pas sa vocation ?

Martine Sibois, la conseillère d'éducation qui tient à jour le Journal de la médiation du collège, n'hésite pas à multiplier les questions autour des « cas » de médiation déjà traités ; elle conserve la certitude que, dans une société où la violence est trop souvent mise en avant, il est plus que nécessaire de valoriser des comportements de dialogue et surtout de valoriser, dans l'établissement comme à l'extérieur, ceux et celles des élèves qui veulent les promouvoir. Parmi les quinze adultes de

la communauté scolaire qui sont aujourd'hui engagés dans cette action, Yannick Tenne préfère poser sous forme d'interrogation l'espoir qui est mis dans ce programme : « Est-ce que les référents de l'école, est-ce que l'apprentissage de la vie sociale que l'on est en train d'opérer avec les enfants, dans cette action de médiation, peuvent être plus prégnants que d'autres référents acquis ailleurs ? C'est sans doute l'enjeu de cette expérimentation qui se mesurera à long terme ».

Manuelle Damamme  
Coordinatrice de la ZEP  
de Saint-Étienne-du-Rouvray

Dans une école de Louvain-La-Neuve (Belgique) :  
des « tiers pairs » pour débloquent les mots !

Durant l'année scolaire 1995-1996 une équipe de l'Université de Paix de Namur a mené une formation à la médiation au sein de l'école primaire du Biéreau de Louvain-La-Neuve, à la demande de la direction de l'établissement. Cette formation a concerné les adultes (enseignants, encadrement...), et une quarantaine d'enfants volontaires qui ont pu ainsi devenir médiateurs auprès des autres élèves, leurs « pairs ». Voici le témoignage de l'équipe de l'Université de Paix.

Il était une fois (mais pas deux) un monde de triques et de troc où les mots se mirent à rouiller parce qu'on ne s'en servait plus. Les enfants se rendaient chaque jour à l'école. On leur avait dit qu'ils trouveraient là tout ce qu'il leur fallait pour leur tête bien faite et bien pleine. Mais rien pour le cœur ! Et puis, il y avait tellement de potin qu'on n'aurait pu en placer une. C'est comme ça que les mots chaleureux avaient commencé à rouiller. Les mots s'étaient bloqués, ils avaient perdu leur usage essentiel. Essentiel : « Quel joli mot, dit l'enfant qui passait, j'ai bien envie de m'appeler comme ça, et puis ça peut s'mettre au féminin ». L'enfant chantonnait : « Je suis essentiel/tielle/ciel/si.. elle ».

« Tu nous demandes de décider nous-mêmes, mais en classe on ne le fait pas ! » nous a dit un jour une jeune médiatrice de 11 ans. Nous voici loin du conte tendre esquissé en remarque liminaire. Cette fille fait partie du groupe d'enfants-médiateurs. Ils étaient au nombre de 40 au début, en mai 1995, mais il n'en reste plus que 24 en décembre 1995 lorsque, provisoirement, nous dressons le bilan de sept mois d'expérimentation dans cette école du Brabant wallon. Les enfants étaient volontaires. Il y eut presque 80 candidat(e)s. Un choix a ensuite été fait par les adultes (les animateurs de l'Université de paix et les responsables du collège) et les élèves selon certains critères, nous

voulions notamment respecter un équilibre garçons-filles et un équilibre relatif aux nationalités d'origine des enfants (trente origines différentes). Nous souhaitions aussi avoir des enfants perçus par les enseignants et les élèves comme des « leaders positifs » et des « leaders négatifs ». Nous avons ciblé les 8-12 ans parce que nous pensions qu'à partir de 8 ans les enfants sont capables d'altruisme et de plus d'écoute et de capacité de langage qu'avant cet âge. Notre pratique relativisera cette option : certains enfants dès 7 ans seront capables d'aller vers autrui et d'entrer en relation avec lui alors que des enfants plus âgés n'en seront pas capables.

L'école est située dans une ville universitaire, Louvain-La-Neuve, ville jeune où vivent peu de retraités et de chômeurs. C'est une construction à étages, en béton, pour douze classes primaires et quelques pavillons éloignés pour des classes maternelles. Cet établissement rassemble 340 enfants de 30 nationalités différentes. Une école comme tant d'autres, avec ni plus ni moins de violences ou de conflits. Insultes, jugements, injures, sobriquets péjoratifs et coups émaillent les récréations. Nous avons été sollicités par la direction et avons lancé un projet pilote de médiation à destination des adultes socialisateurs (parents-enseignants, surveillants...) et des enfants.

### Le «club Méd»

L'objectif était de prendre en charge les conflits personnels, interpersonnels ou de groupes dans les classes et en récréation. Enfants et enseignants ont vécu quasiment le même programme comportant trois étapes. La première a consisté à prendre en compte les conflits vécus à l'école et à sensibiliser les personnes à la coopération. Lors de la seconde étape nous avons proposé des exercices permettant la cohésion du groupe, l'augmentation du climat de confiance, de l'estime de soi, de la communication et de l'écoute pour terminer par l'apprentissage des techniques de médiation. Enfin la dernière phase a visé à installer un groupe de soutien, le «club Méd» (comme Médiation). Il s'agissait de rassembler tous les quinze jours les enfants médiateurs et les adultes accompagnant pour assurer le suivi et traiter les difficultés ou réussites rencontrées.

Ce programme a été quelque chose de novateur, un fil conducteur pour l'école. Au fur et à mesure de l'installation du projet, ce fil conducteur est devenu un fil tout court, reliant les enseignants entre eux et aux enfants et les enfants entre eux. À travers cette expérience les enfants ont appris à mieux se connaître, à écouter l'autre, à s'exprimer sans agression, à admettre que l'autre peut avoir un point de vue différent du leur, à imaginer des solutions sans perdants. Cela a été pour chacun une occasion de se remettre en question dans l'école et de dire tout haut ce qui se passe tout bas. Les jeunes comme les adultes ont appris quelque chose pour eux-mêmes et pour améliorer leurs relations aux autres, ils ont expérimenté une autre façon de faire que la bagarre, ce qui est un pas vers l'édification de la paix.

Pour nous, cette expérience est positive mais pose néanmoins question. Ainsi la notion de médiateur a oscillé entre être Zorro, redresseur de torts, un sauveur, un scout.. et la possibilité de choisir une autre manière de faire et d'aborder le conflit autrement que par l'agression physique ou verbale. Des élèves médiateurs nous ont fait part de leur inconfort d'être montrés du doigt. Ils ressentaient un malaise face à cette situation de non-parité : de pair, de simple élève comme les autres, ils étaient passés au statut de « pair plus », de différent. Certains d'entre eux ont souhaité redevenir comme les autres, comme avant.

Autre difficulté : pour que l'enseignant ne reste pas l'enseignant, le formateur ne reste pas l'expert et l'élève ne reste pas l'élève, il convient de réfléchir la place de l'autorité et d'agir de manière non autoritaire. Il s'agit de faire en sorte que ceux qui détiennent le savoir et le pouvoir se positionnent autrement que dans un rapport suzerain-vassal. Certains professeurs (ou d'autres adultes en charge de l'éducation des jeunes) éprouvent des difficultés à s'engager personnellement dans un processus de médiation lorsqu'ils imaginent que leur pouvoir et leur autorité sont menacés.

La médiation est d'abord un outil, et cet outil une occasion de changement. Car, au travers du processus de la médiation souffle tout un esprit, une façon de vivre, d'être en relation. Nous avons pu constater ces résultats lors de cette expérience : un climat favorisant la discussion et l'entraide entre les enfants ; des enfants plus tolérants, responsabilisés..



Voici, pour terminer, deux petites histoires de médiation.

Tom et Kevin

«Un enfant de 8 ans, Tom, suivait toujours dans la cour de récréation un grand de sixième année (CM2 en France), Kevin. Celui-ci, excédé, lui demande de ne plus le suivre. Tom est à la fois désespéré et en colère. Il pense que Kevin ne l'aime pas. Nous proposons de parler à Kevin lors de la prochaine récréation pour s'informer :

- Pourquoi tu ne veux pas être mon ami ? demande Tom.

- C'est pas que je ne veux pas être ton ami. Mais je veux jouer avec ceux de mon âge ! répond Kevin.

Tom a reconnu que sa pensée du départ n'était pas réelle. Obtenir des informations lui a permis de percevoir que l'amitié n'était pas liée au fait qu'il soit différent. »

Christine, France et Nathalie

«Christine reproche au formateur de choisir France :

- C'est la chouchoute ! C'est elle qui occupe toujours la première place. C'est toujours elle qu'on choisit !

- Je n'y peux rien, répond France. Et Christine de lui dire :

- Je te déteste, je ne te cause plus.

Cette situation, nous l'abordons avec le groupe : expression des sentiments, des besoins.. Quelques jours plus tard, lors d'une supervision d'enfants-médiateurs, nous voyons Christine et France assises côte à côte en train de se parler. Elles nous ont expliqué : Christine, en dispute avec Nathalie, a demandé à France (médiatrice), d'intervenir pour les aider à trouver une solution à leur conflit qui s'est résolu. Grâce à cela, France et Christine, qui ne pouvaient pas se voir auparavant, ont pu se dire leurs sentiments et communiquer sur leur relation. Christine était jalouse de France, une fille blonde aux yeux bleus souvent valorisée par les enseignants. Christine, d'origine noire africaine, enviait la couleur de peau, des cheveux et des yeux de France et elle en avait assez de voir France mise sur un piédestal par les enseignants. France a alors pu lui expliquer qu'elle n'avait pas choisi sa situation et que l'attitude des enseignants la gênait souvent. À 11 ans, elles ont pu ainsi faire une médiation sur leur propre conflit, le dépasser et devenir de très bonnes amies. »



Françoise Cognaut, Cécile Denis, Christian Goblet,  
Béatrice Lebouille, Joëlle Timmermans  
Université de Paix de Namur

CONTACT

Université de Paix de Namur  
4, Bd du Nord  
5000 Namur - Belgique  
TÉL. : 00 3 18 12 261 02

Nouveau en 1999 :

## les médiateurs de l'Éducation nationale

Monsieur Jacky Simon a été nommé en décembre 1998 médiateur de l'Éducation nationale, fonction créée par Ségolène Royal et Claude Allègre. Il est chargé de recevoir « les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'Éducation nationale dans ses relations avec les usagers et les agents ». Le médiateur national traite les réclamations ayant trait aux services centraux du ministère tandis que ses correspondants dans les rectorats et académies traitent des problèmes locaux. Ces correspondants sont des retraités de l'Éducation nationale (« Ils doivent être à l'abri de tous liens hiérarchiques » souligne Jacky Simon). Ils perçoivent une indemnité mensuelle de 1 500,00 F. Le médiateur n'a pas de pouvoir d'injonction, mais il peut émettre des recommandations et il remet chaque année un rapport au ministre. Le pouvoir du médiateur est plutôt d'ordre moral, de persuasion. Tout usager de l'Éducation nationale peut saisir un médiateur, après avoir « épuisé » une démarche administrative et ne pas avoir reçu de réponse ou avoir reçu une réponse négative.

Ce nouveau service a eu à traiter 800 cas de janvier à juin 1999, dont 300 au niveau national. Guy Renault, médiateur à Rennes, témoigne : « Même si je n'obtiens satisfaction que dans un quart des affaires qui me sont soumises, je crois que je fais un travail utile pour une bonne moitié des personnes qui viennent me voir : je leur explique pourquoi on les a traitées de telle ou telle façon, comment fonctionne l'administration, quelles sont les règles » (Le Monde, 31 août). 70 % des cas concernent le personnel (demandes de mutation refusées...), contre 30 % pour les parents et les élèves. Cela s'explique, d'une part, par l'importance, en nombre, du personnel de l'Éducation et, d'autre part, par le fait que l'information sur la créa-

tion du médiateur scolaire a mieux circulé parmi ce personnel que parmi les « usagers » de l'école.

Selon Le Monde de l'éducation, 15 à 20 % des cas traités trouvent « une solution satisfaisante », 40% aboutissent « à une meilleure compréhension des uns et des autres » car « l'administration explique mal ou pas du tout ses décisions », estime Jacky Simon, et les 40 % restant sont des affaires « ni résolues, ni apaisées ».

Christian Le Meut

SOURCE

Le Monde de l'éducation, octobre 1999.

CONTACT

Ministère de l'Éducation nationale,  
le médiateur

75357 Paris Cedex 07 SP.

Accueil : 4 rue Danton, 75006 Paris.

Mél : [mediateur@education.gouv.fr](mailto:mediateur@education.gouv.fr)

Adresse complète des correspondants régionaux sur :

[www.education.gouv.fr/syst/mediateur](http://www.education.gouv.fr/syst/mediateur)

## Enseigner autrement :

### l'apport de la médiation en pédagogie

Depuis quelques années la médiation entre dans l'école, plus exactement dans la cour de récréation, pour tenter d'apporter une réponse aux situations de tensions qui s'y développent. Avec le travail d'Annie Cardinet, conseil et chercheur en pédagogie, la médiation est invitée à franchir le seuil de la classe. Dans un livre paru récemment<sup>1</sup>, elle met en lumière les enjeux fondamentaux d'une pratique de la médiation en pédagogie.

En inscrivant son propos entre une préface de Reuven Feuerstein et une postface de Jean-François Six, l'auteur situe d'emblée le cadre de son travail : faire une étude comparée des thèses développées par ces deux théoriciens de la médiation, l'un dans le domaine des outils pédagogiques et l'autre au niveau du concept même de médiation. Au-delà du terme commun, les deux notions recouvrent pourtant des réalités fort différentes. Il ressort cependant de cette confrontation de bien intéressantes perspectives.

#### L'acte d'apprendre

Professeur de psychologie à l'université de Jérusalem, Reuven Feuerstein a développé, en collaboration avec Ya'acov Rand, une démarche originale destinée à faciliter les apprentissages<sup>2</sup>. Le processus se fait en deux étapes : d'abord évaluer chez l'apprenant les mécanismes d'acquisition des connaissances (procédures dites « cognitives ») pour en déceler les éventuelles déficiences, puis, dans un second temps, corriger ce qui peut perturber le bon fonctionnement de la pensée. Ce « Programme d'enrichissement instrumental » (PEI), fait partie d'un ensemble de méthodes dont le but est de dynamiser – ou redynamiser – l'activité intellectuelle en direction notam-

ment d'élèves en difficulté ou d'adultes en formation<sup>3</sup>. À la base, un principe simple, positif, qui considère que tout être humain est capable d'améliorer sans cesse ses capacités à apprendre.

Nombre de ces méthodes font référence à la médiation : le formateur ou l'enseignant joue le rôle d'intermédiaire, de « passeur » entre le contenu de l'enseignement et la personne qui reçoit cet enseignement. Le pédagogue s'implique dans la relation savoir-apprenant au point d'en devenir le catalyseur. Il ne s'agit plus pour l'élève ou le stagiaire d'accumuler des connaissances ni même d'acquérir des méthodes de travail, mais d'entreprendre, avec le pédagogue, une démarche qui va le conduire à la découverte de ses propres mécanismes d'apprentissage. Certaines difficultés particulièrement tenaces pourront nécessiter de modifier ces outils d'apprentissage ou de combler des lacunes de précédentes médiations, on parle alors de re-médiation.

D'une façon générale, toute intervention volontaire d'un tiers entre celui qui apprend et ce qui est à apprendre modifie la

**Plan d'ensemble d'une intervention éducative en matière  
de prévention et de résolution de conflits en milieu  
scolaire proposée par Marie-France Chabot (psychologue et  
avocate)**

Démarche préparatoire (2 à 3 mois) : processus semi-autonome, interventions de la formatrice selon les besoins.

- Sensibilisation auprès des représentants du personnel, de la direction et des parents au sujet des programmes de résolution de conflits (formatrice, une heure).

- Définition des besoins, des problèmes et des projets de l'école (par l'équipe locale, assistée au besoin).

- Prises de décision politiques collectives (par l'équipe locale, assistée au besoin).

- Etablissement du plan d'intervention, d'un calendrier, des objectifs à court et à moyen terme, pour chaque cycle d'élèves, pour l'école avec la famille (par l'équipe locale, assistée au besoin).

- Conférence générale de sensibilisation à l'intention de tous les adultes concernés. But : stimuler l'intérêt et

➤ donner un avant-goût du programme (formatrice, une soirée).

- Gérer le développement des habiletés sociales de résolution de conflit dans le projet éducatif régulier de l'école (entre autres : définir les compétences que devront avoir acquises les élèves à leur sortie de l'école) en sorte que, le plus rapidement possible, l'école devienne totalement autonome au plan des compétences dans le domaine.

Phase de démarrage du programme (2 à 3 mois) : processus assisté. Interventions de la formatrice selon trois types.

- 2 demi-journées d'ateliers avec les professeurs et les autres membres du personnel éducatif et la direction – pouvant inclure les surveillants, les chauffeurs d'autobus, les professionnels (6 heures).

- 2 soirées d'ateliers avec les parents (6 heures).

- 1 atelier de 3 heures dans chaque classe de 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup>, et 6<sup>e</sup> années, et 2 à 4 ateliers de 3 heures avec un sous-groupe composé de certains élèves de 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> (6 à 12 heures).

Phase de soutien et de suivi du programme (étendue sur une période d'une année) : processus assisté. Interventions de la formatrice (trois types) :

- 1 demi-journée d'atelier avec les membres du personnel et de la direction (3 heures).

- 2 soirées d'ateliers avec les parents (3 ou 6 heures).

- 1 atelier de 3 heures dans chaque classe de 4<sup>e</sup> année, et 1 atelier avec le sous-groupe composé d'élèves de 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> (3 heures).



relation entre le formé et le contenu de la formation, entre l'élève et le savoir. « Ces situations médiatisées, souligne Annie Cardinet, ont un impact particulier sur le développement de l'intelligence et de la capacité à apprendre ». Il est cependant indispensable que celui qui apprend soit pleinement impliqué dans la méthode. En effet, poursuit l'auteur, « s'il n'a pas cette activité mentale, aucun maître, même excellent, ne pourra faire qu'il progresse. Il pourra lui inculquer des éléments de savoir, changer ses comportements, mais non permettre le développement et la construction d'un savoir spontanément sollicitable. »

Le résultat le plus immédiat de ces actions éducatives est de redonner confiance aux personnes à qui elles sont proposées car elles sont basées sur l'écoute et le respect et visent à l'autonomie. L'individu retrouve le droit de penser, de réfléchir, et l'occasion d'utiliser les moyens intellectuels dont il dispose. Ce programme a été introduit, en 1983, dans l'Éducation nationale puis, en 1986, dans la formation continue. Il a contribué à faire connaître plus largement la notion de médiation pédagogique et à faire prendre en compte la dimension psychologique de la pédagogie.

## Rétablir la communication

La médiation telle que l'a notamment décrite Jean-François Six<sup>4</sup> est un processus qui met en jeu, non plus deux personnes et un savoir à acquérir, mais trois personnes au moins : deux parties qui partagent un même problème et une troisième, le médiateur, qui tente d'établir, ou de rétablir entre elles la communication défailante. Rappelons-le, le médiateur n'a pas pour but de définir un gagnant et un perdant, mais d'aider les prota-

gonistes à retrouver la maîtrise de « leur » conflit pour tenter d'y apporter une solution. Médiation de quartier, médiation dans un groupe, médiation familiale.. il existe de nombreux espaces où le médiateur peut exercer ses talents pour faciliter les relations humaines et rendre vie au tissu social dont tout le monde s'accorde à dire qu'il est grandement endommagé<sup>5</sup>. De sa capacité personnelle à être attentif aux propos des uns et des autres, souvent contradictoires, puis à les reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension, dépendra la réussite de la médiation. Ni juge, ni arbitre, le médiateur n'est pas chargé de « recoller les morceaux ». C'est par une écoute active qu'il peut permettre aux parties en conflit de retrouver la voie du dialogue. Il sera réceptif non seulement aux faits énoncés mais aussi aux sentiments exprimés ou ressentis. Cette reconnaissance des émotions que vit la personne concernée par un conflit peut permettre à celle-ci de dépasser ses sentiments et d'accepter une négociation.

La médiation est également mise en œuvre dans bien d'autres domaines tels que juridique, social, scolaire, de l'entreprise, etc. Les pratiques de médiation sont multiples et se situent essentiellement dans le cadre relationnel et social. Jean-François Six s'est attaché à préciser le concept même de médiation, en décrivant son contenu, les formes qu'il peut prendre, le cadre dans lequel il peut exister. Il défend notamment l'idée que la médiation ne se confond pas avec la résolution de conflits. À son avis, elle est d'abord créatrice, rénovatrice, préventive, avant d'être « curative » dans certaines situations conflictuelles. « Bien évidemment, dans la pratique, note Annie Cardinet à propos de cette classification, les choses ne se présentent pas avec autant de différence et de netteté », mais cela a le mérite de proposer un cadre de réflexion et d'expérimentation. Après avoir rappelé les grandes lignes de la théorie de la médiation en secteur juridique ou social, l'auteur entreprend une comparaison minutieuse avec les caractéristiques de la médiation pédagogique décrite précédemment.

Au-delà des précautions nécessaires tenant compte des différences de situations et d'applications, Annie Cardinet constate une « adéquation entre ces deux conceptions ». Selon elle, « les définitions et la classification de J.-F. Six peuvent s'adapter à une médiation entre êtres humains et savoirs ». De même que la médiation sociale peut avoir une dimension pré-

ventive (améliorer les relations humaines) et une dimension curative (intervenir en situation conflictuelle), la médiation pédagogique peut être considérée non seulement comme une « thérapie de l'apprentissage » mais aussi, et d'une façon plus générale, comme l'attitude pédagogique la plus créatrice et la plus efficace dans tout acte d'apprentissage. Car tel est bien l'objectif de l'enseignant, du formateur ou de l'éducateur : créer un lien entre celui qui apprend et l'objet de son apprentissage, et lui permettre d'en tisser entre les différents éléments de ce qui devient son savoir.

### Une alternative pédagogique

Annie Cardinet reconnaît volontiers que cette démarche demande – ou entraîne – de profondes remises en cause du système éducatif. Ces méthodes demandent, par exemple, d'autres structures que les classes actuelles de 25 ou 30 élèves. Mais elle propose dès maintenant aux enseignants, aux éducateurs et aux formateurs une manière de sortir des schémas habituels pour inventer une nouvelle relation entre enseignant, enseigné et enseignement. Alors que les frontières s'estompent entre l'économique et le social, l'éducatif et le curatif, enseigner peut de moins en moins se résumer à une transmission des savoirs faisant appel à la seule intelligence. Alors que les enseignants sont confrontés quotidiennement à l'urgence de situations sans avoir les moyens d'y faire face, la médiation pédagogique constitue un éclairage nouveau sur le processus éducatif et sur le rôle des différents acteurs dans ce processus.

Le pédagogue médiateur s'inscrit et inscrit l'apprenant dans un projet social. Il propose des méthodes et des techniques pédagogiques adaptées au contenu de la formation et aux personnalités des apprenants. Il donne à chacun de ses actes une signification et un but, pour responsabiliser et conduire l'apprenant vers l'autonomie. L'ouvrage décrit les différentes phases du processus et les outils utilisés en médiation pédagogique. En fin de compte, la relation entre apprenant et médiateur n'est plus une relation de pouvoir de l'un sur l'autre car, comme le souligne Annie Cardinet, « le véritable pouvoir du médiateur se

trouve dans sa capacité, étant donné ses connaissances de l'objet d'apprentissage et de l'acte d'apprendre, à permettre d'acquérir des concepts, des stratégies, des savoirs, d'agir mentalement et pratiquement selon des principes reconnus comme efficaces en fonction des diverses situations de problèmes ».

La confrontation entre ces deux conceptions de la médiation se révèle riche d'enseignements et de perspectives. Elle débouche sur une alternative pédagogique dont l'intérêt n'échappera pas à qui s'intéresse aux recherches en matière d'éducation non-violente. Et, à l'image de la médiation sociale qui trouve expression et sens en situation de conflits, la médiation pédagogique répond le plus souvent à une situation d'urgence : « La décision de l'utiliser vient souvent du constat de difficultés diverses face à l'apprentissage ou à l'adaptabilité des conduites » reconnaît Annie Cardinet qui convient, par ailleurs, que la médiation « ne peut être, en matière de résolution de conflits, qu'une manière non violente de ce faire. » Un avis que nous partageons bien volontiers et qui nous conduit à considérer que la médiation, après être entrée dans la cour de récréation, doit pouvoir, dorénavant, trouver une place de choix dans la classe même.

Guy Boubault

#### SOURCES

1. Annie Cardinet, *Pratiquer la médiation en pédagogie*, Éditions Dunod, 1995. Du même auteur : *Écoles et Médiations*, Éd. Éres, avril 2000.
2. R. Feuerstein, Y. Rand, M.B. Hoffman, R. Miller, *Instrumental Enrichment, An Intervention Program for Cognitive Modifiability*, Éditions Scott, Foresman and company, Glenview, Illinois, 1980.
3. À propos du PEI : Rosine Debray, *Apprendre à penser, le programme de R. Feuerstein : une issue à l'échec scolaire*, ESHEL, Paris 1989. Lire aussi : *Pédagogies de la médiation, Autour du PEI*, Éditions Chronique Sociale, Lyon, 1990.
4. Jean-François Six, *Le Temps des médiateurs*, Éditions du Seuil, 1990.
5. Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, *La médiation, une justice douce*, Éditions Syros, 1992. Lire également *La médiation*, Éditions NVA, 1993.

Canada :

## gestion coopérative des conflits à l'école

Pour lutter contre la violence, il faut commencer à travailler dans les cours d'école car c'est là que les enfants apprennent à se comporter les uns avec les autres. Médiation scolaire, gestion pacifique des conflits., au-delà des réponses théoriques, il y a l'expérimentation, toujours spécifique. Cécile Denis nous rapporte deux réalités canadiennes.

Les professionnels de l'éducation sont de plus en plus confrontés, dans l'exercice de leur fonction, à des jeunes agressifs sans réellement savoir comment intervenir efficacement auprès d'eux. Parmi les actions préventives envisagées, la médiation est un procédé qui vise à encourager les personnes à résoudre leurs conflits à l'amiable. Au Canada, de telles expériences se développent depuis plusieurs. Plusieurs écoles assurent une éducation à la résolution des conflits, selon la méthode développée par William Kreidles dans le cadre de l'organisation «Éducateurs à la responsabilité sociale». «Alors que j'étais jeune instituteur, explique Kreidles, je voulais empêcher tout conflit dans ma classe. Mais j'ai réalisé que ce n'était ni possible ni souhaitable et que je pouvais utiliser le conflit comme outil d'apprentissage».

Nous présentons ici deux témoignages. Le premier,



«Médiation à Calgary» est un texte de Martha Hansen, professeur au Mount Royal College et responsable du Centre de communication et de résolution de conflits de Calgary dans l'État canadien d'Alberta. Le second témoignage est celui de Marie-France Chabot, psychologue et avocate à Québec. Présidente de plusieurs instances de résolution des conflits, elle est consultante pour la mise en place de programmes de lutte contre la violence à l'école.

### Médiation à Calgary

La médiation en milieu scolaire s'inscrit dans un programme plus vaste qui porte sur la résolution des conflits. Pour cela, les élèves reçoivent une formation complète : approche de la coopération, gestion des conflits et processus de médiation. Le plus souvent, les groupes de médiateurs sont composés de membres du personnel d'établissement et de représentants des élèves sélectionnés par l'ensemble des élèves pour leur créativité et leur rôle positif dans les situations conflictuelles. Les médiateurs suivent une formation de 10 à 12 heures. On commence par identifier sa propre attitude en situation de conflit puis on apprend la maîtrise de soi, la gestion de la colère, la recherche de solutions. Pour finir, on s'entraîne à réaliser des médiations devant une caméra vidéo pour évaluer ses attitudes et adapter ses comportements.

Avec l'aide de conseillers scolaires, les élèves vont présenter le programme de médiation dans chaque classe ainsi qu'au conseil de parents. De plus, il y a des réunions régulières entre les élèves et les conseillers pour aborder tous les problèmes de l'école et améliorer l'enseignement dans certains domaines spécifiques.

Si le déroulement de la médiation respecte le schéma classique en cinq points (informer sur le processus de médiation ; écouter les parties en présence ; résumer la compréhension que l'on a des événements ; favoriser l'expression de solutions ; se mettre d'accord sur un contrat), il est important pour l'école de développer un processus qui lui soit propre, adapté à l'école, à son environnement, à ses composantes culturelles, etc.

Lorsqu'il s'agit d'enfants de 5 à 7 ans, le lieu de médiation est situé dans l'espace de la classe. On y trouve des outils adaptés : fiches résumant les étapes de la médiation, questions type à poser dans une médiation.. Ce sont des élèves de 12 à 14 ans qui assurent les médiations, pendant la pause de midi.

Dans l'enseignement secondaire, les étudiants sont sélectionnés pour suivre la formation de médiateurs. D'une manière générale, un enseignant assiste aux séances de médiation pour jouer un rôle de formation et de supervision. En servant à la fois de personne ressource et de gilet de sauvetage, ou même en apportant son concours actif, l'enseignant garantit la sécurité des participants et des médiateurs ainsi que le bon déroulement du processus.

Quand des personnes hésitent ou refusent la médiation, on peut utiliser une autre technique qui consiste à aller voir successivement chacune des parties en conflit : le médiateur «ping-pong» passe de l'un à l'autre, détecte les besoins et cherche les intérêts communs, avant de réunir les parties pour qu'elles tentent ensemble de trouver un accord.

D'une manière générale, pour que le programme de gestion des conflits et de médiation soit efficace, il est important que la direction de l'école, les membres du personnel et du corps professoral s'engagent dans le processus. Les parents aussi jouent un rôle clé en apportant leur soutien à ces programmes.

Mais la médiation n'est pas la panacée qui permettrait d'instaurer la paix dans toutes les écoles. C'est une expérimentation dont il est possible de tirer un certain nombre d'enseignements.

Pour qu'il puisse fonctionner, un service de médiation scolaire doit être intégré à un travail d'ensemble de l'école sur son projet pédagogique.

Dans certaines situations, la médiation peut se révéler inopportune, notamment dans les cas où les étudiants ont été vic-



times d'agressions. L'intervention du médiateur peut créer un environnement susceptible de développer d'autres conflits. Tout comme la violence familiale est dans bien des cas incompatible avec la médiation, la violence à l'école peut générer divers degrés de danger. Quand des enfants se battent, peuvent-ils négocier ? Et lorsqu'il y a des armes ? Que faire avec les bandes organisées ? ...

Il est utile de définir à l'avance l'attitude à avoir quand les conflits comportent danger ou menace. Quand un enfant fait état des abus dont il est victime à la maison, quand un étudiant témoigne de violences, de tentative de viol..., faut-il le signaler ? Certaines situations relèvent de la justice et non d'une démarche de médiation.

Ces réserves énoncées, les bénéfices de ces programmes de médiation se font sentir dans l'école et bien au-delà, dans la famille et dans l'ensemble de la communauté. Ainsi, à l'école Saint-Pierre de Calgary, il avait été établi que huit conflits par jour en moyenne exigeaient l'aide et l'intervention des adultes. Huit mois après la mise en place du programme de médiation, le nombre de conflits requérant l'intervention d'un tiers est passé à deux par semaine, cette intervention étant d'ailleurs une médiation effectuée par les étudiants eux-mêmes. L'école qui compte 580 élèves – 22 groupes culturels différents –, est passée d'une réputation d'école dangereuse à celle d'école pacifique. Les parents d'élèves y suivent des cours du soir et les professeurs des stages de recyclage professionnel. Les membres du quartier sont également invités à participer. Même l'épicerie voisine de l'école a participé au programme sur la résolution des conflits car elle avait eu des problèmes avec ses principaux clients : les étudiants.

Quatre ans plus tard, les médiateurs ont appliqué leurs méthodes dans les autres cycles de l'école, et hors de l'école. C'est ainsi qu'un jeune Vietnamien a pu jouer le rôle de médiateur dans le cadre d'un conflit impliquant sa propre communauté

## Lutte contre la violence au Québec

L'école et la famille sont des lieux où cohabitent des adultes détenteurs de pouvoirs et des enfants en processus d'identifi-

cation et de croissance, eux aussi détenteurs de pouvoirs. Dans ces lieux, les adultes exercent le plus souvent seuls l'autorité. Or, la gestion des conflits n'est pas le monopole des adultes. Ils peuvent agir de façon responsable sans toujours trancher, décider, imposer des sanctions. La solution d'autorité n'est pas la seule ni forcément la meilleure. La négociation (résolution coopérative des conflits) est l'idéal à poser. La médiation, quant à elle, est un processus d'entraide mis à la disposition de ceux et celles qui veulent négocier.

La discipline et les règles de vie sociale doivent continuer d'exister et peuvent provenir d'un consensus au lieu d'être entièrement imposées. La solution d'autorité reste nécessaire mais peut devenir marginale et exceptionnelle, en termes de fréquence du recours.

En cette matière, comme dans d'autres, il n'est pas réaliste de déresponsabiliser le jeune jusqu'à dix-huit ans pour ensuite, du jour au lendemain, lui demander de faire preuve de compétence et d'autonomie dans la résolution des conflits. Les enfants peuvent apprendre à gérer leurs conflits. La famille et l'école peuvent favoriser un changement significatif en adoptant des conduites plus responsabilisantes et en tablant davantage sur la capacité des jeunes à apprendre et sur leur désir de montrer qu'ils ont des capacités. De plus, les enfants peuvent servir de personnes ressources lorsque d'autres enfants ou d'autres personnes sont en conflit.

Ainsi, la solidarité et la responsabilité s'acquièrent dès l'enfance. À la question de savoir ce qu'est la réussite scolaire, personne ne répond uniquement en termes de connaissances académiques. Cela inclut également l'acquisition d'«habiletés sociales», c'est-à-dire de compétences et de comportements tels que savoir communiquer, être courtois, etc. L'aptitude à la résolution de conflits devrait faire partie plus ouvertement du projet éducatif. Prévenir et gérer sagement ses conflits sont des choses qui s'apprennent et qui s'enseignent, consciemment ou inconsciemment. Les enfants apprennent souvent en imitant des modèles. Il serait donc intéressant de leur fournir un éventail d'outils à utiliser et de conduites alternatives à imiter. Si nous ne mettons à leur portée que des modèles violents et autoritaires, ils seront non seulement handicapés par ce manque d'outils mais ils pourront aussi nuire à eux-mêmes et aux autres. Par contre, avec une action éducative concertée

de tous les intervenants, dans le sens de la résolution coopérative des conflits, il est possible de réduire les conflits mal gérés et les dégâts qu'ils peuvent engendrer.

Cécile Denis  
chargée de la médiation scolaire à  
l'Université de Paix de Namur – Belgique

## États-Unis : médiation côté cour

En pleurant à chaudes larmes, Véronique, 7 ans, se relève du goudron de la cour de récréation et se dirige vers son amie Ayesha.

« Pourquoi tu m'as fait un croche-pied ? » lui crie-t-elle ?

« Je ne t'ai pas fait de croche-pied ! »

« Si tu m'as fait un croche-pied, et je vais t'en faire un aussi ! »

« Essaye, tu vas voir ce qui va t'arriver. »

Tout d'un coup, deux enfants de onze ans arrivent. Ils portent des T-shirts jaunes clairs avec le mot « médiateur » imprimé devant

et derrière. « Je m'appelle Tenesha », dit l'un, « Et moi, je m'appelle Chris, nous sommes médiateurs. Voulez-vous que nous vous aidions à régler votre problème ? »

Les filles ont hésité. Tenesha et Chris ont finalement obtenu leur accord et leur ont proposé d'aller dans un endroit plus calme de la cour pour discuter de tout cela.

« Tu parleras en premier Veronica », dit Tenesha, mais ne t'inquiète pas Ayesha, après ce sera ton tour. Alors, Veronica, que s'est-il passé ? » Les fillettes ont finalement réglé leur problème. Ayesha a reconnu qu'elle avait fait un croche-pied à Veronica sans le faire exprès, alors qu'elles jouaient à s'attraper. Elle a dit qu'elle était désolée. Veronica a accepté les excuses et les filles ont repris leur jeu.

Chris et Tenesha sont élèves dans une école publique de Brooklyn, à New York. Dans le cadre de programmes de formation à la médiation scolaire, ils sont devenus médiateurs pour aider à résoudre les disputes qui peuvent se produire entre écoliers. Cette médiation « par les pairs » (menée par les élèves eux-mêmes) est en plein développement aux États-Unis. Ce travail suscite un vif intérêt ces dernières années, sous l'impulsion des éducateurs confrontés à la recrudescence de la violence.

Le programme de résolution créative des conflits (RCCP), financé par les écoles publiques de New York et par une organisation indépendante sans but lucratif, Éducateurs à la responsabilité sociale en métropole (ESR Metro) est l'un des plus importants. En 1985, au moment de sa mise en place, il y avait une vingtaine d'enseignants concernés sur trois écoles primaires de Brooklyn. Le programme implique maintenant 1500 enseignants et 45 000 étudiants, dans 120 écoles de New York. Nous essayons d'inclure la résolution des conflits dans les programmes scolaires. Les enseignants bénéficient de 20 heures de formation de base à la résolution des conflits, ils reçoivent des manuels avec des plans de leçons détaillés, et ont la possibilité de se faire assister par un spécialiste lors de leurs premiers cours. Il y a également des programmes de médiation par les élèves dans 12 des écoles participant au programme. Ces programmes de médiation « par les pairs » sont plus efficaces quand ils font partie d'une démarche globale de l'école, quand la résolution non-violente des conflits devient l'« âme » de l'école. C'est pourquoi nous proposons la médiation

par les pairs seulement quand l'enseignement scolaire est bien rodé.

## Des médiateurs représentatifs

Comment fonctionnent les programmes de médiation « par les pairs » ? À l'école primaire, les écoliers médiateurs interviennent habituellement à la cantine ou dans la cour de récréation. Ils sont en équipe de deux, vêtus de « T-shirts médiateur » et aident leurs camarades à résoudre leurs conflits sur le champ. Dans les écoles moyennes et secondaires, il y a une pièce où l'on peut consulter les médiateurs. C'est une procédure volontaire. Les médiateurs ne sont pas des juges mais essaient d'aider ceux qui se disputent à trouver une solution satisfaisante pour les deux parties. Une école peut avoir 20 à 40 médiateurs disponibles à tout moment. Ils prennent leur fonction à tour de rôle selon un planning établi avec des conseillers adultes. Les médiateurs sont sélectionnés selon une procédure qui combine une désignation par les pairs et une sélection finale par les adultes de l'école. Un grand effort est fait pour s'assurer que le groupe de médiateurs est bien représentatif de la population de l'école. Cela signifie que le groupe de médiateurs comprend aussi ceux que l'on appelle les « leaders négatifs » (ceux qui créent des problèmes) tout comme des étudiants qui se conduisent « bien » et vers lesquels les enseignants se tournent spontanément pour demander de l'aide.

Les médiateurs reçoivent au minimum trois jours de formation. Par des activités comme les jeux de rôles, la discussion en petits groupes, ils apprennent l'écoute active, l'affirmation de soi, la coopération, et ensuite les techniques de médiation. Ils doivent connaître parfaitement les différentes étapes du processus et passent beaucoup de temps à l'expérimenter par des jeux de rôles. Ils apprennent à poser des questions créatives quand ceux qui se disputent semblent coincés. Ils apprennent aussi à amener ceux qui se disputent vers une solution juste et réaliste. Quand les médiateurs sont en fonction, ils sont suivis par des adultes. Au niveau des écoles primaires, dans la cour, un adulte (quelquefois un parent) est désigné pour contrôler leurs activités. Les médiateurs reçoivent comme instructions

de ne jamais s'interposer au milieu d'une bagarre physique. Ils peuvent intervenir soit avant que les écoliers en viennent aux mains ou après que la bagarre ait été interrompue par un enseignant. En école moyenne et secondaire, un enseignant est toujours présent quand les médiateurs étudiants interviennent dans une dispute, bien que généralement l'enseignant reste discret et laisse les étudiants faire leur travail.

Quel est l'impact de la médiation « par les pairs » ? Les programmes de médiation par les pairs étant encore peu nombreux, peu d'études systématiques sur leur efficacité ont été faites. Cependant, un rapport publié en mai 1990 par un institut de sondage indépendant souligne l'intérêt de la médiation par les pairs et donne un éclairage intéressant sur les effets de tels programmes. 98 % des enseignants interrogés pensent que le programme de médiation donne aux enfants un outil important pour résoudre les conflits de tous les jours et 84 % des étudiants médiateurs interrogés reconnaissent que le fait d'être médiateurs leur a donné des capacités qu'ils pourront utiliser toute leur vie.

Mais ce qui est ressorti de la façon la plus dramatique dans cette enquête sur la médiation par les pairs ne vient pas des statistiques, mais des histoires entendues ici ou là dans les écoles. Comme un jeune a dit : « C'est une nouvelle façon de se battre ». Et les jeunes, surtout ceux qui ont été élevés dans les banlieues où règne la violence, ont souvent besoin d'être vraiment convaincus avant d'imaginer que cette nouvelle façon de se battre peut les concerner.

Après sept années d'enseignement, j'en arrive à la conclusion que la résolution non-violente des conflits est une technique et une façon d'être que tout enfant devrait apprendre à l'école. Mais il est important de considérer ces programmes pour ce qu'ils sont : des programmes d'éducation dont le but premier n'est pas d'empêcher le crime mais de donner à tous les jeunes des capacités qui leur seront essentielles durant toute leur vie de citoyens dans une démocratie et comme citoyen du monde, un monde qui devient de plus en plus petit et de plus en plus interdépendant.

Ces programmes ne sont pas la panacée pour réduire la violence, que ce soit dans l'école ou à l'extérieur. Les causes de la violence aux États-Unis viennent aussi de la facilité de se procurer des armes, du chômage, des politiques fédérales qui ont

réduit les programmes d'aide et étranglé les associations qui fournissaient un peu d'espoir dans les banlieues, des écoles qui sont trop grandes et trop anonymes et de la glorification de la violence dans les films et à la télévision.

Tom Roderick\*

\* Tom Roderick est directeur exécutif de Éducateurs à la responsabilité sociale en métropole (ESR Metro), une organisation indépendante d'éducateurs qui finance les programmes de résolution créative des conflits en collaboration avec les écoles publiques de la ville de New York.





## LA MÉDIATION FAMILIALE

La médiation familiale se développe comme un processus de gestion des divorces : comment faire en sorte qu'un couple se sépare dans les meilleures conditions possibles et organise, quand il y a des enfants à charge, son rôle de parents pour l'avenir ? Dans une acception plus large, la médiation familiale peut comprendre l'ensemble des démarches possibles pour gérer les conflits dans la famille, dans les relations entre enfants, entre grands-parents et parents, etc. Dans ce domaine, immense, des relations familiales, l'intervention d'un tiers peut éviter des cassures et des souffrances destructrices.

## Familles :

### passer de la guerre au dialogue

La médiation familiale vient d'Amérique du Nord. Elle a été introduite en France au milieu des années quatre-vingt à l'initiative de professionnels des secteurs psychosociaux, juridiques, associatifs. Elle s'inscrit dans une démarche visant à aider les couples en instance de divorce à trouver des solutions aux questions qui se posent à eux : la manière dont chacun va rester parent, le partage des biens, etc.

En France, depuis quelques années, le nombre de divorces prononcés stagne : environ 120 000 par an. Le plus souvent les enfants de parents divorcés vivent avec leur mère. Les causes des divorces sont multiples : l'ennui, les violences conjugales, l'adultère.. à ces motifs s'ajoutent des facteurs tels que la perte d'influence de la religion, le chômage qui aiguise les tensions au sein du couple, l'indépendance financière dont bénéficient de plus en plus de femmes, etc. Les premières années après le divorce sont souvent douloureuses pour le père (ou la mère) qui ne vit plus quotidiennement avec ses enfants. Les moyens financiers manqueront, parfois, à celui ou celle qui élèvera seul(e) ses enfants et à l'autre qui devra assumer une pension alimentaire en plus de ses frais personnels.

Le couple avec enfant, marié ou concubin, peut recourir à la médiation familiale en cours de divorce mais également avant toute procédure de séparation ou de divorce, ou encore après le divorce pour obtenir de changer certaines dispositions du jugement. Dans certains cas une assistante sociale (ou un avocat) peut suggérer aux conjoints de s'adresser à un médiateur. Il arrive parfois que le juge prenne une ordonnance pour obliger un couple qui ne parvient pas à trouver un terrain d'entente (sur l'éducation des enfants en particulier) à rencon-

trer un médiateur.

La plupart des définitions de la médiation familiale englobent les éléments suivants : la responsabilité des parties dans la définition d'une solution à leurs différends ; le rôle du médiateur comme tiers impartial et l'égalité des droits entre les parties ; l'importance de la communication dans la recherche d'accords négociés en utilisant des principes de coopération. En aucun cas la médiation familiale ne s'émancipe du cadre juridique. Ainsi le protocole d'accord élaboré en médiation a besoin d'être homologué par le juge. Le médiateur avec lequel le couple prend rendez-vous est un professionnel spécialement formé qui est tenu au respect d'un code de déontologie. Il est rémunéré par les conjoints.

### Parler du passé commun

Une médiation familiale se déroule en trois phases. Dans la première, le médiateur fait connaissance avec le couple lors d'entretiens (trois le plus souvent) ou chaque partie donne des informations sur les raisons qui l'amènent à envisager une rupture. La médiatrice Annie Babu souligne que cette première phase « est le seul moment dans le processus de médiation où ils pourront parler de leur passé commun pour mieux construire ensemble un futur séparé [...] »\*.

Dans la seconde phase, l'objectif est la négociation sur les enjeux de la rupture. Cette phase se divise en trois étapes : déterminer le ou les lieux de vie principaux des enfants, le temps passé avec l'autre parent et la manière dont les parents continueront d'être responsables de leurs enfants sur le plan affectif et éducatif ; élaborer le budget consacré aux enfants et répartir ces coûts entre les parents ; enfin, négocier le partage des biens. Selon les situations, les deux dernières étapes peuvent être abordées par le médiateur en collaboration avec un autre professionnel (juriste, notaire, etc.) apportant des informations complémentaires.

Pour chacune de ces étapes les points d'accord et de désaccord sont recherchés et une définition des objectifs à atteindre est établie par les parents avec l'aide du médiateur. La recherche de solutions multiples favorables à la résolution de leurs conflits est favorisée. Au stade des prises de décisions



après négociations des options retenues pour chacune de ces étapes, le médiateur peut demander aux parents de consulter chacun leur avocat ou leur notaire. Ces derniers peuvent alors voir avec leur client si les accords respectent leurs droits. Au terme de cette seconde phase de la médiation un document, nommé « projet d'entente » ou « protocole d'accord », est rédigé. Celui-ci reprend les intentions, les principes et les décisions discutés et définis par les parents.

Enfin, vient la troisième et dernière phase de la médiation que décrit Annie Babu : « Pour les couples qui souhaitent officialiser leur rupture, cette phase pourra prendre plusieurs formes selon le type de médiation, indépendante ou judiciaire : l'intégration à une décision de justice, l'éventuelle homologation judiciaire. Dans les deux cas il peut y avoir l'intervention d'un ou plusieurs avocats selon le choix des membres du couple. S'il arrivait des points de désaccord, les parents pourraient revenir ultérieurement en médiation pour discuter entre autres des changements proposés par les avocats ou les notaires. » \*

### Donner aussi la parole aux enfants

Les enfants sont au cœur du processus de médiation. Ils peuvent, sous certaines conditions, y prendre part physiquement. Cela présente l'avantage de leur donner la parole, de leur permettre de faire des suggestions, de les aider à parler de leurs craintes et de leurs besoins ; de les accompagner dans le deuil qu'ils ont à faire de ne plus vivre avec leurs parents ensemble en les invitant à parler de la manière dont ils imaginent leur vie future. Si la médiation familiale constitue un recours efficace pour les couples en instance de divorce sou-

cieux de gérer au mieux cette étape difficile de leur vie, il n'en demeure pas moins que cette pratique a ses limites. Par exemple la violence physique de la part de l'un ou des deux conjoints ne peut relever d'une simple médiation familiale mais de la Justice. Il arrive aussi que l'un des conjoints se rende seul chez le médiateur. Ce dernier ne peut engager le dialogue avec ce père (ou cette mère) sans rompre avec son impartialité. Enfin, parfois, l'un des conjoints ne veut tout simplement pas se séparer.

À travers la médiation familiale s'élabore une recherche de compromis par les couples en instance de divorce en ce qui concerne l'éducation, les besoins matériels ou l'affection qu'ils devront toujours prodiguer à leurs enfants une fois leur rupture prononcée et la gestion des situations administratives et financières nouvelles générées par leur séparation. La médiation familiale ne peut répondre à toutes les situations se présentant en matière de conflits conjugaux. Cependant elle connaît aujourd'hui un essor encouragé par les pouvoirs publics. Au-delà de l'aspect juridique, son objectif et son effet quand elle réussit est de rétablir le dialogue souvent rompu entre les époux qui viennent de vivre une rupture douloureuse. Elle permet, souvent, de passer du stade de la violence à celui de la négociation et aide les personnes à se reconstruire après cette épreuve et à envisager la relation avec l'ex-mari ou l'ex-femme dans la durée et pour le bien des enfants.

Pour ces derniers, la médiation familiale permet d'établir un contrat où les parents séparés reconnaissent qu'ils ont encore un point commun : leurs enfants, et qu'ils seront encore présents pour préparer l'avenir de ceux-ci. Ainsi, la médiation peut aider enfants et adultes à passer du stade de la crise affective, voire de la guerre familiale, au stade de la relation, du dialogue (éventuellement conflictuel), de la coopération dans l'intérêt de toutes les personnes concernées.

Jean-François Rivière  
Non-Violence Actualité

SOURCE

Extraits du chapitre «La médiation familiale étape par étape ou la structuration d'une pratique professionnelle », Annie Babu, La

médiation familiale, Éd. Érès, 1997, 272 p

Ce texte reprend certains éléments publiés dans « L'école des parents » de décembre 1993 (5 impasse Bon-Secours, 75543 Paris, CEDEX 11) et dans « Le Parisien-Aujourd'hui », 14 janvier 1998.







## Vers une coparentalité après la rupture

La médiation familiale en matière de séparation et de divorce est un processus de gestion des conflits dans lequel les membres de la famille demandent ou acceptent l'intervention confidentielle et impartiale d'une tierce personne, le médiateur familial. Son rôle est de les amener à trouver eux-mêmes les bases d'un accord durable et mutuellement acceptable, tenant compte des besoins de chacun, et particulièrement de ceux de enfants, dans un esprit de coparentalité. La médiation aborde tous les enjeux de la rupture, notamment relationnels, économiques et patrimoniaux, etc. Par extension, ce processus peut être accessible à l'ensemble de la famille (ascendants, descendants, collatéraux) concernée par une rupture de communication dont l'origine est liée à la séparation : les nouveaux conjoints ou compagnons, les placements familiaux, la succession. Cette définition est celle de l'AFMF (Association pour la promotion de la médiation familiale, qui est également à l'origine du code de déontologie sur la pratique de la médiation familiale). Bien que pouvant être adaptés à tous les champs de la médiation les propos de cet article se réfèrent plus spécifiquement à la médiation familiale dans le champ de la séparation

et du divorce.

Dans ce contexte bien spécifique le médiateur accompagne les participants à passer d'une logique de guerre à une logique de négociation qui prendra en compte les besoins de chacun, parents et enfants. Il favorise très tôt une attitude de coopération, qui est souvent très différente des relations antérieures des ex-conjoints, plutôt axées sur la confrontation et les prises de position trop rapides et intransigeantes, avec des attitudes de gagnants-perdants ou encore des silences éloquentes. N'oublions pas que c'est au moment où un couple se sépare, c'est-à-dire au moment où il a le moins de dialogue, qu'il doit prendre des décisions, donc se parler. Or, ces décisions sont souvent des décisions gagnants-perdants où il n'est pas possible d'imaginer plusieurs options. Le médiateur va donc prendre le temps, avec le couple, de faire ressortir tous les besoins des parents et des enfants avant de les accompagner dans l'élaboration de toutes les solutions possibles.

Le médiateur prend en charge les sujets de discussion et la manière de les discuter, mais non le contenu des décisions qui appartient au couple. Il doit encore arrêter les discussions au moment où le blâme et les menaces prennent le dessus. La médiation offre un cadre de négociation structuré où le médiateur fixe les règles du jeu, détermine l'agenda, le temps et l'ordre des discussions. Si on commence à discuter, par exemple des enfants, on ne discutera pas en même temps des aspects financiers. Bien que les deux soient inextricablement liés, on ne peut pas parler en même temps de deux choses, sinon on n'arrive pas à bout des contradictions.

Une fois que tous les sujets auront été abordés, une discussion portant sur l'ensemble des points abordés aura lieu. Le médiateur doit redéfinir, reformuler de manière positive les points de vue, ou encore aller chercher des commentaires d'un partenaire qui ne s'exprime pas. Bien souvent, les parents qui sont en conflit ne se rendent même plus compte qu'ils ont des points d'accord. Ils sont seulement en train de se bagarrer alors que la solution est entre leurs mains, mais ils ne la voient plus. Le médiateur a encore pour rôle d'équilibrer le pouvoir en favorisant l'échange d'informations sur les données financières du couple et les modalités de l'exercice de l'autorité parentale. Comme il n'est ni avocat, ni notaire, ni fiscaliste, le médiateur peut, et doit, renvoyer aux professionnels appropriés,

lorsqu'une question relève d'autres compétences, comme, par exemple, lorsqu'il s'agit de connaître les répercussions fiscales d'une décision.

L'ensemble du processus de médiation requiert en général de trois à dix entretiens s'étalant sur une période variant de deux à six mois ; chaque rencontre dure entre une heure et demie et deux heures, temps nécessaire pour qu'un cycle de négociation sur un aspect de la rupture aboutisse. La tristesse, la colère, inévitablement réveillées peuvent se pacifier, les positions de chacun peuvent être dépassées et le travail de négociation aboutir à un accord.

Une médiation se déroule en plusieurs étapes.

La première étape est l'occasion de poser les fondements de la négociation à venir ; le médiateur cherche à connaître le profil du couple, ce qu'il est au niveau social, matériel et psychologique en utilisant une représentation graphique de la famille (généogramme) et en inscrivant toutes les informations données par les participants. Ces différents éléments sont représentés sur un tableau de papier, outil indispensable du médiateur familial, qui permettra qu'à tout moment l'ensemble des informations données par les participants soient disponibles à tous, y compris au médiateur qui pourra utiliser ces informations comme dossier.

Après cette recherche d'informations générales, le médiateur proposera au couple un retour sur le passé en lui indiquant que ce sera le seul moment où, dans le processus de médiation, ils pourront en parler puisque la médiation a pour objectif de prendre en compte le présent afin d'imaginer et de construire le futur. Tout d'abord, chacun en parlant pour lui-même et sans blâmer l'autre, donnera des informations sur ce qui, pour lui, a conduit leur couple à la situation d'aujourd'hui. Ce sera l'occasion de faire un bilan au niveau personnel, conjugal et parental des années passées ensemble et de tenter de sortir des rôles stéréotypés de victime et de bourreau pour reparler de la décision de rupture et décider de la maintenir ou pas. Mais il convient de ne pas s'appesantir sur ce sujet, pour ne pas transformer ces rencontres en séance de thérapie familiale. En effet la médiation ne vise pas la réconciliation, elle part d'un état de fait, la décision de séparation, pour rechercher ensemble des solutions aux désaccords liés aux différents enjeux de la rup-

ture. À l'issue de cette première étape, si les personnes décident de poursuivre le processus, elles signent un contrat de médiation ou sont précisées les règles du processus, les points d'accord déjà trouvés et les points qui seront à discuter pendant le cours de la médiation.

La deuxième étape concerne la négociation sur les enjeux de la rupture : le ou les lieux de vie principaux des enfants, le temps passé avec chaque parent, la manière dont les parents continueront à être responsables ensemble de leurs enfants, le coût des enfants et la répartition de ce coût entre eux, les questions d'autonomie et d'indépendance financière des ex-conjoints et enfin le partage des biens. Lors d'une rupture, les aspects parentaux et les aspects financiers sont interdépendants. Le médiateur explorera donc avec les parents de multiples aspects économiques. Par exemple, lorsqu'il sera question de la contribution financière pour les enfants, il pourra demander à chacun des parents : « Savez-vous combien vous coûtaient vos enfants quand vous viviez sous le même toit ? » ; « Maintenant que vous vous séparez combien voulez-vous qu'ils vous coûtent ? » (s'ils sont déjà séparés, le médiateur pourra demander « Savez-vous combien ils vous coûtent à chacun ? »). Les parents sont ainsi amenés à décider quel poste subira des réductions, le budget des enfants, les revenus du père ou ceux de la mère. Ce travail peut être source d'émotions très fortes : angoisse, colère ou culpabilité, le médiateur devra alors fortement soutenir le couple.

La discussion sur les aspects financiers amène naturellement à parler de ce que chaque parent met derrière la notion de besoins des enfants et sur la manière dont chacun veut et peut investir par rapport à ces besoins. Le médiateur les accompagne alors vers la recherche d'un maximum d'options envisageables par rapport aux lieux de vie des enfants et du temps passé avec l'un et l'autre de ses parents. Ceci permet de leur faire découvrir des solutions auxquelles ils n'avaient pas pensé, d'ébranler des positions, parfois trop rigides, qui bloquent toute négociation, de ne pas avoir à perdre la face devant l'autre en renonçant à sa position.

Quand un certain nombre d'options auront été trouvées par rapport à ces différents enjeux, ce sera ensuite le moment de la négociation finale de ces dernières et des prises de décision. Il s'agira pour le médiateur de tenter de maintenir le cap sur

une utilisation positive des conflits. Pour cela sa tâche sera de faire valoir aux yeux des parents l'importance de la satisfaction de leurs besoins et intérêts mutuels, alors que ceux-ci ont plutôt tendance à s'en tenir à leurs positions respectives : c'est seulement par le dépassement de ces positions que les négociations pourront s'élaborer et que les décisions qui seront prises tiendront compte des besoins et intérêts de chacun et de ceux de leurs enfants. C'est à ce moment-là, entre autres, que le médiateur pourra demander aux parents de consulter chacun son avocat ou son notaire s'ils ne l'ont pas déjà fait ; ces derniers pourront alors voir avec leur clients si les accords respectent les droits de chacun.

### Vers un projet d'entente

L'issue de ce travail est la rédaction d'un « projet d'entente » ou « d'accords d'intention » ; un des objectifs de la médiation est de produire ce document qui reprend fidèlement les intentions, les principes et les décisions que les parents auront discutés et définis au cours du processus de médiation. Tous les aspects de leur vie future pourront y apparaître et plus particulièrement les arrangements concernant les enfants et les aspects liés à la rupture ; ce document sera remis à chaque parent à qui il appartiendra de décider de l'utilisation qu'il souhaite en faire, soit le considérer comme un contrat moral entre eux, soit le faire reconnaître par une procédure judiciaire.

Pour les couples qui souhaitent officialiser leur rupture, une troisième étape pourra prendre plusieurs formes selon le type de médiation indépendante ou judiciaire : l'intégration à une décision de justice ou l'éventuelle homologation judiciaire ;

dans les deux cas, il pourra y avoir l'intervention d'un ou plusieurs avocats selon ce que décideront les membres du couple.

Afin que les conflits autour des ruptures trouvent des solutions pacifiques prises dans l'intérêt de chaque parent et de leurs enfants, on ne peut que souhaiter que la pratique de la médiation familiale se développe et, qu'à l'image d'autres pays pionniers une information obligatoire sur cette autre chemin de résolution des conflits soit rendue possible. Ce premier pas permettrait aux individus d'avoir le choix du moyen de régler leur conflit et d'en rester « maître et responsables » s'ils le désirent.

Annie Babu  
médiatrice familiale et directrice de  
l'Institut européen de médiation familiale (IEMF)

SOURCES

- \* Livre collectif coordonné par Annie Babu, Médiation familiale : Regards croisés et perspectives, Éd. Érès, 1997.
- \* Les médiations, la médiation, livre collectif, Éd. Érès, 1999.
- \* Jacqueline Morineau, L'esprit de la médiation, Éd. Érès, 1999.

CONTACTS :

- \* IEMF 26 route Nationale 113, 31450 Montgiscard - Tél. : 05 3 4 6 6 1 0 8 0
- \* Association pour la promotion de la médiation familiale, 235 rue de Vaugirard 75015 Paris
- \* Comité national des services de médiation familiale, BP 8, 14111 Louvigny.

## Deux récits de médiation familiale

«Je ne veux pas avoir deux adresses...»

Des parents divorcés avaient une petite fille de sept ans. La petite passait une semaine chez l'un de ses parents, une semaine chez l'autre. Mais, tous les dimanches soirs, c'était la bagarre parce que la mère ne la ramenait jamais à l'heure chez son père et vice versa. En plus il y avait un problème avec le nouveau compagnon de la mère : le père de l'enfant craignait des comportements déplacés de celui-ci vis-à-vis de sa fille. En médiation, les parents ont pris la responsabilité de se dire les craintes qu'ils avaient par rapport au nouveau compagnon de la mère. La mère disant qu'elle allait être beaucoup plus vigilante. Ils ont accepté tout les deux de dire que leur intérêt commun était de protéger leur fille.

Quelque chose a été proposé par la petite fille – parce que je rencontre souvent les enfants – : «Puisque vous vous bagarrez toujours les dimanches soirs, parce que vous ne me ramenez jamais à l'heure et on gâche tous les dimanches, pourquoi, au lieu de changer de maison le dimanche soir, je ne pourrais pas en changer le lundi soir. Comme ça j'aurai mon dimanche tranquille, vous m'embêterez plus, et vous, vous aurez aussi votre dimanche tranquille».

Il y avait aussi un problème d'adresse, parce que cette enfant vivait une semaine chez son père puis une semaine chez sa mère. «Moi je ne peux pas avoir deux adresses parce que sur le cahier à l'école il y a de la place pour une adresse et non pour deux», a dit la petite fille. La difficulté était de décider quelle allait être l'adresse sur le cahier. La petite fille a proposé : «Finalement moi je voudrais garder l'adresse où j'ai toujours vécu» – puisque le papa avait gardé la maison où il vivait avec sa femme et sa fille – «même si maintenant je vis avec maman dans une autre maison». La mère qui était très réticente à cette proposition, au départ, a dit : «Puisque tu me

demandes ça, d'accord on va mettre l'adresse du premier domicile. »

Y voir plus Claire..

Il s'agit d'une situation où la médiation a été demandée par le juge aux affaires familiales des Sables d'Olonne. Des grands-parents ne pouvaient plus voir leur petite-fille Claire, âgée de 20 mois. Le père de cette enfant, fils des grands-parents qui avaient fait la demande au juge, était décédé d'un accident de voiture et la jeune maman n'acceptait plus de laisser les grands-parents paternels voir leur petite-fille. Les avocats étaient d'accord pour qu'une médiation, susceptible de résoudre ce différend, soit tentée. Les grands-parents et la maman de Claire ont accepté de venir en médiation en me disant quand même, au départ, qu'ils ne souhaitaient pas se parler. Les grands-parents et la maman habitaient le même petit village.

Dans un premier temps je leur ai dit qu'ils n'auraient pas à se parler. En prenant un papier et un crayon j'ai fait une représentation de leur famille. En partant de Claire qui a eu un papa et une maman, même si son père était mort, je l'ai reliée à son père et à sa mère. Et, ensuite, j'ai relié le père décédé à ses parents et la mère aux siens. De cette façon on montre qu'un enfant a toujours une filiation et que, quelles que soient les situations, celle-ci continue. Ensuite je leur ai demandé de me parler de Claire. J'ai aussi demandé aux grands-parents et à la maman de me donner chacun un défaut et une qualité qu'ils pensaient qu'ils avaient dans leur relation avec Claire.

J'ai demandé à la maman quels avaient été les liens qui avaient existé avec Claire avant la mort du papa, ce qu'elle pensait que les grands-parents de Claire apportaient et ce qu'elle ne supportait pas bien chez eux. J'ai fait la même chose avec les grands-parents en leur demandant qu'elles étaient les qualités de la maman de Claire et, peut-être aussi, s'ils voyaient des choses qui ne se passaient pas bien. Nous avons discuté comme ça puis, au bout d'un moment, ils ne se sont plus adressés à moi et se sont parlés directement, tout simplement parce que, quand ils ont commencé à reconnaître, les uns et les autres, qu'ils avaient des défauts mais aussi des qualités, ils se



sont mis à se regarder. À partir de là j'ai pu demander à la mère quelles étaient ses craintes par rapport au fait qu'elle ne voulait pas laisser son enfant aller vers ses grands-parents. Ses craintes étaient que, dans la mesure où elle vivait avec un autre homme depuis la mort du père de Claire, ses ex-beaux-parents lui enlève son enfant. C'est une chose qu'elle avait beaucoup de mal à dire parce qu'elle pensait que ses ex-beaux-parents la jugeaient du fait qu'elle avait un autre homme dans sa vie. Ces derniers ont pu lui dire que ce n'était pas ça qui changeait quelque chose part rapport à elle, qu'ils comprenaient qu'elle avait droit à une vie personnelle et qu'ils ne voulaient pas lui prendre son enfant.

Cela dit, ils ont commencé à se parler et nous avons pu essayer de voir quelles allaient être les possibilités pour que Claire revoie ses grands-parents. La mère était consciente que c'était important. Nous sommes parvenus à trouver une solution. Au départ les grands-parents allaient pouvoir voir leur petite fille un dimanche après-midi par mois. Ensuite ils ont élargi ce droit de visite à un week-end par mois. La mère de Claire a pu venir avec son nouveau compagnon au domicile de ses ex-beaux-parents. Il faut souligner que ces gens habitaient dans le même village et, au début du conflit, des gens avaient pris parti pour les grands-parents et d'autres pour la maman. Ils ont donc dû expliquer à leurs voisins, aux habitants du village, qu'ils avaient trouvé un lieu qui s'appelait médiation, que leur avait indiqué le juge, où ils avaient pu se parler.

Récits d'Annie Babu  
recueillis par J.-F. Rivière



## Transformer, apaiser, relier...

La médiation familiale met en présence des personnes qui se connaissent intimement et qui ont été en guerre (relationnelle). Comment passer à une relation pacifiée, au respect ?

Parmi les dossiers de médiation pénale que le parquet de Paris confie au CMFM (Centre de médiation et de formation à la médiation), beaucoup sont des dossiers de médiation familiale qui donnent lieu à une rencontre entre des parents lorsqu'ils acceptent tous les deux cette possibilité de dialogue qui leur est offerte. Contrairement à d'autres types de médiation, qui visent à régler des conflits entre des individus ne se connaissant pas – par exemple, des automobilistes qui, un jour, se sont battus, ou encore deux clientes d'un magasin qui, avant l'altercation, ne s'étaient jamais rencontrées –, la médiation familiale met en présence une femme et un homme qui ont vécu ensemble (le plus souvent unis par les liens du mariage) et ont eu un ou des enfants. Suite à un divorce ou une séparation, une guerre est déclarée au niveau judiciaire autour de différents griefs : non représentation d'enfant(s), non paiement de pension alimentaire, abandon de famille et violence sur mineurs. Une plainte, parfois plusieurs plaintes ont été déposées par l'un ou l'autre des parents. Et c'est l'impasse. Le plaignant veut une sanction. Dans certains cas, le parent mis en

cause riposte à la plainte déposée contre lui en déposant à son tour une plainte contre son ex-conjoint ou concubin. C'est alors l'escalade, chacun pensant qu'il est important de se défendre et donc de multiplier les offensives, parfois avec l'appui d'un avocat.

Des jugements ont été rendus, qui fixent un certain nombre de dispositions souvent complexes et contraignantes ; par exemple, l'hébergement des enfants pendant les vacances selon les années paires et impaires, le droit de visite et d'hébergement dont le père bénéficiera telle et telle fin de semaine – il n'a généralement pas la garde de ses enfants – l'heure à laquelle les enfants devront regagner le domicile de leur mère, ou encore le montant de la contribution mensuelle à l'entretien et à l'éducation des enfants mineurs que le père devra verser.

Les jugements rendus autorisent, désignent, ordonnent, déboutent, mais règlent rarement le conflit qui oppose les parents depuis longtemps. La guerre déclenchée au niveau judiciaire a commencé bien avant le divorce ou la séparation et les jugements prononcés ne permettent pas de sortir de l'impasse de l'incommunication. Entre les parents séparés, le contentieux est lourd, le mur de l'incompréhension élevé. La médiation, proposée par le Parquet, intervient dans ce climat de guerre, de rupture des liens familiaux et d'incompréhension mutuelle, avec, au centre de la rencontre, l'enfant, généralement otage d'un désir de vengeance réciproque des parents qui ne se pardonnent pas.

### Amener un apaisement

Une autre spécificité de la médiation familiale est son caractère triangulaire, bien que l'enfant ou les enfants concernés soient absents (sauf cas exceptionnel). Malgré la rupture, les ex-époux ou ex-concubins restent parents et ils doivent, de ce fait, continuer d'avoir affaire l'un à l'autre. Le rôle des médiateurs n'est pas de régler le contentieux qui pèse sur la rencontre, mais de tenter de le faire passer à l'arrière-plan, d'amener une transformation et un apaisement de la relation conflictuelle qui le plus souvent, au plan judiciaire, s'articule autour des motifs de non présentation des enfants et de non paiement de la pension alimentaire.

Pour ce qui est du droit de visite, il s'agit d'amener les parents à davantage de souplesse – qu'ils demandent parfois eux-mêmes – afin de protéger ou épargner l'enfant. Quand la «représentation» ne peut se faire aux domiciles respectifs des parents, un point de rencontre neutre doit être trouvé, où ils viennent tour à tour «remettre» l'enfant et le chercher. Dans tous les cas, l'amélioration de la relation parentale signifie aussi celle de la vie des enfants. Comme dans tout autre type de médiation pratiquée par le CMFM (de type non-familial ou en milieu scolaire) l'action des médiateurs consiste à accueillir les émotions que les protagonistes vivent au moment de la rencontre et qui sont liées à leur passé.

Le jour de la médiation, les parents ne se sont parfois pas vus depuis des années. Ils expriment leurs blessures, disent ne pas être respectés, se sentent humiliés, niés.. Parfois les pères se sentent exclus, bannis, bafoués dans l'exercice de leur autorité parentale. Les parents s'accusent souvent mutuellement de tenir des propos dévalorisants qui donnent à leurs enfants une image négative de leur père et de leur mère. D'une façon générale, c'est de reconnaissance et de respect que les personnes qui viennent en médiation ont besoin. Et c'est là, dans l'accueil des émotions exprimées, souvent de façon chaotique, qu'une possibilité de dialogue et d'apaisement peut être rétablie.

Transformer, apaiser, relier : telle est la voie qui mène à une ouverture. Entre guerre et paix, vengeance et pardon, passé et avenir, là se joue une possible évolution d'une situation le plus souvent très douloureuse pour chacun des protagonistes. Si l'avocat défend les intérêts de son client, nous, médiateurs, œuvrons en faveur de la relation contre la rupture, et de la transformation contre la sanction.

Anne-Lise Hacker  
médiatrice au CMFM

CONTACT

Centre de médiation et de formation à la médiation (CMFM)  
24 rue Tournefort  
75005 Paris  
TÉL. : 01 4 7 0 7 5 7 1 5

## Responsabiliser les personnes

Monique Stroobants, médiatrice familiale belge, est présidente de l'Association pour la médiation familiale et vice-présidente du Forum mondial de la médiation. Après avoir été pendant 19 ans conseillère familiale et enseignante, elle est médiatrice familiale depuis 1989. Elle a confronté ses pratiques de médiation lors de nombreux séjours à l'étranger, notamment au Québec, et en suivant plusieurs formations mais elle dit ne vouloir faire partie « d'aucune école ».

- NVA : Pouvez-vous présenter les activités en Belgique de l'Association pour la médiation familiale ?

- Monique Stroobants : L'association a été formée par sept médiateurs en 1991 qui étaient de formation et profession juridique ou psychologique. Elle s'est ouverte à tous les médiateurs familiaux de la Belgique francophone. Nous n'étions pas très nombreux au départ. Des formations ont été créées de type long et court. Nous nous sommes dits que nous avions une spécificité à maintenir basée sur le code de déontologie que nous avons établi et que nous sommes en train de modifier actuellement : la confidentialité, la fin de la médiation, les contenus écrits, le respect de la personne, l'éthique, la compétence.. Avant même d'aborder la déontologie professionnelle, on doit avoir une éthique personnelle très rigoureuse. L'association s'occupe principalement de médiation familiale et scolaire. Elle organise des formations, des supervisions, diffuse des outils, des dates de colloque ou de congrès..

Autant la Belgique était en avance sur la France au début en terme de médiation familiale, à la fin des années quatre-vingt, autant elle a pris du retard depuis cinq ans. Il n'y a pas beaucoup de médiateurs de terrain et il a fallu apprivoiser le monde judiciaire.. En France, il y a eu rapidement plus de personnes de ce milieu à s'intéresser à la médiation. C'est cela qui permet une forme de médiation familiale, alors qu'en Belgique ce n'est

pas le cas.

- Dans votre travail de médiatrice familiale, intervenez-vous à la demande des familles ou dans le cadre de procédures de divorce ?

- Dans les deux cas. En Belgique francophone, les médiateurs familiaux ont débuté dans les centres de planning familiaux, principalement, vers 1988-1989. À l'époque, je travaillais comme conseillère conjugale et familiale et j'étais arrivée à des processus qui ressemblaient à la médiation familiale pour les cas de séparation et de divorce, mais sans en avoir le nom. J'ai approfondi ma formation à la médiation familiale au Canada dès 1989. On a toujours intérêt à aller voir comment cela se passe ailleurs plutôt que de rester enfermé dans quelque chose qui se fige. Dans les contrats de mariage actuels, au Québec, on peut écrire qu'en cas de problème on doit d'abord aller chez le médiateur avant d'aller chez l'avocat ou chez le juge. Une loi de 1997 prévoit que les six premières séances de médiation familiale sont payées par l'État s'il y a des enfants. Ils ont fait le calcul que cela revenait moins cher que de payer tout le monde judiciaire autour de ça ! Les couples qui ont des enfants sont obligés d'aller aux séances d'information sur la médiation. Cela dit, je trouve qu'au Québec, la médiation est en train de se figer car elle est définie uniquement dans quatre types de professions : les avocats, les psy, les éducateurs et le social. Ces professionnels ont 90 heures de formation à la médiation et doivent assumer dix médiations supervisées pour être considérés comme avocats-médiateurs ou psy-médiateurs...

- À vos yeux le processus de médiation est-il forcément un processus de changement des personnes ?

- Un processus éducatif, c'est sûr, une initiation à une autre

logique, une autre réflexion. J'ai eu un couple qui a suivi tout le processus de médiation dans les règles de l'art : séparation, rencontre préalable séparément en médiation, négociation sur l'avenir (le logement, les budgets etc.). Je me souviens qu'ils allaient quatre fois par semaine au restaurant en famille ! Alors quand la famille éclate, ce n'est plus possible de payer. J'ai demandé à chaque parent de faire des menus et d'évaluer les coûts. Nous avons mis les accords par écrit et, au moment de signer, le couple est venu nous voir pour nous dire qu'ils étaient très contents du travail fait ensemble, qu'ils avaient appris à se parler, à gérer leur argent, et décidé de rester ensemble. Ils avaient, lors de la médiation, résolu les difficultés qui les avaient amenés à la médiation !

Quand la séparation est effective, il faut parfois établir des contrats précis pour la gestion de la vie quotidienne (l'argent dépensé pour les enfants, l'hébergement, etc.), car cela peut soulager les relations pendant des années. Je ne le fais pas systématiquement : parfois je vois un couple deux fois et il part avec les outils qu'il lui faut pour gérer la suite..

- Quelle est la neutralité du médiateur ?

- Je ne crois pas que le médiateur soit neutre. Je suis une femme, donc je ne suis pas neutre vis-à-vis de celui ou de celle qui est en face de moi. On peut avoir des attitudes de neutralité mais l'on n'est pas neutre dans sa pensée. Cela ne m'empêche pas d'écouter de façon la plus neutre possible. Je préfère le mot « impartial » : travailler sans prendre parti. En médiation, je pense que l'on peut avoir des attitudes impartiales par rapport aux personnes présentes. Le médiateur doit prendre en compte l'ensemble des personnes présentes et absentes, que ce soit une famille ou un groupe de musiciens.

D'autre part, en médiation familiale, on dit toujours que l'intérêt de l'enfant doit primer. La médiation s'est développée sur l'intérêt de l'enfant, ce qui est légitime. Mais il n'y a pas que l'intérêt de l'enfant qui doit justifier la médiation. L'intérêt de chacun est important et le médiateur doit pouvoir prendre en compte l'intérêt des différentes parties, ce qui est très complexe.

- On parle également de « multipartialité » ...

- Entendre chacun, oui, mais je peux les entendre sans



prendre parti. « Multipartialité », ce serait encore prendre parti. L'impartialité implique de ne pas prendre parti, ce qui ne veut pas dire que l'on n'a pas notre idée sur la situation. Le médiateur doit rester petit, humble, oser rater, oser essayer quelque chose, sans obligation de résultat. Je pars en médiation sans me dire qu'il faut arriver à ceci ou cela. J'ai l'obligation de faire tout ce que je peux, mais sans obligation de résultat. Cela m'aide à travailler.

- En médiation, quelle est votre position face aux personnes qui ont des attitudes de mauvaise foi ?

- Si je la décrole, je la dis (« Il me semble que... ») et on en parle. La mauvaise foi existe car, pour certaines personnes, c'est la seule manière de sortir de leur impasse. On doit pouvoir accueillir cette mauvaise foi, plutôt que rejeter ces personnes... Dans ces cas de mauvaise foi, ou de violence, nous avons aussi notre rôle à jouer. Au Canada, par exemple, il y a deux écoles dans la médiation familiale et l'une estime que si les gens sont violents, on ne les prend pas. Je peux comprendre que certains médiateurs ne peuvent ou ne veulent pas prendre des situations de violence, mais je pense que des médiateurs doivent être là aussi pour accueillir ces gens-là, qui font acte de violence et qui sont dans une situation difficile à vivre.

Dans un premier temps il faut soutenir la personne qui est dans la mauvaise foi pour qu'ensuite, elle puisse se sentir en confiance et abandonner cette mauvaise foi. C'est dur, car il faut que le médiateur lui-même sorte de son jugement, de son envie. C'est la même attitude que lorsqu'on est face à des gens forts et faibles. L'attitude de l'assistante sociale ou des juges est souvent de prendre, inconsciemment, le parti du faible. Mon plus grand travail comme médiatrice a été d'apprendre à entendre le plus fort et à parvenir à travailler avec lui aussi. Celui qui tape a également le droit d'être entendu. Le médiateur doit faire cet apprentissage.

J'ai cette chance d'avoir été conseillère conjugale et familiale pendant 19 ans et j'ai suivi de nombreuses formations dans plusieurs écoles de médiation, mais je ne veux pas appartenir à une école. Je pense que, dans certains cas, en terme de prévention, certains couples ont besoin d'idées, de conseils, et qu'il ne faut pas forcément les laisser chercher tout eux-

mêmes. N'oublions pas que la médiation doit aider les personnes à prendre des responsabilités. Dans certains cas, pourquoi ne pas leur suggérer des choses ? Tous les gens ne sont pas des inventifs. Je sais que certains médiateurs disent qu'il ne faut pas donner de conseils, mais je ne suis pas complètement d'accord. Je tiens à ne pas figer la médiation.

Propos recueillis par Christian Le Meut

CONTACT

Monique Stroobants

Association pour la promotion de la médiation familiale,  
rue Melpomène 24C, 1080 Bruxelles, Belgique

TÉL. : 00 32 2 410 04 46

MÉL : [stroobants.mediation@skynet.be](mailto:stroobants.mediation@skynet.be)

Le Forum Mondial de la Médiation organise une biennale internationale réunissant tous les domaines de la médiation. contact : Monique Stroobants.

## Médiation et coparentalité

L'Institut européen de médiation familiale, organisme de formation à la médiation familiale depuis 1990, a organisé en septembre 1999 un colloque à Québec en partenariat avec un organisme de pratique et de formation à la médiation familiale, le centre de médiation IRIS. Ce colloque a rassemblé plus de 300 personnes venues des quatre coins du monde et réuni des professionnels d'horizons très différents puisque nous avons pu échanger sur ce thème avec des professionnels du champ psychosocial mais aussi avec de nombreux professionnels du champ juridique : magistrats, avocats et notaires, sans oublier la présence de responsables d'associations de parents séparés/divorcés et encore de représentants des ministères de la Justice et des Affaires sociales et de la CNAF (Caisse nationale d'allocations familiales).

Le thème de ce colloque s'est inspiré du rapport « Couple, filiation et parenté d'aujourd'hui » (rendu en juin 1998 par Irène Théry, à la demande du ministère de l'Emploi et de la Solidarité et de la ministre de la Justice), ce rapport permet de mieux comprendre l'évolution de notre société et d'affiner nos recherches de solutions autour de l'accompagnement des familles qui vivent ou ont vécu des ruptures. « Contrairement à une idée reçue, toutes les enquêtes montrent que le divorce et la séparation ne sont pas banalisés : non seulement les conséquences éprouvantes sont connues et redoutées mais demeurent une crise identitaire très forte à laquelle on se résout difficilement, y compris dans les divorces par consentement mutuel ; on peut dire qu'aujourd'hui le principe d'indissolubilité s'est déplacé de la conjugalité vers la filiation et que les effets de la séparation sur le lien de filiation apparaissent dans toute leur ampleur : la fragilisation des liens entre les pères et les enfants est devenue l'une des questions les plus importantes de la société contemporaine. Il est maintenant connu que plus



on descend dans l'échelle sociale, plus les relations père-enfant se distendent, et que les pensions alimentaires sont d'autant moins payés que leur montant est plus faible. Les recherches montrent encore que les enfants concernés par la séparation de leurs parents sont de plus en plus jeunes et que ce sont les enfants issus d'unions libres, unions les plus fragiles, qui sont les plus concernés, il est aussi intéressant de noter qu'au moment de la rupture ces familles utilisent deux fois moins le recours aux décisions judiciaires pour organiser leur relation post-rupture ».

Avant de parler de la coparentalité nous devons obligatoirement faire un détour par la parentalité, or ces deux termes sont relativement nouveaux dans le champ psychosocial. Comme définition de ce dernier terme, je retiendrai celle-ci donnée dans la revue de l'Association du carrefour de l'AEMO (Action éducative en milieu ouvert) de septembre 1997 : « La parentalité désigne d'une façon très large la fonction « d'être parent » en y incluant à la fois des responsabilités juridiques, telles que la loi les définit, des responsabilités morales telles que la socio-culture les impose, et des responsabilités éducatives ».

Si nous remplaçons le terme parentalité par celui de « coparentalité » en quoi cet essai de définition ne pourrait-il pas lui correspondre tout autant ? Serait-ce à dire que la parentalité appartiendrait au couple marié ou non et la coparentalité au démarrage, à la désunion, bref à l'après séparation conjugale ? Cela voudrait-il dire que la coparentalité, au sein de la famille, s'exercerait de façon si évidente qu'il n'y aurait pas besoin de la nommer et que ce n'est qu'une fois la séparation posée qu'il y aurait urgence à la nommer, la soutenir, voire à la réhabiliter ?

N'en serait-il pas de même pour les termes juridiques « d'exercice en commun de l'autorité parentale » que semblent

découvrir beaucoup de couples qui se séparent et qui, pourtant s'est mise en place, souvent par tâtonnement voire difficultés, à travers les comportements d'un homme devenu père, d'une femme devenue mère ? Ensemble, ils ont dû trouver des réponses aux besoins toujours en évolution de leur enfant.

En tout cas, il paraît certain, que dans toute rupture, les places – je parle là des conditions d'espace et de temps parentaux – que chacun avait prises, ou qui avait été données par l'un des parents dans ce jeu de la parentalité au quotidien, devront être clarifiées, redéfinies et renégociées. De nouvelles règles du jeu de la coparentalité devront être prises en compte ce qui sera souvent source d'angoisse, de difficultés, voire de conflits plus ou moins importants liés directement à la manière dont chacun vivra la rupture conjugale. De la parentalité au sein du couple non désuni pourra alors émerger une coparentalité après la désunion, ou les territoires de chacun devront être pris en considération et respectés pour que l'enfant puisse continuer à avoir deux parents dans des rôles qui seront toujours différents et profondément complémentaires comme ils l'étaient déjà dans la famille unie.

Je reprendrai ici une réflexion du philosophe Alain Etchégoyen qui, lors d'une conférence sur le thème de la responsabilité disait : « pour qu'une personne puisse être responsable de ses actes il faut qu'elle ait un territoire sur lequel elle puisse exercer son pouvoir ». Si l'on applique cette idée aux responsabilités parentales que devront continuer à prendre ensemble et séparément les couples qui se séparent, cette phrase prend tout son sens pour souligner l'importance que chaque parent devra accorder à l'autre parent afin de respecter l'espace qui lui permettra d'être un parent à part entière, même si le couple conjugal, lui, n'est plus entier, et ceci bien sûr dans l'intérêt de l'enfant.

## Une place à chacun

Avant de voir comment la médiation familiale peut accompagner et soutenir cette idée de coparentalité, je dirai que de nombreux couples qui se séparent savent inventer eux-mêmes une nouvelle parentalité, voire une coparentalité, après la rupture, qu'il en existe des formes diverses et variées prenant plus

ou moins en compte les besoins des enfants et des adultes. Comment la médiation familiale peut-elle être un outil, une pratique, pour accompagner les parents au moment de la rupture conjugale ou après, dans la recherche de la forme de coparentalité la plus adaptée à leur situation familiale spécifique ?

Disons en premier que la médiation familiale est bien plus qu'un ensemble de techniques ou d'outils : on pourrait oser dire que c'est une philosophie et une démarche éthique qui, en posant l'a priori de la coparentalité après la rupture, introduit le repère d'une relation triangulaire qui vient s'imposer comme cadre de travail pour les parents comme pour le médiateur. En permettant d'ouvrir le dialogue entre des parents qui ne sont plus des conjoints, et en leur restituant leur pouvoir de décision comme point de départ de toutes solutions durables, elle contribue à donner une place à chacun comme père et mère et à redéfinir les différents aspects de leurs rôles respectifs : éducatif, psychosocial, économique et juridique. Par le cadre spatio-temporel qu'elle pose, elle permet aussi que cette notion « d'exercice en commun de l'autorité parentale » bien souvent abstraite, prenne davantage corps dans le dialogue entre les parents qui va s'instaurer pendant la temps de la médiation.

La médiation familiale dans le champ de la séparation ou du divorce, à partir de son expérience de la famille en transition, est un des lieux privilégiés de questionnement sur la parentalité après la rupture, mais aussi de mises en actes de réponses à ce questionnement. Encore faut-il redéfinir le contenu de la fonction parentale dès lors que les repères traditionnels se sont en partie effondrés, et que la famille n'est plus une institution stable : la coparentalité en est une.

Par son déroulement progressif le processus de médiation permet d'aborder pas à pas l'ensemble des conséquences du « démarrage » et vise, à terme, à organiser le nouvel espace-temps familial : d'une part l'établissement ou le rétablissement d'une communication fonctionnelle entre les parents et, d'autre part, la recherche d'accords durables et mutuellement acceptables dans l'intérêt de tous les membres de la famille. La médiation familiale est avant tout un lieu de parole où les parents, dans un face à face sans autre témoin que le médiateur, professionnel impartial et tenu au secret, vont pouvoir dire leurs divergences et leurs conflits. C'est aussi un lieu

d'expression des émotions où chacun peut entendre les vécus, les souffrances, les attentes et les besoins de l'autre.

Comme le dit Danièle Ganancia, juge aux Affaires familiales à Nanterre et vice-présidente de l'APMF, dans un article paru dans la Gazette du palais de juillet 1999 sous le titre « Justice et médiation familiale : un partenariat au service de la coparentalité », « La médiation est aussi un travail sur la reconnaissance et la réhabilitation de l'autre, un lieu d'altérité et de respect mutuel retrouvé : elle opère alors un phénomène de « conversion » des états d'esprit : à écouter les vécus et les souffrances de l'autre la haine peut alors se transformer et tomber et la confiance a des chances d'être restaurée, c'est pourquoi, ajoute-t-elle, même quand les parents reviennent devant elle après avoir été en médiation mais sans être parvenus à des accords ils témoignent de ce que quelque chose à changer dans leurs rapports : une communication est passée ; de toute façons ils ne pourront plus être aussi ennemis. »

Annie Babu  
médiatrice familiale et directrice de  
l'Institut européen de médiation familiale



## MÉDIATION DE PROXIMITÉ

La médiation se développe également comme une pratique de proximité. Dans certaines villes des associations se créent, souvent suscitées ou soutenues par les municipalités, pour offrir des services de médiation aux voisins en conflit, aux usagers des services publics ou privés, etc. Une expérience de médiation a également été développée entre les habitants d'un même immeuble. Dans les quartiers populaires à forte population d'origine étrangère, des réseaux, constitués surtout de femmes appelées souvent « femmes-relais », se forment également pour aider les personnes et les familles à gérer leurs difficultés spécifiques.



Région de Thionville :  
une expérience intercommunale  
de médiation sociale

Le service de médiation sociale de voisinage de Thionville (Moselle), fonctionne depuis avril 1994. En pleine expansion, quinze bénévoles et un chargé de mission assurent aujourd'hui plusieurs permanences sur l'ensemble de l'agglomération thionvilloise (Thionville, Fameck, Uckange, Guénange, Yutz, Florange, Terville et Hayange). Cette agglomération, située dans l'Est de la France est au cœur d'un important bassin sidérurgique et minier. En 1993, le Conseil communal de prévention de la délinquance (CCPD) de Thionville, soucieux d'orienter des actions au plus près de la réalité, a commandité un « observatoire de la délinquance et de l'incivilité ». Cette étude sociologique a montré qu'au même titre que les actes délictueux les troubles de voisinage et, plus globalement, l'ensemble des comportements d'incivilité, alimentent à des degrés variables un sentiment diffus d'insécurité. Les tensions qui en résultent, se traduisent la plupart du temps par des échanges d'invectives, des dégradations des parties collectives et des nuisances sonores.

En collaboration avec le CCPD, l'association « Émergence » de Thionville a constitué un groupe de pilotage chargé de réfléchir

sur la mise en place d'un service de médiation. L'association a recruté un chargé de mission à mi-temps pour développer ce projet, financé en partie par le contrat de ville dont l'objectif est de lutter contre la fragilisation du tissu social. Son rôle consiste en priorité à sensibiliser les partenaires locaux (élus, police, travailleurs sociaux, bailleurs..) susceptibles de s'impliquer dans le projet. Il informe le public sur les principes et les modalités de la médiation et gère l'organisation générale des actes de médiation (locaux, logistique, dossiers). Enfin il recrute, puis forme et supervise les médiateurs avec l'aide d'intervenants extérieurs. Aujourd'hui une équipe de médiateurs bénévoles composée de dix femmes et cinq hommes, âgés de 35 à 70 ans, accueille, écoute et tente de « réconcilier » les usagers en conflit. La nature des différends relève essentiellement des problèmes de voisinage, se traduisant par ordre décroissant par des incivilités (insultes, menaces, petites dégradations..), nuisances sonores, des litiges liés aux questions de mitoyenneté, de bornages, de plantations, de détention d'animaux.

Ces conflits concernent des affaires ne faisant pas l'objet d'un traitement judiciaire. Ils peuvent cependant prendre une tournure dramatique pour ceux qui les vivent au quotidien. Il n'est pas rare de voir arriver des personnes en « bout de course », déprimées, désemparées, frustrées de ne pas avoir été entendues. Pour certains, c'est un véritable soulagement de pouvoir parler de leurs souffrances longuement accumulées. Cette souffrance s'accompagne souvent d'une extériorisation émotive (colère, haine, agressivité, pleurs..) qui, une fois exprimée, laisse place à l'apaisement. Dans certains cas, l'écoute attentive et désintéressée suffit à calmer ou à dédramatiser le conflit.

La plupart des personnes s'adressant au service de médiation ont été informées de l'existence de ce service par la police ou la mairie, cependant, la plupart des personnes connaissent son existence par les médias ou le bouche à oreilles. Quand la nature du conflit n'est pas du ressort du médiateur, il oriente systématiquement les personnes vers un service ou un organisme compétent. Ainsi peuvent être sollicités les conciliateurs de justice, les avocats, les services sociaux.. Dès que le partenariat est solidement établi, c'est tout un réseau de personnes impliquées dans la résolution des conflits qui fonctionne. Des

permanences hebdomadaires ou bimensuelles se tiennent dans des lieux publics (locaux de quartier, comités communaux d'action sociale, mairies..). Elles sont toujours assurées par deux médiateurs dans un souci d'objectivité et de neutralité.

Les médiatrices et médiateurs tiennent à être deux, car cette formule leur permet, au terme de chaque entretien, d'échanger leur ressenti, de tester leur objectivité et de s'adresser éventuellement des critiques constructives. Les temps de rencontre entre les parties sont fixés en dehors des temps de permanence, ce fonctionnement garantit une disponibilité totale dont dépend en partie l'issue de la médiation (certaines durent plus de deux heures). Quelquefois, des éléments importants nécessaires à la compréhension du conflit n'apparaissent que tardivement au cours de l'entretien.

Les médiateurs agissent avec beaucoup de simplicité et d'humilité et ne se prennent ni pour des « justiciers de quartier » ni pour des juges. Ils trouvent normal de consacrer une partie de leur temps au service de leurs concitoyens. Ils sont soumis à des principes éthiques (neutralité, confidentialité, tolérance..), consignés dans une charte et peuvent, en vertu d'une clause de conscience, refuser pour des raisons personnelles de participer à une médiation. Les médiateurs bénéficient d'une formation assurée par l'association Émergence, portant surtout sur les aspects relationnels inhérents à tout acte de médiation et sur certains points juridiques. Une part importante de cette formation est consacrée à la pratique sous la forme de jeux de rôles et de mises en situation. Des réunions de supervision animées par le permanent sont programmées toutes les six semaines. Elles permettent aux médiateurs d'échanger leurs expériences, d'exprimer des besoins en formation, d'évoquer un cas épineux, de se libérer des tensions accumulées au cours des médiations. C'est aussi le lieu où sont rappelés et discutés les principes éthiques de la médiation qu'il convient d'avoir sans cesse à l'esprit, pour éviter des dérives toujours possibles.

## Vers une responsabilisation individuelle

Depuis la création du service, le nombre de dossiers augmente chaque année, sur l'ensemble des dossiers, le taux de



médiations réussies est de 50 % (des accords complets ou partiels ont été trouvés, consignés dans la plupart des cas dans un protocole d'accord signé par les deux parties). Cependant, en cas de refus, la lettre d'invitation à venir en médiation, reçue par l'autre partie, suffit parfois à régler le conflit. Il faut toutefois préciser que la médiation suscite souvent des réticences. Il est donc nécessaire d'en exposer les principes aux usagers, habitués à un mode de résolution des conflits impliquant un coupable.

La médiation repose sur la libre volonté des participants et sur l'idée de responsabilisation individuelle. Le succès n'est jamais assuré, car la médiation s'intéresse à des différends parfois forts complexes et met en jeu une confrontation des discours. Le médiateur doit faire preuve de patience et faire appel à sa propre créativité. Il doit savoir susciter les forces de dialogue, d'ouverture, de tolérance puisque, ne l'oublions pas, la médiation consiste à permettre aux personnes de trouver elles-mêmes les solutions à leurs conflits.

### Un projet de médiation scolaire

Depuis 1998, suite aux demandes de différents acteurs de terrain relatives à la prévention des incivilités en milieu scolaire, nous avons développé des actions de médiation scolaire au sein d'établissements primaires et secondaires. En partenariat avec l'association « Génération Médiateurs »<sup>1</sup>, il s'agit de prévenir la violence et les incivilités en formant les enfants à la médiation et à la gestion des conflits. Après une sensibilisation de l'ensemble des élèves et de la communauté éducative, des jeunes, volontaires, suivent une formation spécifique les préparant à devenir médiateurs dans la cour de récréation. Ils propo-

sent leur aide à leurs camarades en cas de conflits (il s'agit de petits conflits : disputes, petites bagarres...). Le racket, les vols n'entrent pas dans le champ de leurs compétences. Ils écoutent chaque version des faits dans un local prévu à cet effet et tentent d'aider leurs camarades à trouver des solutions sans perdant ni gagnant.

Il existe d'autres options, notamment dans les collèges, qui consistent à mettre en place des ateliers de gestion et de médiation des conflits. Dans certains établissements, c'est la formation d'adultes à la médiation qui est retenue. Les adultes mettent ensuite en place des actions de médiation dans leurs établissements. Ces actions visent à faire passer l'idée qu'il y a d'autres manières de réagir en cas de conflit que la seule violence verbale et physique.

Isabelle Scaramal  
chargée de mission

1. Sur Générations Médiateurs, lire le chapitre sur la médiation scolaire.

CONTACT

Émergence

6, rue du Cygne

BP 20425

57105 Thionville cedex

TÉL. : 03 8 25 38 217 - Fax : 03 8 25 31 333



## Médiation de quartier à Blois : à la recherche de lien social..

Confrontés directement à la montée des violences, les acteurs de la ville, institutionnels et associatifs, recherchent des solutions du côté de la médiation. L'expérience menée à Blois, en Loir-et-Cher, est à ce titre significative.

Dans la société occidentale, nous avons perdu le personnage « tiers », bienveillant et compréhensif, représenté par le « sage » et les membres du village au sein des tribus africaines. Aujourd'hui, nous faisons le plus souvent appel aux tribunaux. Pourtant, dans les situations de conflits de voisinage, de famille, la médiation propose un lieu et un temps pour rencontrer la violence. La médiation devient la scène dans laquelle le drame va pouvoir être représenté, où deux violences vont se rencontrer à plusieurs niveaux : social, culturel, ethnique, inter-générationnel..

En effet, la médiation commence là où il ne reste apparemment pas d'issue au conflit. Elle va permettre l'expression des émotions, leur confrontation et l'identification des sentiments à l'origine de la rupture de la relation. Une nouvelle perception de l'un par l'autre rendra peut-être possible un apaisement, une libération, à travers le dit et l'expression du non-dit, dans les attitudes notamment. Le dialogue pourra alors se renouer.

### Médiation dans la cité

À Blois, dans les quartiers où tours et barres cohabitent depuis des dizaines d'années, le malaise social ne cesse de croître. Une grande partie de la population rencontre des difficultés de tous ordres : cellules familiales éclatées, précarité financière, extrême pauvreté, chômage, absence de repères

sociaux... Des comportements violents se développent tant vers soi-même que vers autrui : ils sont l'expression d'un mal être et peuvent naître de l'impossibilité de pouvoir ou de savoir s'exprimer. Partant de ce constat, en 1992, un groupe de travail s'est mis en place autour de l'association municipale pour le Développement social des quartiers (DSQ) de Blois, afin de chercher des réponses à cette violence. Après réflexion, la médiation fut une possible aide à la prévention de la dégénérescence des conflits. Le DSQ mit en place des formations à la médiation animées par Jacqueline Morineau du Centre de médiation et de formation à la médiation<sup>1</sup>, à l'intention des enseignants, des travailleurs sociaux, des habitants, des membres d'associations, des gardiens d'immeubles... sensibilisés ou confrontés aux conflits. Depuis trois ans, cent cinquante personnes ont ainsi été formées.

Fin 1994, plusieurs de ces personnes réunirent des partenaires sociaux<sup>2</sup> pour créer une association, « Blois Médiation », afin d'aider à traiter principalement les conflits de voisinage et de promouvoir la résolution de ces conflits par la médiation. L'association a maintenant pignon sur rue. Les habitants peuvent prendre contact lors des permanences d'accueil hebdomadaires assurées par des bénévoles et une secrétaire, tous formés à la médiation. Les entretiens et les médiations, entièrement gratuits, sont également assurés par leurs soins. On y traite de questions de voisinage, de racisme, d'agressions avant toute plainte au commissariat ou au tribunal. Blois-médiation reçoit aussi des demandes d'interventions par le biais du cabinet du maire (pétitions, courriers...), des organismes HLM, du commissariat, de correspondants de quartiers, de particuliers. Si le sujet ne relève pas de la médiation, l'association renvoie vers les services concernés.

Lorsque les entretiens préliminaires ont été faits et que les plaignants acceptent de se rencontrer, l'entrevue peut avoir lieu en présence des médiateurs (trois en moyenne). Dans un premier temps, chacun exprime le problème tel qu'il le ressent. Les protagonistes s'engagent alors dans un monologue obstiné, incapables d'écouter l'autre. Ils se parlent sans se comprendre, murés dans leurs positions. L'agressivité peut monter parfois jusqu'à la violence. À ce moment, les médiateurs jouent le rôle de catalyseur en facilitant le dialogue, l'expression du non-dit, du sentiment profond. Ils essaient d'aider les plai-

gnants à sortir du problème et à rétablir la communication, par une écoute active, par une reformulation des propos en utilisant des phrases telles que « je vous sens malheureux.. je vous sens en colère... ». Au terme de ce dialogue conflictuel et houleux, les médiateurs font une synthèse de la situation tout en continuant de servir de miroir aux sentiments afin de mettre à jour le problème de fond. Les médiateurs doivent détecter dans les attitudes les non-dits pour aider les protagonistes à prendre conscience d'une réalité qu'ils ne soupçonnent peut-être pas. Ainsi, les plaignants trouveront-ils eux-mêmes la solution. Et ils en seront les garants.

Les médiateurs de Blois-médiation sont retraités, animateurs, gardiens, enseignants, travailleurs sociaux, infirmières, psychologues et habitants du quartier. Ils sont tous bénévoles et issus de tous les milieux sociaux et ethniques. Souvent, ils ont eux-mêmes connu des conflits, découvert la médiation, et désirent la faire partager à d'autres. Tout médiateur suit une formation continue : quatre à six stages de deux jours sont programmés chaque année. Outre la médiation, la formation est devenue une activité à part entière de l'association. Pour 1996, c'est l'accueil des jeunes et des personnes d'origine étrangère qui est privilégié, en lien avec le Service de prévention spécialisé et les associations d'étrangers établies sur les quartiers nord de Blois. Parallèlement on poursuit le perfectionnement des médiateurs anciens et nouveaux désireux de devenir bénévoles au sein de l'association.

### Du quartier au collège

Outre les activités de Blois Médiation, il s'est développé une autre initiative de médiation, en milieu scolaire, au collège

Rabelais. Ce collège blésois est dans une Zone d'éducation prioritaire (ZEP), où les problèmes se multiplient au fil du temps : dégradation sociale (32 % des parents sont chômeurs), dégradation des relations au sein du collège tant entre les enfants qu'entre les adultes et les enfants. La violence se transforme parfois en autodestruction (jeunes qui se projettent eux-mêmes dans les baies vitrées...).

Le projet de médiation a vu le jour au cours de l'été 1994 et a été mis en place dès la rentrée suivante. Une classe de 6<sup>e</sup> a bénéficié de deux heures de formation tous les quinze jours. Cette formation a été encadrée par une formatrice du Centre de médiation et de formation à la médiation, une enseignante et l'infirmière scolaire. Au cours de ces séances ont essentiellement été abordés le rapport aux règles de vie commune, l'écoute, la connaissance de soi et des autres. Les élèves ont pu exprimer et dépasser leurs conflits au sein de la classe : ainsi, par exemple, une jeune fille turque, jusqu'alors rejetée, a pu trouver sa place dans le groupe.

Les résultats de cette expérience sont positifs. Cette classe n'a reçu aucun avertissement durant les deux premiers trimestres (contre 56 pour les autres 6<sup>es</sup> dont 7 pour insultes et violences). Par ailleurs, les enseignants qui avaient la classe l'ont trouvée agréable et ont remarqué une solidarité entre les élèves. Quant au professeur de musique, il aimait travailler avec cette classe car elle avait une bonne écoute ! Ce n'était pas pour autant une classe facile, la plupart des enfants ayant des soucis personnels et la moitié présentant un retard scolaire.

Le projet prévoit que la formation que débute en 6<sup>e</sup> par une classe soit poursuivie tout au long des études au collège par cette même classe. Les élèves de la classe ayant débuté leur formation en 6<sup>e</sup> l'an passé, continuent donc cette éducation en 5<sup>e</sup> cette année. Certains de ces élèves devraient pouvoir jouer un rôle de médiateurs dans le collège en fin d'année scolaire. La forme de leurs possibles interventions reste encore à définir. Une nouvelle classe de 6<sup>e</sup> a débuté la formation à la rentrée 1995. Les deux classes bénéficient de deux heures par quinzaine d'éducation à la médiation comprises dans leur emploi du temps. Ces heures se déroulent dans une maison de quartier très proche du collège.

En 1994-1995 un groupe d'élèves venant de diverses classes de 5<sup>e</sup> et de 4<sup>e</sup> avait suivi une formation à la médiation.

Mais les difficultés de mise en place pratique et l'hétérogénéité des jeunes (les préoccupations des deux tranches d'âge étant très différentes) ont conduit à l'abandon de cet aspect du projet. Des stages ont été proposés aux adultes du collège selon un plan de formation de trois ans. Des volontaires de toutes catégories de personnels ont été formés, ainsi que des personnes extérieures à l'Éducation nationale intéressées par le projet (animateurs, retraitée, membres de Blois Médiation).

Une importante réflexion sur le contenu pédagogique, la structure des séances et le rôle des formateurs auprès des jeunes a été entreprise avant le redémarrage du projet cette année. L'animation des séances d'éducation à la médiation nécessite la présence d'au moins trois adultes. Actuellement l'encadrement de ces séances est assuré par une enseignante, une infirmière scolaire, un animateur de la Caisse primaire d'assurance maladie et des animateurs du Service jeunes de la ville de Blois.

Au terme de cette année, il semble indispensable de continuer à ouvrir ce projet sur l'extérieur et à travailler en partenariat pour enraciner le projet dans la vie quotidienne et de quartier. Bien sûr, la médiation ne réglera pas tous les problèmes, il ne faut pas non plus oublier que les réactions violentes ne sont pas forcément « pathologiques » chez les jeunes. En permettant l'expression et la reconnaissance de chacun, cela devrait permettre de trouver un espace pour que la vie redevienne possible. Ce projet ainsi que celui de Blois Médiation ayant des liens de proximité, le quartier et les institutions disposeront à l'avenir de médiateurs jeunes et adultes pouvant intervenir à tous les niveaux.

Joëlle Benoit-Hamelin,  
Françoise Cormier  
et Isabelle Laumond

Ce texte a été écrit par : Joëlle Benoit-Hamelin, infirmière scolaire et Françoise Cormier, professeur, pour le collège Rabelais. Isabelle Laumond pour Blois Médiation.

CONTACT

Blois Médiation  
3 rue Alain Gerbault  
41000 Blois  
TÉL. 02 5 4 4 3 0 4 0 9

SOURCE

1. CMFM, Centre de Médiation de Formation à la Médiation, 18 rue Tournefort, 75005 Paris. Tél. 01 4 3 3 6 7 0 0 7.
2. Partenaires de Blois Médiation : le commissariat de police, le Palais de Justice, les organismes HLM, les services municipaux de la Ville de Blois, l'association d'Aide aux victimes et de conciliation, l'association d'Accueil et de solidarité avec les étrangers, le DSQ et les correspondants de quartiers, le service éducatif auprès du tribunal.

## Médiation aux Ulis :

### un choix municipal

L'expérience de médiation mise en place aux Ulis, en Essonne, date de mai 1991. Au départ, une double volonté : celle du maire socialiste, Paul Loridant, et celle du procureur de la République du département. Le projet a mûri au sein du Conseil communal de prévention de la délinquance. Objectif : permettre aux particuliers de trouver eux-mêmes une solution amiable à leurs différends.

Ville moyenne de l'Essonne, Les Ulis n'a pas toujours bonne réputation. Avec ses 27 000 habitants, elle aurait pu devenir, comme ses voisines, un lieu de villégiatures et de résidences haut de gamme. La capitale n'est qu'à 30 kilomètres. Sous ses habits de banlieue parisienne, la campagne vit encore. Tout près, il y a la vallée de Chevreuse classée Parc naturel régional. Plutôt que ranger pavillons et villas sagement les uns à côté des autres, on a choisi pour Les Ulis le développement vertical des villes nouvelles. Devenue le seul pôle urbain populaire du secteur, elle polarise toutes les rumeurs et tous les fantasmes en matière de délinquance, de drogue, de pauvreté, d'insécurité.. La réalité est évidemment plus nuancée. La population est relativement brassée socialement et il reste des espaces verts, mais le fait que l'habitat soit très concentré donne un sentiment de promiscuité. Il n'en faut pas plus pour que se développent des idéologies d'intolérance, de ségrégation, d'exclusion. Quand les conflits d'ordre collectif ne se règlent plus dans la ville, chacun a tendance au repli sur soi. Dans cette ambiance de tension permanente, un acte isolé peut constituer l'étincelle qui mettra le feu aux poudres. Les Ulis a, par ailleurs, connu une explosion collective en mai 1991 quand il y eut affrontement entre jeunes et vigiles d'un centre commercial.

Dans ce contexte, la mairie multiplie les initiatives en direc-





tion des jeunes, des quartiers populaires et de l'ensemble de la population. C'est au sein du Conseil communal de prévention de la délinquance (CCPD), mis en place en 1984, que l'idée de médiation a été proposée à la réflexion de l'ensemble des partenaires qui interviennent sur la ville. Une commission a été chargée d'en étudier la mise en place sur le terrain. La création d'un poste de coordinateur du CCPD financé conjointement par la Mairie et par l'État via la Délégation interministérielle à la ville, en 1990, a permis au projet de prendre forme. Et c'est en mai 1991 que l'équipe de médiateurs commençait son activité.

## Médiation directe et médiation pénale

L'originalité de l'expérience des Ullis tient à l'engagement de la municipalité dans la réalisation du projet. Jusqu'alors, les initiatives de médiation émanaient essentiellement des tribunaux et restaient pour la plupart dans le cadre de l'institution judiciaire. Aux Ullis, il y a certes eu l'investissement personnel du Procureur d'Évry, sensible à des expériences comme celle de la conciliation mise en place à Valence par le procureur Apap. Mais cette volonté s'est trouvée confortée et renforcée par la dynamique impulsée par la mairie de la ville en matière d'innovations sociales. La référence à l'expérience de la Boutique de droit de Lyon animée par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt est très présente. De cette confrontation mairie-tribunal est né un projet original : une équipe de médiation qui intervient pour moitié en médiation pénale et pour moitié en médiation directe (médiation dite « de quartier », ou « sociale »). En médiation pénale, les dossiers sont transmis aux médiateurs par le Parquet qui conserve la maîtrise de la procédure et des suites éventuelles à donner. Lorsque l'auto-

rité judiciaire est saisie d'une infraction, par exemple à la suite d'une plainte, elle peut confier le dossier à la médiation avant toute décision de poursuites judiciaires. En cas de succès de la médiation, si l'accord est conforme au droit, le Procureur décidera alors d'un examen indulgent du dossier, voire d'un classement sans suite. Le cadre juridique de la médiation pénale, toujours sous l'autorité du procureur, facilite le travail du médiateur tout en constituant une certaine pression qui peut aider à l'aboutissement de la procédure. En effet, la personne « mise en cause » est mieux à même de comprendre son intérêt à régler à l'amiable une affaire qui pourrait, sinon, lui occasionner des poursuites.

En médiation directe, les moyens de pression sont moindres. Les personnes viennent de leur plein gré consulter le service de médiation, soit directement au secrétariat, soit lors des permanences tenues dans les deux maisons de quartiers, soit encore par l'intermédiaire du répondant téléphonique des médiateurs. La médiation intervient avant le dépôt de plainte et n'a de chance d'aboutir que si le conflit n'est pas trop ancien ni trop durci. La médiation est d'abord une prévention. Mais aucun dossier n'est simple et derrière un problème anodin de voisinage peut se cacher une accumulation de haine, de violence ou de mal vivre qui appelle une longue période d'intervention sans garantie d'aboutir. D'une manière générale, la procédure de médiation, pénale ou directe, commence par un contact avec les protagonistes. En cas de médiation pénale, il y a convocation sur la base du rapport de police transmis par le Parquet. Puis les deux parties sont invitées à signer un engagement marquant non seulement leur acceptation de la procédure mais aussi leur volonté de maîtriser leur comportement et notamment d'éviter toute violence. La médiation proprement dite prévoit la rencontre des deux parties séparément puis ensemble pour une discussion directe qui peut déboucher sur la rédaction d'un accord. En médiation pénale, le dossier est alors retourné au Parquet. Dans tous les cas, le médiateur est chargé de suivre l'application de l'accord.

## La cohabitation conflictuelle

La plupart des affaires traitées relèvent de la vie de quartier

et de problèmes de voisinage (propreté, bruit, agressivité, partage de cave, etc.). On note également des affaires de coups et blessures et des conflits familiaux.

Monsieur X se plaint du bruit que fait son voisin du dessus. Il a bien essayé de lui faire comprendre.. sans résultat. Monsieur X vient s'adresser au médiateur, il expose le problème, et la médiation commence. Le médiateur qui prend en charge l'affaire contacte Monsieur Y, le voisin du dessus. Il le rencontre et écoute sa version des faits. Au terme d'une période de négociation, le médiateur va faire en sorte que Monsieur X et Monsieur Y se rencontrent. Un accord de médiation écrit est conclu entre les personnes.

Monsieur Y s'engage à placer autrement les enceintes de sa chaîne stéréo, plus en hauteur, et à en moduler le son.

Monsieur X reconnaît à son voisin le droit d'utiliser sa chaîne stéréo dans la mesure où le son est modulé.

La solution n'est pas toujours aussi simple et la procédure peut s'étendre sur plusieurs mois. Le médiateur devra faire preuve de patience et être attentif pour discerner les éléments de solutions qui pourront aider à la résolution du conflit. Le statut des médiateurs des Ulis est précisé dans une charte élaborée au sein du Conseil communal de prévention de la délinquance. Mission, qualités requises, droits et devoirs y sont consignés. Joël Barthélémy, coordinateur du CCPD, participe aux rencontres régulières de l'équipe de médiation. Il est l'un des animateurs du projet. « Pour réussir la médiation, précise-t-il, ce n'est pas d'abord une question de technique et de professionnalisme. Il faut avoir un certain sens de ce que peut être le lien social, bien connaître les relations de voisinage, avoir un intérêt pour la chose publique, et surtout avoir une grande capacité d'écoute. » Les six médiateurs des Ulis sont pour la plupart des cadres qui ont entre 40 et 65 ans, et qui ont l'habitude de la gestion des relations dans leur vie professionnelle.

L'équipe initiale composée de sept personnes a bénéficié d'une formation de quatre jours assurée par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt et ses collègues de la Boutique de droit de Lyon ainsi que Daniel Jullion, animateur de l'instance de médiation de Grenoble. Cette formation a été organisée dans le cadre de l'Institut d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM) et du Comité de liaison des associations de contrôle judiciaire

(CLCJ). Le contenu de la formation porte à 80 % sur les aspects relationnels et à 20 % sur les notions juridiques. Les deux médiateurs qui ont rejoint l'équipe par la suite ont eux aussi bénéficié de la formation de base. Les médiateurs choisis par une commission qui juge les candidatures, interviennent bénévolement. La procédure de médiation est gratuite. «La faiblesse de l'expérience des Ulis, note M. Barthélémy, c'est que les gens de terrain, milieux associatifs et intervenants sociaux, ne sont pas assez imprégnés de l'expérience. Ils y sont certes favorables mais ne sont pas impliqués. Ce qui fait que la médiation reste trop une prestation de service qui se rajoute à d'autres prestations de service sur la ville. Il y a là un risque de sclérose. La médiation directe risque d'être délaissée pour ne s'en tenir qu'à la médiation pénale, plus facile à mettre en œuvre et à réussir pour le médiateur, grâce au «parapluie» que peut représenter le procureur».

Une des solutions qui peut éviter ce glissement est l'investissement de la mairie dans le soutien aux médiateurs. Le sénateur-maire des Ulis l'a compris et il n'hésite pas à être un interlocuteur présent et attentif. La dimension sociale est pour lui fondamentale et ce n'est pas un hasard s'il a choisi, pour monter le projet, de faire appel à Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, juriste de formation, chercheur en sociologie du droit, qui privilégie la dimension sociale de la médiation.

Outre sa participation au financement du poste de coordinateur du CCPD, la mairie apporte un soutien technique à l'expérience de médiation. Il reste à trouver un statut juridique à cette initiative, en créant, pourquoi pas, une association. Les premiers résultats laissent entrevoir que l'impact sur la ville est loin d'être négatif. Les médiateurs ont traité 120 dossiers, plus que ne le pensaient les initiateurs eux-mêmes. On estime de 25 à 30 % le taux de réussite de la médiation, un résultat dans la moyenne. Car comme tient à la rappeler M. Barthélémy : «La médiation n'est pas une solution miracle. C'est une pierre à l'édifice. Pour ma part, je considère la médiation comme un certain frein à la désintégration sociale. Plus qu'une innovation sociale, j'y vois une attitude de résistance face à la désagrégation de la société.» En effet, on ne peut pas dire qu'en France la médiation soit (encore ?) un mouvement social. C'est le plus souvent impulsé d'en haut, à partir des politiques de la ville

mises en œuvre au niveau de l'État. Le développement de la médiation de quartier demanderait une évolution de l'équipe de médiateurs vers une plus grande diversité sociologique en rapport avec celle des quartiers. Elle suppose également une implication directe des habitants dans la gestion de leur vie, de leur environnement et de leurs conflits. Elle nécessite enfin une prise de conscience de la responsabilité du citoyen dans la gestion des affaires de la cité. C'est à ce prix que la médiation pourra prendre toute sa dimension.

Guy Boubault

## Une médiation au Val Fourré

Radouane Atroussy a vécu sa jeunesse au Val Fourré. Scolaire en internat, il a pu ainsi faire la comparaison entre la manière dont les gens de différents quartiers, de différentes cultures, vivaient. Cela lui a permis de prendre du recul lorsque, revenant au Val Fourré, il était sollicité. Déjà, à cette époque, il participait à des associations. Il explique comment, dans une association qu'il fonda avec des copains, les gens venaient les voir pour parler des problèmes et comment lui et ses amis essayaient collectivement de faire de leur mieux, sans avoir conscience du travail qu'ils faisaient : « Pour nous il était clair que nous devions aider les gens qui étaient de notre quartier ; on faisait cela avec les tripes, on ne prenait pas de recul suffisant. Nous étions, c'est vrai, dans une attitude négative, mais en face de nous, il y avait un refus, non moins entier, de tout ce que nous pouvions proposer : même si cela correspondait complètement aux besoins, c'était le refus. Au bout d'un certain temps, j'ai essayé de comprendre pourquoi la coopération n'était pas possible. Je me suis rendu compte de mes propres difficultés, de celles de mes amis aussi, à entrer dans une logique de dialogue ».

À l'occasion de son départ au service, un adjoint au maire lui propose de faire un service civil au Val Fourré. Son expérience de vie associative sur le quartier lui donne alors l'idée de proposer à la municipalité un travail de médiation lié au monde scolaire : « J'ai donc commencé mon travail au service du Développement social des quartiers (DSQ) avec l'idée suivante : je vais essayer de faire de la médiation dans le cadre des établissements scolaires et avec le souci des relations école/habitants, élèves/enseignants, parents/enfants, professeurs/parents.. Pour pouvoir me situer de façon adéquate, il me semblait inconcevable d'intégrer l'institution municipale et je me suis dit que le DSQ était un lieu plus neutre. » Radouane a suivi une formation qui lui permet de mieux comprendre le

comportement de l'individu face à des crises ou à un malaise. Bien sûr, comme on peut l'imaginer, l'accueil de Radouane par le milieu scolaire est tout d'abord mitigé. Mais l'expérience reste passionnante et tout à fait positive vu les résultats obtenus.

Radouane raconte l'histoire d'une médiation. François est un de ces enfants qu'on qualifie de « perturbateur », aussi bien en classe que dans la cour du collège. Après plusieurs « colles », il est exclu pour des périodes de plus en plus longues. Des courriers sont envoyés à son père. Celui-ci, commerçant, lassé, décide qu'il gardera son fils à la maison pour l'aider. La principale du collège ne peut se satisfaire de cette situation : l'enseignement est obligatoire. Elle contacte Radouane : « Essayez de faire le lien. Moi, le père ne répond plus à mes courriers ». Radouane va rencontrer le père, qu'il connaît un peu, et lui explique le sens de sa démarche : faire bien comprendre les décisions de l'une et l'autre des parties (le principal d'un côté, la famille de l'autre). Le père affirme avoir tout essayé, mais que l'enfant ne veut rien savoir et continue à faire n'importe quoi au collège. François, lui, impute la responsabilité des événements aux autres élèves de la classe, alors que la principale le désigne comme étant responsable de sa situation. Le père affirme ne plus rien y comprendre, en avoir assez et vouloir garder son fils avec lui.

« Qu'il me parle de sa vie au quotidien... »

Radouane lui demande si son fils est d'accord avec la décision de lui faire arrêter l'école. Le père rétorque qu'il en a décidé ainsi de toutes façons. Radouane propose alors de rencontrer l'enfant pour savoir s'il a vraiment envie de travailler dans le commerce avec son père, mais aussi pour aider à une meilleure compréhension entre le père et le fils et entre l'élève et ses professeurs. Le père accepte. « Ce que je voulais, souligne Radouane, c'était qu'il me parle de sa vie au quotidien, comment se passait une journée. J'ai trouvé qu'il était très « affectif », qu'il faisait des transferts sur deux enseignants. Il n'avait aucune discussion avec son père et disait qu'il ne pouvait pas parler avec ses profs.. D'après lui, dès qu'il ouvrait la bouche, les professeurs se demandaient pourquoi il était là,

alors que lui sait bien qu'il était là pour toucher les allocations familiales et pas pour autre chose.» Mais, après discussion, François admet que l'école sert à trouver un travail, que s'il n'y va plus, c'est que son père en a décidé ainsi mais lui-même, finalement, le regrette. À l'école, au moins, il peut discuter, apprendre des choses : il aime les mathématiques et le dessin d'art. Mais François a peur et n'est pas prêt à dire à son père qu'il n'est pas d'accord avec sa décision. Il sait que son père en a assez des courriers et des coups de fil des enseignants. Il finit cependant par dire à Radouane qu'il aimerait bien faire un BEP de commerce ou peut-être de comptabilité. Radouane l'encourage à le dire son père : «Je pense qu'il pourra l'accepter, tu pourras aussi lui donner un coup de main dans son travail, mais autrement qu'aujourd'hui...» Malgré les réticences du père qui manifeste ses doutes sur l'avenir, une première rencontre est organisée. Le père, la principale, l'enfant, le conseiller d'éducation et Radouane se réunissent. Radouane a pu discuter auparavant avec la principale. Il souhaite qu'elle s'excuse auprès du père de la maladresse de ses courriers qui pouvaient laisser penser qu'elle ne voulait plus de François dans son établissement. En s'excusant et en se remettant en cause, la principale démontre au père qu'elle le respecte. L'explication peut avoir lieu et François réintègre sa classe.

De nouvelles difficultés surgissent trois semaines plus tard, mais moins graves qu'autrefois. François explique qu'il a été insulté et bousculé par un professeur avec lequel il a des problèmes. Radouane parle alors avec les autres élèves de la classe : «François, il est super, c'est quelqu'un de balaise, qui n'a pas peur, qui dit les choses.» Radouane comprend que François est propulsé comme meneur du groupe par ses camarades de classe. Il explique cette situation à la principale, ainsi que le phénomène du transfert. François se soumet entièrement à son père. Or la façon d'être de ce professeur (du genre : «Moi j'ai le savoir et vous vous n'avez qu'à apprendre») fait écho à l'image du père. Radouane propose donc que l'on change François de classe. Par la suite., un autre incident fut réglé encore plus facilement.

Thierry Quinqueton\*



\* Auteur de Saul Alinsky, organisateur et agitateur, Éd. Desclée de Brouwer, 1989.

|



Voisinage, couple, bruits..

La « médiation directe »

pour gérer la vie quotidienne

« Médiathis » est une association établie à Athis-Mons et Paray-Vieille Poste (Essonne). Elle intervient en « médiation directe » à la demande de la population, des mairies concernées ou du procureur, pour des questions de relations de voisinage, de médiation familiale, etc. Daniel Felzines, retraité, médiateur bénévole depuis trois ans, présente l'activité de cette association.

« Médiathis a été créée il y a cinq ans avec une petite équipe sur Athis-Mons. Notre activité s'est développée sur Paray-Vieille-Poste suite à notre intervention lors d'un conflit entre le maire et un habitant de cette commune. Les deux communes nous subventionnent. Moi-même je suis de Paray. En médiation directe, une personne qui se plaint vient nous voir.. Il arrive parfois que celle qui se plaint est celle qui est la fautrice de trouble ! Nous lui demandons un mandat écrit pour prendre contact avec l'autre partie. Dans ce cas, la partie adverse ne vient pas toujours. Pour ma part, je dirai qu'il y a à peu près

60 % des personnes qui viennent. Quand les personnes acceptent de venir, nous parvenons à 80 % de réussite.

Nous avons reçu une formation à la médiation pénale par le biais de l'association « Médiaville » d'Évry. L'important est de savoir écouter les gens, essayer de les comprendre. Nous tenons une permanence deux fois par mois pour recevoir les gens et, ensuite, les médiations ont lieu, en général, dans nos locaux en dehors des heures de travail. Nous sommes tous des bénévoles, l'association est subventionnée par les mairies et nous n'acceptons pas de paiement des personnes venues en médiation. Nous effectuons une dizaine de médiations par mois. En général, nous faisons la médiation le soir à partir de dix-huit heures pour que les personnes puissent venir après le travail. Nous sommes quatre médiateurs actifs. S'occuper de médiation prend énormément de temps. Quand on m'a recruté on m'a dit « Ça vous prendra deux heures par semaines »... J'en suis à deux ou trois jours ! Nous faisons deux réunions par mois de l'équipe où nous passons tous les dossiers en revue. Ainsi, nous connaissons tous les dossiers qu'ont les autres et comment ils aident les gens à trouver la solution. Nous nous entraînons entre médiateurs. Notre meilleur support reste le bouche à oreille mais il a un défaut, les gens viennent nous voir sur recommandation et ils veulent voir tel médiateur plutôt que tel autre. De temps en temps nous publions un petit article dans des bulletins municipaux pour rappeler que nous existons, quand on a des périodes un peu creuses.

« Il peut venir me voir »

Dans les zones pavillonnaires les gens viennent se plaindre de leurs voisins mais, bien souvent, ils ne connaissent même pas leurs noms ! J'ai traité une affaire de pavillon qui avait été agrandi et avait débordé de quelques centimètres chez les deux voisins. Le risque, en cas de procédure, était que ces voisins obtiennent la démolition pure et simple du bâtiment ! En médiation directe, nous avons le temps. Dans ce cas-là, j'ai eu une signature au bout d'un mois d'un côté et l'autre signature au bout d'un an. Dans les litiges entre voisins la moitié seulement des gens ont essayé de se parler avant de venir nous voir. Nous avons eu un cas tout simple : devant une personne

qui venait se plaindre, nous avons pris le téléphone pour envisager une médiation, mais le voisin a dit : « Il peut venir me voir ». En général, lorsque nous organisons une confrontation, nous demandons que les conjoints, s'il y en a, soient présents. Certains accords peuvent être cassés, si seul l'homme est présent.

Globalement, ce sont plus souvent des femmes que des hommes qui viennent nous voir, surtout dans les litiges en immeuble. Généralement, il peut y avoir accord entre deux femmes sans la présence des hommes, mais pas l'inverse. J'ai eu le cas de gens qui sont venus se plaindre auprès de nous car, tous les samedi matin, leur voisin mettait la bétonnière en route et il ne voulait pas venir en discuter. Un arrêté du maire dit que ce genre de nuisance sonore est interdit. Mais les personnes gênées ne veulent pas porter plainte par peur de vengeance. Les litiges concernent également les arbres qui dépassent des jardins, mais aussi les violences verbales et physiques. Des victimes, avant d'aller porter plainte, viennent nous trouver mais, bien souvent d'ailleurs, le commissariat nous les envoie. La mairie, aussi, mais elle se défait un peu parce que, parfois, elle nous donne à régler des problèmes qui sont plutôt de son ressort, par exemple, quand il y a des problèmes de propriété dans les HLM.

Face aux problèmes de bruit dans les immeubles, la seule solution est d'insonoriser. J'ai rencontré le cas d'un jeune couple qui avait emménagé dans un appartement avec des enfants, ce qui engendrait plus de bruit dans l'appartement du dessous où vivait un pépé de 80 ans qui, lui, ne comprenait pas ce surcroît de bruit... Mais c'est le jeune couple qui s'est plaint ! J'ai donc demandé au pépé de venir. Il ne voulait pas, au début, alors je lui ai écrit en le titillant un peu. Il est venu en criant à la diffamation, mais nous avons parlé une heure et demie !... Et il m'a avoué que la nuit, toutes les vingt minutes, il allait taper sous le lit de son voisin pour lui faire comprendre ce que cela donnait dans la journée !

L'une de mes premières affaires était une histoire de bruit dans un immeuble. J'ai eu cinq rencontres avec les personnes individuellement, mais je n'ai jamais pu les faire se rencontrer ! Les sociétés de gestion de HLM n'ont pas trouvé de solution aux problèmes de bruit. Parfois, certaines disent à leurs propres locataires : « Allez voir Médiathis », alors qu'elles ont un poids et

pourraient intervenir directement. Nous, nous obtenons quelques résultats, certaines personnes acceptent de se rencontrer, mais la majeure partie des cas de bruit en HLM est insoluble. Nous constatons que les gens viennent surtout nous voir pour décompresser. Il y a aussi des gens qui n'osent pas parler à leurs voisins, pour ne pas se fâcher. Ils pensent qu'en passant par nous, ils ne se fâcheront pas. J'ai écrit à deux offices HLM dans la perspective éventuelle d'une participation d'un délégué à notre travail de médiation, mais aucune n'a répondu. Avec la mairie d'Athis-Mons on est dans un cas très particulier car la société d'HLM d'Athis-Mons est privée, alors la mairie estime qu'elle ne peut pas intervenir auprès d'elle. Mais il arrive quand même que les HLM fassent appel à nous pour des bris de glace.

Nous sommes sollicités pour des problèmes relationnels assez fréquents. Le dernier que j'ai traité concernait une personne qui ne parlait plus à un ami, voisin, depuis quatre ans. Un jour il y a eu un petit incident dans l'escalier. Résultat, la personne est venue nous voir mais son véritable but était de renouer avec son ami, ce qui est arrivé ! Nous avons eu l'occasion de faire de la médiation familiale après un divorce pour non présentation d'enfant par exemple. Nous avons eu le cas de trois fils qui ne s'entendaient pas pour payer la pension de leur père entré une maison de retraite. Parfois des gens viennent nous voir parce qu'ils ont des problèmes avec une banque. Ils ont été à découvert et ils ont eu droit à la sanction maximale parce que, bien qu'ils aient téléphoné, leur appel n'a pas été pris en compte. Nous voudrions faire un peu le « courrier du médiateur » pour dire aux gens « Attention dans vos relations avec votre banque. Si vous téléphonez, déplacez-vous ensuite parce que vous n'êtes pas sur que votre appel arrivera au bout et, tout d'un coup vous serez interdit de chéquier ». Il y a aussi tous les gens qui arrivent en disant : « Je ne sais plus à qui m'adresser, et si vous vous ne pouvez rien faire pour moi, je suis foutu ». C'est comme ça que j'ai réglé un litige avec la Sécurité sociale. En ce moment j'ai un dossier concernant des points de retraite !...»

Daniel Felzines  
médiateur

CONTACT

Médiathis

101 rue Édouard Vaillant

92100 Athis-Mons

Tél./répondeur : 01 69 57 01 33







## Expérience collective dans un immeuble : les médiateurs, une présence qui aide à oser

La vie dans un immeuble peut poser des problèmes sérieux qui influencent la vie quotidienne, la santé mentale, les rapports entre voisins. D'autant plus lorsque se retrouve au même endroit, une proportion importante de familles défavorisées. Quel rôle peut jouer la médiation, dans des lieux où les personnes sont en danger d'exclusion sociale, de violences et de silences ?

Assistante sociale municipale depuis une dizaine d'années au sein d'un quartier dit « défavorisé et sensible », j'ai pu observer la dynamique particulière qui agit en certains lieux de vie. Un immeuble dans ce quartier : tour de 15 étages, habitée par des locataires d'une grande diversité culturelle. Ils ont été nombreux, en entretien individuel, à évoquer les mêmes peurs et les mêmes désirs : isolement, conflits avec les voisins, violence, peur de l'autre et de l'environnement, crainte des rumeurs, souffrance psychologique, absence mais aussi envie de communiquer, de faire quelque chose pour que ça change.

À l'origine donc de ce projet, une longue observation, une grande relation de confiance avec les habitants. La conviction que chacun dans son lieu de vie peut agir pour améliorer la situation du groupe et une rencontre avec un médecin pédiatre

de l'association Médecin du monde. Nous avons émis ensemble l'hypothèse que l'énergie dépensée dans ces conflits était signe de vie et de souffrance, source d'un lien existant ; nous étions convaincus que cette énergie pouvait devenir porteuse d'actions et de partages possibles entre les habitants.

Nous avons donc décidé d'aller au devant de ces personnes qui collectivement ne demandaient rien. À ce moment-là, je ne suis plus assistante sociale, mais chargée d'étude et du temps m'est donné pour mener à bien ce projet de médiation collective. Une lettre est adressée à tous les locataires : nous nous présentons, affirmons notre volonté d'être là pour agir avec eux et les invitons à une première réunion de débat et d'explications. J'adresse une lettre plus personnelle à ceux que je connais. Et c'est ainsi que cette aventure humaine a commencé.

Nous sommes allés au domicile des locataires qui en étaient d'accord, pour écouter ce qu'ils avaient à dire, ce qu'ils avaient envie de faire et ce, dans tous les domaines de la vie sociale et personnelle. Certains entretiens duraient plus de 3 heures, tant les personnes avaient à dire : « C'est la première fois que l'on peut parler de tout avec les mêmes personnes ». C'est en partant de ce que l'on a entendu et compris, que nous avons commencé à mettre en lien des locataires qui avaient envie de la même chose (aller au cinéma, à la piscine) ou dont l'un pourrait répondre aux besoins de l'autre (en terme de savoir ou de services).

Parallèlement, un groupe pilote s'est créé réunissant une dizaine de locataires, à raison d'une fois par mois. Il était nécessaire dans ce processus de médiation, outre le fait de faire se connaître les gens, de pouvoir s'appuyer sur les bonnes volontés présentes dans l'immeuble, afin que jamais nous ne soyons seuls porteurs des initiatives. Nous avons fait circuler une grille « d'offres et de demandes », où chacun a pu noter ce qu'il pouvait offrir et ce dont il avait envie ou besoin.

Exemples : plusieurs femmes de l'immeuble ont exprimé l'envie de faire de la gymnastique. Or l'une des membres du groupe pilote était prof de gymnastique.. Elle a organisé chez elle un cours par semaine qui a eu énormément de succès. Une jeune fille de l'immeuble avait exprimé le besoin de travailler en dessin, pour améliorer ses résultats scolaires (apprentissage coiffure). Une autre locataire très douée dans ce domaine, lui

donnera des cours tous les dimanches pendant plusieurs mois. Cette jeune fille, elle, a proposé de couper les cheveux gratuitement aux locataires.. Il a fallu du temps pour que les gens la sollicitent, mais elle coiffe aujourd'hui beaucoup de locataires et d'enfants. À ce stade, les locataires du groupe pilote ont officiellement créé un « Réseau d'échanges et d'entraide » dont ils ont diffusé l'existence et les principes à leurs voisins, par voie de courrier et d'affiches dans le hall de l'immeuble.

## Réalisations

L'objectif sous-tendu dans toutes les réalisations était la restauration des liens entre voisins : passer d'une ambiance faite de rumeurs, d'agressivité, voire de violence, à la prise de conscience que son voisin peut être porteur d'autre chose ; qu'il est possible de vivre des moments paisibles ensemble, malgré les soucis de chacun.

Le concours de dessin : action en direction des jeunes de l'immeuble, âgés de 6 à 18 ans. Thème : « Comment voyez-vous votre immeuble dans le futur ? » Un jury s'est réuni composé de six locataires. Une remise des prix a eu lieu dans les locaux du Café-Musique du quartier, situé à 200 mètres de l'immeuble et que peu de gens connaissaient. Les dessins des enfants ont été exposés. Une troupe de théâtre est venue jouer deux pièces. Certains des locataires n'avaient jamais été au spectacle. Cette soirée a réuni une cinquantaine de personnes dont beaucoup ne se connaissaient pas.

L'échange de livres : action en direction de tous les locataires qui s'est déroulée dans le hall de l'immeuble. Les habitants ont prêté leurs livres pour l'occasion. L'action s'est déroulée en soirée. Chaque livre emprunté ce soir-là devait être directement rendu à son propriétaire par la suite. Ceci a permis à de nombreux locataires de faire connaissance grâce à un support intéressant. Ce fût aussi l'occasion de parler de la bibliothèque du quartier. Certains ont continué à se prêter des livres.

La soirée jeux : Le groupe pilote a proposé une soirée « tripot » qui s'est déroulée dans une grande convivialité jusqu'à deux heures du matin. La dizaine de locataires présents étaient contents d'avoir « osé venir ». La plupart ont évoqué l'ennui de



leurs soirées et le plaisir de pouvoir participer à ce type de réunions de temps en temps. Cette initiative simple a permis à quelques locataires de s'inviter mutuellement pour des soirées du même type. Il est probable que s'ils pouvaient bénéficier d'un local dans l'immeuble, certains se réuniraient régulièrement pour jouer aux cartes, faire des tournois, etc.

Le modélisme naval : dans le cadre de l'échange de savoirs, un locataire passionné par le modélisme naval, est venu exposer ses constructions et expliquer comment il pratique son art. Sorties culturelles : un groupe a organisé plusieurs sorties sur la ville : cinéma, exposition de peinture, manifestations populaires, etc. Le groupe « ados » : quelques adolescentes de l'immeuble nous ont sollicités lors de la soirée théâtre pour apporter leur contribution au réseau d'échange : réunions-débats, propositions d'actions au sein de l'immeuble, etc. Action en direction des femmes maghrébines : organisation d'une après-midi de fête entre femmes. Une façon différente d'être à l'écoute et de rassembler les personnes. Collaboration avec l'association « femmes relais ».

## Les effets

Les personnes avec lesquelles nous avons travaillé ont remarquablement compris que nous voulions agir avec eux. En effet, aucun d'entre eux n'a saisi l'occasion d'avoir des professionnels au domicile pour les solliciter dans leur spécificité réciproque (nous n'étions pas là pour régler les problèmes individuels des personnes). Les locataires impliqués dans la mise en place du réseau se sont sentis investis d'un rôle important et innovant (certains ont repris confiance en eux et ont pu recommencer à chercher un emploi avec optimisme).

Les relations entre voisins se sont beaucoup améliorées. Autour du premier groupe créé, d'autres personnes ont bénéficié directement ou indirectement de l'« élan de courtoisie (« on ne se dit plus bonjour comme avant, ce sont des bonjours de reconnaissance »), de la préoccupation pour les autres, de la volonté de réaliser quelque chose ensemble.

Deux locataires dont l'image était très négative dans l'immeuble ont pu, en intégrant le réseau avec un savoir-faire spécifique, montrer d'eux un aspect positif qui a fait nettement baisser l'agressivité à leur égard.

Quelle conception de la médiation ?

Ma conviction est que le médiateur a un rôle à jouer sur un plan plus politique. Je veux dire par là qu'il peut apporter sa présence et être une catalyse pour améliorer la citoyenneté de chacun, à un endroit donné. L'idée est de pouvoir se situer en amont le plus possible (observer, puis proposer), d'aller à la rencontre des personnes qui vivent des conflits. Le travail de médiation s'est situé ici dans la capacité à mettre en lien des gens qui ne se connaissaient pas, à ne pas souhaiter que « la paix » règne miraculeusement dans l'immeuble mais plutôt à proposer des supports positifs aux confrontations, afin que les gens se rencontrent vraiment, aient moins peur les uns des autres et s'autorisent à mener des actions ensemble, chacun avec sa différence.

La médiation collective a agi sur un ensemble de conflits entre voisins, entre étages. Nous avons pu offrir et garantir un espace véritablement non-violent où la priorité a été donnée au dialogue, à la mise en mots, où l'agressivité naturelle de chacun a pu se développer dans des idées d'actions constructives. Nous avons pu être véritablement des tiers, très indépendants (laissés libre d'agir par nos employeurs respectifs), patients, présents, à encourager le courage, le culot, la responsabilité de ceux qui ont bien voulu partager cette aventure. Les personnes ont retrouvé un peu de respect pour elles-mêmes et pour les autres. Se connaître, se regarder, « faire des choses ensemble », se rendre des services, rend plus difficile les actes de violence physique. En tout cas, la violence n'est plus légitime.

Les résultats positifs de cette médiation sont aussi liés au fait que nous avons accepté de tenir compte des besoins individuels et collectifs. Chacun, dans le groupe pilote, a pu décider de ce qui lui semblait correct, tenir compte de son niveau d'énergie. La réussite d'une telle médiation, est donc très liée à l'implication réelle des médiateurs sur le terrain et au fait qu'au moins l'un d'entre eux, soit déjà favorablement connu et considéré par les habitants concernés. L'évolution de l'action tient compte de nos propres capacités, de notre degré d'énergie et de notre envie d'agir.

Le processus de médiation (créer des liens, gérer les différends, aider les personnes à prendre conscience de leurs potentiels) reste opérationnel lorsqu'il est possible d'intervenir dans le cadre de la déontologie, quel que soit le public auquel on s'adresse. Cette expérience nous a montré que la médiation a tout à fait sa place dans le domaine de la prévention, là où commencent les malentendus, les silences, les isolements.

Dominique Demaria  
médiatrice, membre du Réseau  
des Médiateurs Associés

CONTACT

Réseau des Médiateurs Associés,  
304 allée du Dragon  
91000 Evry  
Tél. : 01 60 79 20 14

## La médiation interculturelle

Depuis une vingtaine d'années en France, des femmes et des hommes agissent pour transcender les clivages (isolement, ignorance, différends, conflits..) qui privent la cité de dialogues entre les personnes et les cultures, d'espace de citoyenneté, en fin de compte de projets d'avenir. Mais les contours théoriques et donc pratiques de cette nouvelle approche sont un peu flous. Qu'il me soit permis ici d'en tracer les contours sans la limiter, de lui donner un corps, par des exemples, mais aussi un esprit en traitant de quelques réflexions déontologiques, réflexions dont on ne peut pas faire l'impasse si l'on veut franchir le gué pour comprendre toute la particularité et la difficulté d'être médiateur afin que chacun puisse devenir le citoyen actif dont notre société a tant besoin..

À l'origine d'une demande de médiation, un médecin en Protection maternelle et infantile (PMI)<sup>1</sup>. Ce dernier a constaté qu'une mère malienne, malgré les conseils d'une infirmière PMI, n'a pas fait soigner ses deux jeunes enfants à l'hôpital. La personne qui exerce une fonction de médiation explique alors à ce médecin que lors de sa rencontre avec la famille et le père, elle a découvert qu'il n'était pas informé du problème car sa femme nouvellement arrivée du Mali ne connaissait pas le français ni le rôle d'une consultation PMI. Le père dira même que sa femme « n'a pas compris qu'il fallait aller à l'hôpital, car chez nous quand on va au dispensaire, on nous soigne directement ».

Premier malentendu que la médiatrice a dû désamorcer ainsi que bien d'autres. Par exemple, au pays, on ira consulter le marabout qui parlera de possession ou de mauvais œil. Ici, nous parlerons d'un diagnostic établi par électro-encéphalogramme. Depuis les différentes interventions de la médiatrice, le médecin, désormais plus vigilant, tente de bien faire comprendre le rôle des différentes structures médicales en France, à l'aide d'un traducteur s'il le faut. La famille malienne, quant à elle, se souvient que la PMI n'est pas le dispensaire et qu'il faut envoyer son enfant à l'hôpital pour les soins.

Voici un autre exemple. Parfois, la migration crée des situations de tension qui provoque des conflits non seulement avec



la société d'accueil mais aussi dans la famille. C'est le cas d'une jeune femme subissant les violences de son mari, originaire du Zaïre et sans travail. L'assistant social juge, sans rencontrer le mari, que cette violence est pathologique et propose un placement. La médiatrice rencontre alors le mari qui vit très mal le fait de ne pas pouvoir faire reconnaître ses diplômes en France, d'être au chômage et de ne pas être consulté lors des décisions qui concernent sa famille. C'est le sentiment d'échec sur toute la ligne.

La médiatrice s'épaula alors d'un sage d'Afrique de l'Ouest qui explique à ce mari déboussolé par sa situation en France les valeurs communes au continent africain. « Pour être respecté, il faut d'abord respecter les siens en s'assurant de leur sécurité matérielle », déclare-t-il en lui suggérant de rechercher activement du travail même si celui-ci ne correspond pas à son niveau d'étude. Le mari suivra les conseils du sage et retrouvera rapidement du travail et la considération de ses proches, ce qui lui fera abandonner progressivement toute violence. La médiatrice s'est entretenue également avec l'épouse pendant les recherches d'emplois du mari. La médiation au sein de la famille a porté ses fruits. Ce qui n'est pas le cas de l'environnement institutionnel. Comment l'assistante sociale comprendra-t-elle que le mari a pu cesser d'être violent alors qu'elle ne connaît ni les facteurs sociaux (la migration et le chômage) et culturels (le rôle du père) qui sont à l'origine de cette situation ?

Ceci montre la difficulté de mener à bien une médiation car cette dernière doit réguler les interactions entre toutes les parties en présence et ne doit pas se contenter de rétablir le dialogue entre plusieurs membres d'une famille. Ce travail devra donc se faire également du médiateur vers l'assistante sociale pour que la communication soit restaurée non seulement dans la famille mais aussi entre la famille et l'environnement social et institutionnel.

Cette complexité grandissante de notre société est source de conflit avec divers services de l'État, et notamment avec les services sociaux, qui sont en fait peu préparés à affronter de telles situations. Qui plus est, ils sont partie prenante du conflit qu'ils provoquent parfois. Ils n'ont donc pas la bonne position pour aborder les difficultés ou le conflit. C'est pourquoi certains travailleurs sociaux décident de faire appel à un tiers extérieur à

la communauté d'origine concernée et extérieur au service social également.

La médiation est, dès lors, l'intervention d'un tiers indépendant et neutre entre des individus ou des groupes afin de leur permettre de mieux comprendre leur univers réciproque de codes, valeurs, comportements... Ce tiers, extérieur aux parties et sans mandat si ce n'est celui créé par la volonté propre et libre de chaque demandeur de médiation, tente par sa présence de replacer chaque interlocuteur dans une position d'égalité, de responsabilité et d'écoute.

La médiation se développe dans différents domaines – famille, entreprise – ou tout simplement entre des citoyens et les différents services de l'État (école, santé, justice). Quant à la médiation interculturelle, elle intervient dans tous les domaines précédemment cités, mais plus particulièrement au niveau de l'intégration des populations issues de l'immigration. Tout en connaissant les valeurs des uns et les modes de fonctionnement des autres, le médiateur tentera alors d'améliorer la compréhension et la communication des deux parties pour qu'elles trouvent elles mêmes une troisième voie à leur conflit et ne se retranchent pas vers des solutions toutes faites qui prolongeraient un statu quo stérile. Ce qui aurait pu être le cas si l'assistante sociale, dans le second exemple, avait maintenu la décision de placement.

«Rendre l'assistanat inutile»

Précisons ici que le médiateur interculturel n'a pas vocation à trouver des alternatives qu'il proposerait lui-même aux parties afin qu'elles aboutissent à un accord. Ce n'est pas un négociateur. Le changement de comportement du père n'est dû qu'à lui-même. Le médiateur lui a simplement donné les éléments pour mieux comprendre. Une fois chaque partie sur l'autre rive, le médiateur s'estompé, disparaît. Sa tâche est de rendre l'assistanat inutile et non pas de le conforter. Le médiateur n'est pas celui qui fait passer la pilule plus facilement grâce à la confiance qu'il a obtenue. C'est un empêchement de tourner en rond qui doit, avec toute son honnêteté et le respect de la déontologie de cette fonction<sup>2</sup>, résister à toutes les tentatives des parties d'user de leurs pouvoirs et ainsi de ne pas prendre

leurs responsabilités. Cette fermeté est trop souvent négligée, voire ignorée par les acteurs de terrain qui s'autoproclament médiateurs alors qu'ils ne sont, en réalité, que des assistants sociaux bis qui font plus de mal que de bien.

Ces dangers une fois soulignés, dangers qui concernent tous les types de médiation, précisons les enjeux que symbolise la médiation interculturelle. La médiation interculturelle s'est développée en France essentiellement à partir des années quatre-vingt lors d'une nouvelle étape dans l'histoire de l'immigration, celle du regroupement familial. C'est à cette époque que le retour au pays est devenu, pour de nombreux travailleurs migrants, improbable. Ces derniers ont fait venir femmes et enfants en France. Les familles migrantes se retrouvent dès lors face au dilemme de préserver les valeurs de la société d'origine tout en s'adaptant à celle de la société d'accueil. En somme il y a nécessité de ne pas oublier les traditions et de prendre en compte le fonctionnement social et institutionnel de la France.

Par ailleurs, la médiation révèle que bon nombre d'institutions sont trop rigides dans leur fonctionnement pour adapter leurs services aux personnes issues de l'immigration. Et il en est malheureusement de même pour les Franco-français que la crise actuelle marginalise<sup>3</sup>. La médiation, espace ternaire par essence, montre bien, au sujet de l'interculturel, que l'intégration demande à chaque partie de faire un pas de l'une à l'autre. Les populations immigrées doivent respecter les règles de la société d'accueil mais elles doivent également être accueillies dans le respect de leurs identités.

Cette dynamique ternaire, qui comble une distance culturelle, ne s'arrête bien souvent pas là. Car la distance culturelle ne doit pas occulter de multiples distances sociales qui sont toutes aussi, sinon plus, difficiles à combattre. Et c'est bien là



l'enjeu de la crise sociale que nous traversons. «Mutation-migration», le destin des immigrés est aussi celui de notre société toute entière. Pour faire face à la crise la France devra, elle aussi, s'inventer de nouvelles passerelles afin d'atteindre l'autre rive.. tout en n'oubliant pas ce qui constitue ses fondements, c'est-à-dire les droits de l'Homme, de tous les hommes.

Alain Ruffion  
journaliste

SOURCE

1. Les deux exemples de médiation interculturelle de cet article ont été cités par madame Myrte Mikolasek à l'occasion d'un congrès de l'Association pour la recherche interculturelle.
2. Un code de déontologie a été élaboré par le Centre national de la médiation, 127 rue Notre-Dame-des-Champs, 75006 Paris.
3. Lire L'Insertion en question, ouvrage collectif de l'association Culture et Liberté publié chez L'Hamattan éditeur.

# La médiation socioculturelle

## Une présence dans les quartiers

Dans les quartiers populaires, certaines femmes se forment pour devenir médiatrice socioculturelle. Une association, FIA-ISM (Femmes inter associations-Inter service migrants), propose des formations dans ce domaine. Les médiatrices sont, en général, des femmes membres d'associations de quartier. Entretien avec Adolé Ankrah, directrice de cette association.

- NVA : Quelle est la fonction de votre association, FIA-ISM, en terme de médiation ?

- Adolé Ankrah : Nous dispensons depuis 1992 des formations en médiation sociale et culturelle, prises en charge au début par ISM-région parisienne-formation, et depuis 1996 par FIA elle-même. La formation comporte plusieurs modules de cinq jours : sur la médiation (déontologie, principes), l'école, le logement, la santé et la législation. Ce sont des bases : nous ne formons pas des juristes mais nous donnons aux médiatrices les moyens d'orienter les gens. Si une personne a des problèmes de papiers et demande à une médiatrice d'intervenir, il faut que celle-ci comprenne la situation et de quel papier précis il s'agit. Les médiatrices sont appelées à continuer leur formation sur le tas. Certaines nous demandent par la suite des formations sur des points précis. La première formation dure 25 jours étalés sur deux mois et demi. Ce sont souvent des mères de familles, ou qui travaillent en dehors, nous devons donc adapter les horaires.

Nous avons senti la nécessité de suivre les médiatrices une fois leur médiation achevée, sachant que les stagiaires viennent toujours d'une association de quartier (bénévole, salariée..). Elles ne sont donc pas isolées, mais il fallait cependant un lieu d'évaluation, c'est pour cela que nous avons créé le Collectif pour la médiation sociale et culturelle. Nous avons élaboré une

charte de la médiation, des principes de travail que nous avons regroupés dans un guide. Nous nous réunissons tous les mois pour parler des pratiques sur le terrain, des difficultés, pour définir les limites de chaque acteur social.

Les médiatrices accompagnent parfois les personnes qui ne maîtrisent pas du tout les rouages administratifs ou qui ont des problèmes de contact, de langue. Mais elles organisent surtout beaucoup de réunions d'information sur des thèmes bien précis pour informer les personnes. Elles sont très sollicitées dans le domaine des relations entre les parents et l'école. L'éducation nationale les accepte facilement, même si elle ne les paie pas. Certaines personnes immigrées ont une représentation différente de l'école que la plupart des gens : en Afrique par exemple, on confie véritablement l'enfant à l'institution, c'est mal vu que les parents interviennent. Du coup, en France, certains parents ne veulent pas venir rencontrer les professeurs.. Les médiatrices leur font comprendre l'importance de cet échange. Elles peuvent aussi être amenées à intervenir dans un conflit entre un élève et un professeur. Avec leur regard extérieur, elles peuvent parfois mieux comprendre et expliquer. La médiation dans les collèges vise surtout à inciter les parents à participer à la vie de l'école. Quand un enseignant cherche à joindre des parents, soit par téléphone, par courrier, et qu'il n'y a pas de réponse, alors la médiatrice peut essayer d'intervenir, en allant voir les familles, en expliquant les enjeux, etc.

## Une présence dans les écoles

- Vous êtes aussi bénévole dans une association de femmes à Évry, pouvez-vous raconter des expériences de médiation ?

- Notre activité de médiation a plusieurs volets, notamment des permanences dans cinq collèges avec lesquels nous avons passé des conventions de travail. Nous allons dans les établissements où il y a une démarche d'ouverture sur les quartiers. Les médiatrices sont deux par deux. Elles tiennent des permanences régulières et connues de tous pour que les familles, les élèves ou les professeurs puissent aller les voir. Pour les familles, c'est rassurant de pouvoir parler à des personnes non membres de l'institution scolaire et qui sont aussi mères de familles.





Nous avons également une permanence dans un lieu pour recevoir les femmes et les familles qui ont des difficultés (femmes battues, polygamie, recherche d'emploi..). Dans les cas des femmes battues, s'il s'agit d'une simple dispute ponctuelle, la médiatrice écoute et intervient auprès du mari. Cela évite, dans un premier temps, l'intervention d'une assistance sociale. Mais si c'est plus grave, nous orientons vers les associations ou institutions spécialisées. Parfois, nous faisons la médiation à notre façon. En Afrique, il y a toujours eu le sage du village, ou un membre de la famille, pour régler les problèmes. Cela manque ici.

- Quel statut ont les médiatrices ?

- Le travail qui est fait par les femmes médiatrices est énorme, utile, opérationnel.. Mais il n'y a rien au bout : elles sont bénévoles ou leurs emplois sont précaires. Notre première revendication était une reconnaissance de la médiation comme un métier. Mais, en avançant dans l'analyse, nous avons nuancé. Ce que nous voulons aujourd'hui, c'est la reconnaissance de la fonction et les moyens pour l'exercer, mais pas forcément créer un nouveau métier. Si on crée un métier, cela cadre, enferme, alors qu'il faut de la souplesse. Si la codification est trop stricte, c'est fini. Il faut aller doucement.

- Une fois formée, comment la médiatrice opère-t-elle ?

- Nous formons des femmes qui, souvent, sont déjà investies dans la vie du quartier. Nous conseillons à chaque nouvelle médiatrice d'organiser une réunion avec les autres acteurs du quartiers (associations, services sociaux..), afin de faire connaissance avec eux et qu'elle présente l'action de médiation. Il faut faire cette démarche pour être intégrée, sinon cela peut mal se passer. C'est la même chose si on demande à des

médiatrices d'intervenir d'urgence dans un quartier où elles ne sont pas connues. On les perçoit alors comme un sous-métier social, et elles sont rejetées.

Nous avons aussi créé le Collectif pour évaluer la difficulté. Notamment pour dire que tout n'est pas médiation. Il n'y a pas toujours besoin d'un médiateur pour communiquer entre voisins ! Nous devons aussi éviter d'ethniciser la fonction. Si un Africain a un problème, on pense tout de suite à une médiatrice africaine.. Cela n'a rien à voir. Il faut d'abord voir la personne avant sa couleur. C'est important de bien connaître les différentes cultures, mais il n'est pas besoin pour cela d'être originaire du pays. Nous évitons aussi de mettre les gens dans des situations de dépendance. L'objectif est de les amener vers l'autonomie. Nous travaillons beaucoup avec les populations immigrées parce que ces personnes ont besoin d'une aide spécifique, notamment les femmes qui sont venues après les hommes dans le cadre du regroupement familial. Quand elles arrivent, elles ne parlent pas ou pas bien la langue, elles ne connaissent pas les gens, ne comprennent pas leur environnement... Et ce dernier ne vous accepte pas forcément.

- Touchez-vous des publics non issus de l'immigration ?

- Oui, notamment dans les actions de prévention. Quand nous sommes appelés à intervenir dans les cas de violence familiale le public est mélangé. Mais quand la médiation relève d'un aspect culturel (comportement, démarche..), c'est le public issu de l'immigration qui est concerné. Parmi les médiatrices, il y a des personnes originaires d'Afrique, d'Asie, d'Europe, et aussi des françaises d'origine. Il faut bien comprendre que la fracture sociale, ce n'est pas un problème d'immigration, mais de chômage, de précarité.. Ce n'est pas lié à l'immigration, même si les immigrés sont parmi les plus touchés.

«Un processus d'émancipation des femmes»

- Pourquoi y a-t-il peu d'hommes dans ce domaine de la médiation ?

- Les associations de quartier sont tenues par des femmes, notamment parce que les hommes travaillent à l'extérieur.

Depuis toujours les femmes ont pris en compte les problèmes de vie quotidienne, de solidarité. Et, peut-être que les hommes ont une autre sensibilité que les femmes ! Les médiateurs pénaux, par exemple, ce sont beaucoup des hommes... La médiation est aussi un processus d'émancipation des femmes. C'est une promotion pour la femme d'être médiatrice. Elle rend des services, se sent utile. À l'intérieur du couple, cela lui redonne une dimension sociale. Parfois la vie familiale en prend un coup. Cela peut devenir lourd de gérer la misère des gens. Les problèmes sont tels que certaines médiatrices sont trop sollicitées et il n'est pas facile, alors, de trouver des limites, notamment si l'on est dans un quartier où l'on connaît les gens. La proximité pose, d'ailleurs, la question de la neutralité. Comment rester neutre lorsque l'on vit au quotidien avec les gens ? Il faut savoir refuser dans certains cas et passer le relais à quelqu'un d'autre. Nous conseillons toujours de travailler à deux ou en réseau.

Notre travail de médiation socioculturelle est connu des institutions, comme le FAS (Fonds d'action sociale pour les travailleurs immigrés et leurs familles), la DPM (Direction de la population et des migrations) et les Droits de femmes avec qui nous travaillons en étroite collaboration. Il peut y avoir des avis différents au sein d'une même institution, mais je crois qu'ils sont conscients que les médiatrices ont leur place face aux difficultés. Ils veulent éviter d'en faire un métier et ils sont conscients qu'il faut former et encadrer les gens. Localement, il y a des endroits où la médiation socioculturelle est connue mais, dans d'autres endroits, il y a des blocages. Parfois, on préfère parler de « femmes-relais » plutôt que de médiatrices. C'est plus difficile de travailler quand on n'est pas reconnu. Pour faire des actions suivies, sur le long terme, le bénévolat n'est pas forcément suffisant.

Propos recueillis par Christian Le Meut

CONTACT

FIA-ISM

6 rue Jean Dollfus

75018 Paris

TÉL. : 01 4 4 8 5 9 6 4 6

Cette association organise des formations à la médiation sociale et cul-

turelle, à l'animation de groupes de parents, etc.



## Citoyens médiateurs aux États-Unis

### Médiation de quartier en Californie

Juan José Roméro est médiateur au Service Mennonite<sup>1</sup> de médiation à Bruxelles. Il a passé un an en Californie, dans un service de médiation spécialisé dans les conflits de proximité mettant en cause des mineurs.

Voici son témoignage.

«La ville de Fresno (400 000 habitants) se situe dans la vallée centrale de Californie. Pendant une année, j'ai travaillé dans cette ville avec le VORP, Victim Offender Reconciliation Program, un service de médiation qui s'intéresse à la petite délinquance des mineurs : actes de vandalisme, bagarres dans les écoles ou dans la rue, vols divers. Le VORP est né en 1978 au Canada, dans l'Ontario, suite à un fait divers. Des jeunes avaient été arrêtés par la police après avoir endommagé 22 maisons. L'un des policiers, de confession mennonite, chercha à comprendre la raison de tels actes, dépassant le réflexe purement policier. Sur les 22 familles concernées, 20 furent d'accord avec la démarche proposée, de rencontrer les agresseurs ; les deux autres familles avaient déménagé. Cette approche du conflit fut ensuite systématisée et structurée par les Mennonites. Des dizaines de VORP se sont créés par la suite aux États-Unis pouvant avoir des formes, des pratiques, des

philosophies très diverses. Le Service de Fresno est attaché à une démarche bénévole, privilégiant les convictions philanthropiques et spirituelles, et mobilisant des citoyens en quête d'alternatives à une justice souvent inefficace en matière de petite délinquance. Le VORP n'assure son autonomie financière que par des dons individuels ou d'églises chrétiennes.

À Fresno, le service de médiation pour les délinquants existe depuis 1984 et sa compétence est reconnue aussi bien par le Tribunal de Californie que par la police de la ville avec lesquels il travaille régulièrement. Indépendant des institutions, le VORP est cependant mandaté par l'autorité judiciaire et la police pour traiter certains dossiers qu'il choisit lui-même. Chaque semaine, un responsable du VORP sélectionne une dizaine de dossiers qu'il va ensuite confier à des médiateurs parmi les 400 – en majorité des femmes – qui, après leur formation, se sont engagés à assurer au moins une médiation par an. Plus de 400 dossiers sont ainsi traités annuellement, car certains en font beaucoup plus selon leur disponibilité, leurs compétences, etc. Ces dossiers, établis par la police, sont choisis selon les affinités des médiateurs. Le service du VORP les propose en priorité à ceux qui n'ont pas encore accompli leur « engagement annuel » ou qui ont demandé à le faire.

## Le médiateur découvre l'affaire

Contacté par le service, le médiateur va aller chercher le dossier. C'est son premier contact avec l'affaire. On lui remet les documents avec tous les renseignements nécessaires ainsi qu'un rappel de la procédure de médiation et un contrat-type de fin de médiation. Le médiateur a alors un mois pour travailler. Il est bénévole et devra donc prendre sur son temps libre. En effet, aucun médiateur n'est rémunéré, pas plus que le service lui-même. La médiation est entièrement gratuite. Début de la procédure, il s'agit de contacter en premier l'agresseur qui, le plus souvent, est chez ses parents. Car n'oublions pas que dans ces affaires, la moyenne d'âge tourne autour de 14 ou 15 ans (cela peut aller de 10 à 18 ans maximum). On rencontre d'abord l'agresseur car, s'il refusait de participer à la médiation, la victime pourrait se sentir une deuxième fois blessée.

Cette première démarche sert à se présenter, à expliquer le sens de la démarche et ses enjeux pour l'avenir. On recueille une première version des faits, celle de l'agresseur, ainsi qu'une estimation des frais occasionnés à la victime. On avance enfin l'idée d'une rencontre avec la victime. La plupart des parents, dans les cas que j'ai vécus, sont désireux de mettre le jeune devant sa responsabilité. Ils sont favorables à cette rencontre avec la victime.

### Identifier l'autre, agresseur ou victime

Quand l'agresseur a donné son accord, on rencontre alors la victime. Présentations, explicitation des faits, estimation du dommage subi, invitation à rencontrer l'agresseur... le schéma se déroule toujours de cette manière. À ce point de la procédure, le médiateur a pu recueillir les deux versions de l'affaire, connaître les positions des deux parties et leurs prétentions concernant une éventuelle réparation. Cette bonne connaissance du dossier va faciliter l'étape suivante : la rencontre entre les deux parties. Si les conditions sont réunies, la rencontre va avoir lieu dans un endroit choisi par la victime : son domicile, un bureau du VORP, ou tout autre lieu. Il est arrivé que cela se fasse dans un restaurant, même si l'endroit n'est pas idéal pour la communication.

On a donc d'un côté l'agresseur et ses parents, et de l'autre, la victime et ses parents. Il peut n'y avoir que l'un des deux parents, une représentation parentale suffit. Le rôle du médiateur, qui intervient seul, est de faire que chacun s'écoute, se comprenne si possible. La reformulation de ce qui est dit peut être utile pour savoir comment l'autre a vécu ces événements : la victime peut faire comprendre à l'agresseur ce que l'on ressent dans une telle situation. Le récit de l'agresseur permet à la victime d'entendre l'autre version, de mieux percevoir les conditions dans lesquelles l'agresseur en est arrivé là.

### La recherche commune d'une solution

Cette phase de compréhension est importante pour aller au-

delà de la négociation d'ordre matériel. L'agresseur a souvent des difficultés pour payer l'indemnité. Pour la plupart, ces jeunes ne travaillent pas, n'ont pas de revenus. La victime, comprenant mieux la situation de l'agresseur, peut accepter plus facilement des solutions intermédiaires comme le paiement échelonné, par exemple.

Dans cette phase de la médiation, les parents ont également un rôle important et un temps de parole leur est réservé pour qu'ils puissent soulever d'éventuelles complications, des difficultés de quelque ordre que ce soit. Ils aident l'enfant à chercher, par exemple, comment il va pouvoir payer, en posant des questions pertinentes par rapport à son argent de poche, à des économies qu'il pourrait avoir, et sur la manière dont il va gérer tout cela maintenant. Dans la médiation, les parents ont un rôle de pédagogues pour leur enfant. De plus, j'ai souvent remarqué que la victime s'implique aussi dans la recherche de solutions. Devant le jeune qui se sent coupable de l'acte qu'il a fait, qui le reconnaît, et qui cherche comment réparer. Souvent les victimes donnent un coup de main à leur agresseur pour trouver le moyen de financer le dédommagement ou la compensation financière. Parfois il va s'agir de travaux de peinture, de lavage de voiture tous les 15 jours ou des propositions de ce type qui permettront le remboursement mensuel selon le contrat signé entre les deux parties.

## Une alternative citoyenne à la justice

Outre l'aspect financier, la médiation permet de gérer également la relation entre agresseur et victime. Au terme de la rencontre qui dure en moyenne une heure, l'accord de médiation est notifié dans un contrat. On fixe également une date, en général à mi-parcours de la réalisation du contrat, pour le suivi du dossier et la vérification du respect des clauses. Le travail du VORP est alors terminé. Les données sont enregistrées sur ordinateur et le dossier retourne à la justice, accompagné du contrat signé par les parties, la date du suivi et toutes les indications nécessaires. Le juge entérine la décision et l'affaire est alors classée.

La médiation obtient de bons résultats. Pour ma part, dans tous les cas où j'ai réussi à mettre en présence agresseurs et



victimes, les médiations ont été réussies. Je n'ai pas eu d'échec de ce point de vue. Mais il n'est pas toujours possible de réunir les parties : il n'y a parfois plus de traces de l'agresseur ou la victime reste paralysée par la peur, etc. Dans ce cas, le médiateur adresse un rapport au tribunal dans lequel il décrit pourquoi la médiation n'a pas fonctionné ou s'est arrêtée. Le dossier n'aura pas toujours une suite judiciaire car les tribunaux sont débordés.

Le travail du VORP se situe donc dans une certaine complémentarité avec le système judiciaire. Dans le contexte d'extrême violence qui règne dans cette région où la drogue et les armes sont courantes, l'expérience du VORP se veut une tentative d'alternative à la violence et même de sensibilisation et d'éducation des jeunes, des parents, des familles, voire même des victimes, à une autre manière de gérer les situations de violence et de régler les conflits. Depuis dix ans que le VORP existe, il y a une reconnaissance de son travail de la part du milieu judiciaire qui admet que la médiation peut aider la justice dans certains types de conflits où agresseur et victime sont bien identifiés. Moyennant une formation d'une quinzaine d'heures portant sur la théorie du conflit, quelques bases juridiques et les étapes de la médiation mémorisées par des jeux de rôles, des citoyens peuvent ainsi participer à une justice de proximité, pour reconstruire des liens dans une société rongée par la violence. Quant à l'efficacité, le maire de la ville de Fresno a contacté, l'an dernier, le responsable du VORP pour lui demander d'étendre son action dans d'autres quartiers de la ville. »

Juan José Romero  
animateur du service Mennonite de médiation

1. Les Mennonites sont d'un mouvement chrétien protestant et pacifiste issu de la Réforme.

CONTACT  
Service Mennonite de médiation,  
Rue Franklin 112  
1040 Bruxelles (Belgique)

Article écrit à partir d'un entretien avec Jean-François Lecoq de



l'Université de Paix de Namur (Belgique).

## Témoignage de Serge Bougaeff

### Un service de médiation bancaire et de proximité

Serge Bougaeff, ancien collaborateur du Médiateur de la République, a mis en place un service de médiation et d'information du public en zones rurales et urbaines à la demande d'une caisse du Crédit agricole. Cette expérience pilote ne s'adresse pas uniquement aux clients de cette banque. Elle pallie à l'absence des services publics en zones rurales et à leur débordement en zones urbaines...

« Média-service est une expérience prototype née fin 1997. Elle vient, à l'origine, de la volonté du président de la Caisse régionale du crédit agricole de Reims (Aisne, Marne, Ardennes). Les deux situations les plus douloureuses que cette banque rencontre sont : le salarié brutalement touché par le chômage et qui ne peut plus payer son pavillon, alors qu'il a déjà versé la moitié du prix. L'autre situation est celle des agriculteurs qui se sont endettés au-delà de leurs possibilités de remboursement, souvent sous la pression de la Politique agricole commune. Ils se sont endettés dans de nouveaux projets qui ne fonctionnent pas comme les experts l'avaient prédit. La ferme, les terres sont saisies. Dans les grosses exploitations, l'agriculteur est rarement propriétaire de la totalité du domaine, il cultive des terres de sa famille. Et pour emprunter il a dû hypothéquer les biens de ses frères et sœurs. S'il fait faillite, les terres de ses frères et sœurs sont vendues. C'est un déchirement pour les personnes qui ont l'impression de ne pas avoir fait de faute.

Devant ces situations très douloureuses on en est arrivé à créer un poste de médiateur privé. Pour des raisons de liberté d'investigation, la direction du Crédit Agricole a souhaité que je ne sois pas salarié de la Caisse régionale mais que je m'installe en libéral, d'où la création d'une EURL (Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée) appelée « Média-service » pour supporter l'activité. Moi qui avais l'expérience des permanences

tout public, je savais que les gens ne viennent jamais avec un seul problème. Ils ont besoin d'être renseignés, orientés. Dans une région de trois départements, il m'est apparu évident que je ne pourrai pas accomplir cette mission seul. D'où la création de ces points d'accueil appelés « Points-passerelles », des lieux ouverts en permanence avec des gens que j'ai formés à l'accueil du public et à la médiation, mais qui sont issus du sérail bancaire, détachés du Crédit Agricole. Ainsi, le Crédit Agricole met au service du public, pas seulement au service de sa clientèle, un médiateur privé et les Points-passerelles. Maintenant, mes adjointes de médiation sont habituées aux techniques de la médiation et elles commencent à faire de la médiation à l'intérieur de la banque.

Dans des dossiers importants, où des personnes ne veulent pas aller en commission de surendettement, le Point-passerelle prépare une recommandation que je présente en commission générale de la Banque pour trouver un arrangement. Autrement dit, ma mission consiste à, d'une part, mettre en place un réseau, l'animer, former les gens, et, d'autre part, présenter des recommandations au niveau de la Direction générale de manière à proposer des solutions aux situations les plus difficiles.

L'ouverture de ces Points-passerelles a eu pour conséquence de faire venir les gens aussi pour des affaires non bancaires. Et, il est fréquent que j'ai à intervenir auprès de couples qui envisagent de se séparer et qui me demandent ce que va devenir leur patrimoine, leurs crédits, etc. Ainsi, des dialogues s'engagent. Parfois, les couples prennent conscience qu'ils ont envisagé de divorcer à cause de la situation matérielle alors que ce n'est pas la solution. À partir du moment où des solutions techniques aux problèmes matériels sont trouvées, l'ambiance au sein de la famille s'améliore, l'idée de séparation se dissipe.

À Reims ou Charleville, deux grandes villes où j'interviens, il y a de grands ensembles avec de nombreux acteurs sociaux (services publics, associations, collectivités locales...). Mais les services sociaux sont débordés par la frange exclue ou en cours d'exclusion de la population. Il y a une frange de la population, à la limite de l'exclusion, dont on voit que, si on lui donne les conseils qu'il faut par rapport à l'administration, par rapport à son environnement, on peut faire qu'elle s'en sorte. C'est pareil en milieu rural où la perception est fermée depuis longtemps, le



bureau de Poste a disparu, le facteur ne passe parfois même plus chez les gens, le maire est soit une personne âgée qui n'a plus de contact avec l'extérieur et qui ne peut pas conseiller les gens, ou bien c'est un jeune plein de bonne volonté mais qui travaille plus de quarante heures par semaines et qui ne dispose que de peu de temps pour répondre aux sollicitations des habitants de sa commune.. D'où l'utilité de ces Points-passe-relles où l'on peut rencontrer des gens formés par un médiateur et qui peuvent faire ce travail d'information, d'orientation et même d'instruction et puis, éventuellement, pouvoir saisir le médiateur.

Je propose de transposer ce prototype avec les collectivités locales en milieu rural et en milieu urbain dans les quartiers à problèmes. Les collectivités locales doivent financer ce service de façon à le rendre accessible aux gens gratuitement. Je pense que la médiation directe fait partie des urgences en terme d'aménagement du territoire. En milieu urbain, les problèmes doivent être traités au quotidien. En milieu rural, cette désertification de services et la disparition d'interlocuteurs font qu'il est tout aussi urgent de mettre à la disposition des habitants des gens compétents pour répondre à leurs questions, leurs difficultés. Un « Point-passerelle » s'est ouvert début septembre dans une communauté de communes, à Vic sur Aisne, avec un agent de médiation (un emploi-jeune).

Le maire d'une commune de l'Aisne a rebondi sur mon projet de médiation en vrai politique. Il a dit : « la médiation, effectuée par un interlocuteur neutre m'intéresse. Dans mes permanences je suis amené à dire non. Si je dis « non » à une personne qui a voté pour moi, elle pense que je suis un salaud parce qu'une fois qu'on a voté pour moi, je dis non. Si je dis « non » à une personne qui n'a pas voté pour toi, elle pense que je me venge... ». Ce maire a compris qu'il a beaucoup plus de





dividendes politiques à moissonner de la mise en place d'un Point-passerelle et d'un médiateur qui diront ce qu'il faudra dire et qui ont pour mission d'expliquer le oui ou le non hors de toute connotation politique. Les gens seront satisfaits d'avoir trouvé une réponse à leurs interrogations. »

Serge Bougaeff

CONTACT

Média-services

19 av. Pierre Bécrot

02220 Braine

TÉL. : 03 23 74 10 26

## La médiation en entreprise

Comme beaucoup d'autres secteurs de la société, l'entreprise n'échappe pas au développement de la médiation. Même si la « coopération conflictuelle » a remplacé « la lutte de classes », les conflits y sont toujours présents..

L'observation de certaines situations dans lesquelles vivent les entreprises montre qu'elles n'échappent pas au besoin de régulation des pratiques sociales. De nombreux risques sont susceptibles d'entraver leur développement : rachats, restructurations, réorientations d'activités, avec les conséquences sur les emplois et les métiers exercés que cela entraîne. L'accélération des changements ou le changement inscrit comme une donnée normale du fonctionnement font émerger de nouvelles oppositions ou des contradictions qui ne peuvent plus être tranchées ou négociées comme par le passé.

L'interdépendance croissante des fonctions, la mise en place de nouvelles formes d'organisation peuvent créer des oppositions, parfois non exprimées, qui seront préjudiciables au résultat attendu. Les salariés eux-mêmes ne perçoivent plus leur intérêt au travail comme il y a quelques années. Il apparaît une typologie de nouveaux salariés que l'on pourrait appeler les « contractuels » au sens noble du terme. Ce sont de bons professionnels qui considèrent l'entreprise comme un champ d'action parmi d'autres pour tester leurs savoir-faire. Peu sensibles aux « projets d'entreprise » et aux méthodes de « management modèle », ils se révèlent mieux dans un challenge, voire un « contrat de réussite », à condition que leurs responsables aient négocié avec eux les règles du contrat.

Les problèmes de l'entreprise ont des effets directs sur son environnement, soit à cause des questions de pollution, d'écologie, soit par les conséquences des variations de son activité sur les sous traitants qui peuvent subir de plein fouet des décisions internes d'adaptation.

Dans de telles situations, nous avons pu observer que les

entreprises obtiennent des résultats très différents en terme d'efficacité. Ont mieux réussi celles où les intervenants en charge de ces problèmes se sont plutôt comportés comme des accompagnateurs, des régulateurs, des coordinateurs, laissant aux acteurs eux-mêmes le soin de trouver les réponses aux problèmes. Qu'ils soient hiérarchiques, fonctionnels ou consultants, c'est leur manière d'intervenir qui a contribué au résultat. Quand on analyse de près leur pratique, on constate qu'elle s'apparente à la manière de faire d'un médiateur. Ils interviennent « dans un esprit de médiation » et, dans certaines situations de blocage, voire d'oppositions conflictuelles, ils jouent un véritable rôle de médiateur. On peut parler de médiation « préventive ».

Les partenaires sociaux et le grand public pensent plutôt aux situations de médiation « curative ». En cas de conflit déclaré, il est fait appel, par l'intermédiaire de la direction du travail, à des médiateurs officiels qui, dans des situations bloquées, vont tenter de renouer le dialogue. C'est à partir de ces cas rares mais très « médiatisés » que les partenaires sociaux se prononcent au coup par coup sur l'utilité d'une telle mission.

Là encore on peut observer le comportement de médiateurs qui arrivent dans ces situations très tendues à trouver des issues préparant l'avenir. La qualité de celui qui intervient dans un esprit de médiation nécessite un « professionnalisme » qui pourra être utile à l'entreprise dans de multiples circonstances.

## Une éthique de la médiation

La médiation est une relation ternaire : les parties présentant un différend, de quelque degré que ce soit, et un médiateur caractérisé par son absolue neutralité et son indépendance. Le médiateur doit avoir été reconnu et accepté comme tel par les parties en présence, c'est une garantie de crédibilité. Celui qui intervient dans ce rôle est bien un tiers neutre. Cette reconnaissance et cette acceptation sont un préalable indispensable, surtout dans les phases délicates où la crédibilité risque de jouer un rôle central.

De plus, la pertinence du rôle de médiateur découle de sa capacité à faire une « lecture sociale » de la situation, à savoir quel est le jeu des acteurs, les enjeux de chacun, les marges

d'initiatives possibles.. C'est un véritable « audit social » qui se réalise non pas comme une étude ponctuelle avec rapport, mais plutôt comme une lampe qu'on allume pour mieux discerner, tout en avançant, les chemins du possible.

Toute situation délicate, comme celles que nous venons d'évoquer, nécessite, dans un souci d'efficacité, de se dénouer en trouvant des réponses adaptées aux problèmes qui se posent et qui opposent. C'est pour cela que la méthodologie de l'audit social apparaît comme une contribution indispensable : il faut pouvoir identifier rapidement les causes des divergences ou des oppositions en analysant « par et avec » les protagonistes du problème à traiter, les raisons des différences de perception d'un diagnostic de la situation.

L'attitude de médiation nécessite une pratique affinée de l'écoute, non seulement au travers des entretiens individuels pour permettre à chacun d'aller au plus essentiel de ce qu'il veut dire et de ce qu'il peut contribuer à apporter, mais aussi dans les rencontres collectives pour amener les groupes sinon à trouver les éléments de solution, du moins à mieux comprendre leurs différences et à rechercher les « paliers d'accord » auxquels ils peuvent parvenir.

Ce travail d'accompagnement et de vigilance nécessite parfois de mettre l'accent avec vérité et fermeté sur les positions ou les comportements qui font obstacle à l'avancée des problèmes en jeu. Cette manière d'intervenir, soit en médiateur, soit dans un esprit de médiation, définit en elle-même ce qu'est l'éthique d'un tel rôle. Sans pouvoir, le médiateur sait que les solutions et les résultats doivent émerger des acteurs eux-mêmes et non de lui. Sans savoir, il se doit de faire « accoucher » des protagonistes les éléments utiles à l'avancée des problèmes. Sans objectif de résultats « à tout prix », il sait que des accords forcés ou décidés dans l'euphorie d'un moment portent en eux les germes de difficultés plus graves encore.

S'il maîtrise bien les mécanismes de la négociation raisonnée, c'est pour les « démultiplier » auprès des autres.

## Une nouvelle méthode sociale

C'est sur des principes éthiques de cette nature que s'est

constitué le «Réseau des médiateurs en entreprise». Il ne se veut pas une mode ou une nouvelle école de pensée, mais plutôt un lieu de réflexion et de travail méthodologique pour contribuer à sa manière au développement des «entreprises intelligentes».

En dehors de l'approche «curative» officiellement désignée par les autorités, les interventions «dans un esprit de médiation» peuvent être très utiles au monde de l'entreprise. En externe, les consultants en différents domaines (droit social, gestion des ressources humaines, management, relations sociales, conduite de projet...) qui pratiquent selon l'éthique développée précédemment contribuent à faire croître les ressources humaines. En interne, cela peut consister à charger certaines personnes qui ont la crédibilité et l'éthique nécessaires de missions délicates. À l'image des «ombudsman», ces personnes de l'entreprise montrent leur compétence à résoudre les différends et les tensions.

La méthodologie de la médiation peut être intégrée dans les programmes de formation des managers. L'évolution des organisations amène les responsables à pratiquer un management de coordination, de régulation, d'accompagnement, voire de médiation entre les personnes. Développer leurs aptitudes à la diplomatie, à la recherche des compromis acceptables, peut les aider, ainsi que les partenaires sociaux, à mieux jouer leur rôle sans rien abandonner de leurs objectifs pour les uns et de leurs convictions pour les autres.

Les responsables du personnel sont au cœur de ces évolutions. Souvent ils sont sollicités par des salariés dans des différends qui les opposent à leur hiérarchie. Parfois ils disposent des informations et des capacités de «lecture sociale» qui leur permet de conseiller les dirigeants sur des manières d'agir dans des situations de négociations internes délicates. De plus, les

salariés ne se reconnaissent pas toujours dans la représentation du personnel (le taux de syndicalisation en France se situe aux alentours de 9 %) et ils savent qu'ils peuvent trouver à la direction du personnel des gens pour les écouter dans un esprit de médiation.

Pour toutes ces raisons, plusieurs responsables du personnel pensent que cette approche des problèmes les concernent directement, comme, en son temps, l'audit social leur a fourni une méthodologie utile à l'exercice de leur fonction.

Yves Chamussy  
membre du réseau des Médiateurs en Entreprises

Texte établi à partir de propos recueillis par Yvette Bailly, du MAN-Lyon (Mouvement pour une Alternative Non-violente) et du Réseau des Médiateurs Associés.

CONTACTS

\* Réseau des médiateurs en entreprise - RME, c/o Longueur d'Onde, 92 Cours Vitton, 69006 Lyon. Fax : 04 72 74 04 77

\* Observatoire de la Médiation dans le Travail, 12 rue d'Odessa, 75014 Paris.

Tél. : 06 10 27 77 45 - Fax : 01 44 05 49 13. Publie un « Cahier » deux fois par an.

\* Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris - CMPA, 7 rue Balzac, 75008 Paris. Tél. : 01 55 65 74 98 ou 97 - Fax : 01 55 65 74 99. Organisme pouvant organiser des médiations entre entreprises, entre clients et entreprises, etc.

\* Maison genevoise des Médiations, 40 rue du Stand, 1204 Genève, Suisse. Tél/Fax : 00 41 22 320 59 94. Site Internet : [www.mediation-mgem.ch](http://www.mediation-mgem.ch)

SOURCE

Non-Violence Actualité sur la médiation en entreprise, numéro de mai 2000.

## Consultants du monde

«Consultants du Monde» est né d'expériences personnelles qui remontent à une dizaine d'années. Quand j'allais dans des pays qui n'avaient pas le même niveau économique que le nôtre et que les gens nous faisaient intervenir soit pour un travail de diagnostic, soit pour des formations, je me suis aperçu que si nous savions rester dans une démarche d'écoute réciproque, nous apprenions des quantités de choses, sur leur culture, sur leur façon d'aborder la situation.. Le développement de mon savoir-faire vient d'Algérie, du Liban, de Pologne, de Bulgarie. À chaque fois j'ai été obligé d'inventer avec mes interlocuteurs locaux des moyens nouveaux, d'autres façons de faire, en m'appuyant sur leur culture. L'idée de «Consultants du monde» ce n'est pas une démarche de charité, c'est une démarche d'échanges interculturels très centrés sur les organisations, les méthodes et les besoins des gens. Dans ce dispositif là, nous travaillons bénévolement. En effet le coût des consultants occidentaux représente des sommes énormes : par exemple, une journée de consultant occidental est l'équivalent de 4 mois d'un salaire moyen polonais.

«Consultants du monde» exerce aussi un travail de médiation. Les gens ont besoin d'aide, non pas matérielle, mais une aide centrée sur la manière de faire, sur les méthodes générales d'approche des problèmes. Jusqu'à maintenant on apportait des solutions sans avoir vérifié, validé, l'adéquation des solutions avec les cultures locales.

On a pensé que «Consultants du Monde» pouvait remplir un espace intermédiaire pour amener par l'écoute à exprimer les problèmes, à les formuler, à les dresser et à trouver les éléments de solution qui leur sont propres. Sachant que s'il y avait un transfert de connaissance, il concernait les éléments de connaissance générale qui ont un caractère universel. Par exemple le fonctionnement d'une organisation en Bulgarie, au Liban, s'appuie toujours sur les mêmes règles : il y a un dispositif de répartition de pouvoir, de transmission de savoir et des outils de mesure. On ne peut transférer en terme de connaissance que ce qui a un caractère universel. Il ne s'agit pas de déballer notre savoir-faire, «Consultants du Monde» doit préparer les personnes qui veulent travailler avec nous à cette façon de faire, à cette démarche qui s'inscrit dans l'esprit et le



principe de médiation. Pour ce faire nous développons une évolution du métier de traducteur. Les personnes locales qui ont travaillé avec nous font partie intégrante de l'équipe d'intervention. »

Yves Chamussy  
Fondateur de « Consultants du monde »

|



## MÉDIATION ET JUSTICE

Dans le domaine judiciaire, les pratiques de médiation ont plusieurs effets : le développement de l'écoute des personnes en conflits (victimes et agresseurs), ainsi que le développement de la notion de compromis qui en découle. Les personnes ne délèguent plus la décision à une institution officielle, mais participent à son élaboration, voient les conséquences de leurs actes (pour les agresseurs), et peuvent mieux appréhender l'acte de leur agresseur (pour les victimes). La réparation peut alors mieux s'opérer, et la sanction être mieux acceptée.. La médiation n'est pas toujours possible, mais quand elle l'est, elle ouvre la porte à une pratique citoyenne et novatrice dont l'institution judiciaire doit s'inspirer pour se rapprocher des citoyennes et des citoyens.

## Justice étatique ou justice citoyenne ?

La médiation recouvre aujourd'hui les expériences les plus diverses. Simple adaptation de l'institution à une nouvelle procédure, elle peut aussi constituer un champ d'expérimentation du tissu associatif dans les quartiers. Justice étatique ou justice citoyenne ? Jean-Pierre Bonafé-Schmitt plaide pour le développement de contrats sociaux pour régler les conflits de proximité.

La médiation n'est pas une simple technique de gestion des conflits, comme l'arbitrage ou le jugement. Derrière la médiation il y a, à mon sens, l'émergence d'un mouvement social. C'est un élément de réponse à la crise non seulement du système judiciaire mais aussi de l'ensemble des systèmes traditionnels de régulation des conflits, que ce soit la famille, l'école, le quartier, l'Église, etc.

Il est vrai que la médiation pénale n'est souvent que la transmission de dossiers de la justice vers des médiateurs qui sont, en quelque sorte, des sous-traitants de l'institution judiciaire. L'individu a encore trop tendance à faire appel à l'État pour régler ses litiges. Il faut essayer de modifier ces comportements. Par exemple, dans un couple où l'un hausse le ton, plutôt que d'appeler la police ou de s'en remettre à la justice, on peut chercher à résoudre le conflit soi-même. Si ce n'est pas possible, on devrait pouvoir faire appel à un tiers. Autrefois c'était le grand père, le voisin, le curé, le maître d'école. Maintenant, cela peut être des lieux de médiation où l'on règle les conflits du quotidien. Il y a une demande qui touche progressivement tous les domaines de la vie sociale.

La mise en place de ces nouvelles structures n'est cependant pas simple. Il y a des résistances chez les professionnels. Si une petite minorité y est favorable, une large majorité est

***La Fondation Charles Léopold Mayer pour le progrès de l'Homme (FPH)*** est une fondation de droit suisse, créée en 1982 et présidée par Françoise Astier. Son action et sa réflexion sont centrées sur les liens entre l'accumulation des savoirs et le progrès de l'humanité dans les domaines suivants : environnement et avenir de la planète ; rencontre des cultures ; sciences, techniques et société ; rapports entre État et Société ; agricultures paysannes ; lutte contre l'exclusion sociale ; construction de la paix. Avec des partenaires d'origines très diverses (associations, administrations, entreprises, chercheurs, journalistes...), la FPH anime un débat sur les conditions de production et de mobilisation des connaissances au service de ceux qui y ont le moins accès. Elle suscite des rencontres et des programmes de travail en commun, un système normalisé d'échange d'informations, soutient des travaux de capitalisation d'expérience et publie ou copublie des ouvrages ou des dossiers.

« ***Éditions-Diffusion Charles Léopold Mayer*** » est une association constituée selon la loi de 1901, dont l'objectif est d'aider à l'échange et à la diffusion des idées et des expériences de la Fondation et de ses partenaires. Cette association édite des dossiers et des documents de travail, et assure leur vente et leur distribution, sur place et par correspondance, ainsi que celle des ouvrages coédités par la Fondation avec des maisons d'édition commerciales.



La collection des « Dossiers pour un débat »

déjà parus :

DD 1. Pour des agricultures paysannes, Bertrand Delpuech, 1989 (existe également en portugais).

DD 3. Inventions, innovations, transferts : des chercheurs mènent l'enquête, coordonné par Monique Peyrière, 1989.

DD 5. Coopérants, volontaires et avatars du modèle missionnaire, coordonné par François Greslou, 1991.

DD 6. Les chemins de la paix : dix défis pour passer de la guerre à la paix et à la démocratie en Éthiopie. L'apport de l'expérience d'autres pays, 1991.

DD 7. The paths to peace, même dossier que le précédent, en anglais (existe également en amharique).

DD 12. Le paysan, l'expert et la nature, Pierre de Zutter, 1992.

DD 15. La réhabilitation des quartiers dégradés : leçons de l'expérience internationale, 1992.

DD 16. Les Cambodgiens face à eux-mêmes ? Contributions à la construction de la paix au Cambodge, coordonné par Christian Lechervy et Richard Pétris, 1993.

DD 17. Le capital au risque de la solidarité : une épargne collective pour la création d'entreprises employant des jeunes et des chômeurs de longue durée, coordonné par Michel Borel, Pascal Percq, Bertrand Verfaillie et Régis Verley, 1993.

DD 19. Penser l'avenir de la planète : agir dans la complexité, Pierre Calame, 1993 (existe également en anglais).

DD 20. Stratégies énergétiques pour un développement durable, Benjamin Dessus, 1993 (existe également en anglais).

DD 21. La conversion des industries d'armement, ou comment réaliser la promesse de l'épée et de la charpie, Richard Pétris, 1993 (existe également en anglais).

DD 22. L'argent, la puissance et l'amour : réflexions sur quelques valeurs occidentales, François Fourquet, 1993 (existe également en anglais).

DD 24. Marchés financiers : une vocation trahie ?, 1993 (existe également en anglais).

DD 25. Des paysans qui ont osé : histoire des mutations de l'agriculture dans une France en modernisation - la révolution silencieuse des années 50, 1993.

DD 28. L'agriculture paysanne : des pratiques aux enjeux de société, 1994.

DD 30. Biodiversité, le fruit convoité ; l'accès aux ressources génétiques végétales : un enjeu de développement, 1994.

DD 31. La chance des quartiers, récits et témoignages d'acteurs du changement social en milieu urbain, présentés par Yves Pedrazzini, Pierre Rossel et Michel Bassand, 1994.

DD 33. Financements de proximité : 382 structures locales et nationales pour le financement de la création de petites entreprises en France, coordonné par Erwan Bothorel, 1996 (nouvelle édition revue, corrigée et enrichie).

DD 34-I. Cultures entre elles : dynamique ou dynamite ? Vivre en paix dans un monde de diversité, tome 1, sous la direction de Thierry Verhelst et de Édith Sizoo, 1994.

DD 34-II. Cultures entre elles : dynamique ou dynamite ? Vivre en paix dans un monde de diversité, tome 2, 1994.

DD 35. Des histoires, des savoirs, des hommes : l'expérience est un capital ; réflexion sur la capitalisation d'expérience, Pierre de Zutter, 1994.

DD 38. Citadelles de sucre ; l'utilisation industrielle de la canne à sucre au Brésil et en Inde ; réflexion sur les difficultés des politiques publiques de valorisation de la biomasse, Pierre Audinet, 1994.

DD 39. Le Gatt en pratique ; pour mieux comprendre les enjeux de l'Organisation mondiale du commerce, 1994.

DD 40. Commercer quoi qu'il en coûte ? ; politiques commerciales, politiques environnementales au cœur des négociations internationales, coordonné par Agnès Temple et Rémi Mongrueil, 1994.

DD 42. L'État inachevé ; les racines de la violence : le cas de la Colombie, Fernán Gonzalez et Fabio Zambrano, traduit et adapté par Pierre-Yves Guihéneuf, 1995.

DD 43. Savoirs populaires et développement rural ; quand des communautés d'agriculteurs et des monastères bouddhistes proposent une alternative aux modèles productivistes : l'expérience de Third en Thaïlande, sous la direction de Seri Phongphit, 1995.

DD 44. La conquête de l'eau ; du recueil à l'usage : comment les sociétés s'approprient l'eau et la partagent, synthèse réalisée par Jean-Paul Gandin, 1995.

DD 45. Démocratie, passions et frontières : réinventer l'échelle du politique, Patrick Viveret, 1995, (existe également en anglais).

DD 46. Regarde comment tu me regardes (techniques d'animation sociale en vidéo), Yves Langlois, 1995.

DD 48. Cigales\* : des clubs locaux d'épargnants solidaires pour investir autrement, Pascale Dominique Russo et Régis Verley, 1995.

DD 49. Former pour transformer (méthodologie d'une démarche de développement multidisciplinaire en Équateur), Anne-Marie Masse-Raimbault et Pierre-Yves Guihéneuf, 1996 (existe également en espagnol).

DD 51. De la santé animale au développement de l'homme : leçons de l'expérience de Vétérinaires sans frontières, Jo Dasnière et Michel Bouy, 1996.

DD 52. Cultiver l'Europe : éléments de réflexion sur l'avenir de la politique agricole en Europe, Groupe de Bruges, coordonné par Pierre-Yves Guihéneuf, 1996.

DD 53. Entre le marché et les besoins des hommes ; agriculture et sécurité alimentaire mondiale : quelques éléments sur les débats actuels, Pierre-Yves Guihéneuf et Edgard Pisani, 1996.

DD 54. Quand l'argent relie les hommes : l'expérience de la NEF (Nouvelle économie fraternelle) Sophie Pillods, 1996.

DD 55. Pour entrer dans l'ère de la ville ; texte intégral et illustrations concrètes de la Déclaration de Salvador sur la participation des habitants et l'action publique pour une ville plus humaine, 1996.



DD 56. Multimédia et communication à usage humain ; vers une maîtrise sociale des autoroutes de l'information (matériaux pour un débat), coordonné par Alain His, 1996.

DD 57. Des machines pour les autres ; entre le Nord et le Sud : le mouvement des technologies appropriées, Michèle Odey-Finzi, Thierry Bérot-Inard, 1996.

DD 59. Non-violence : éthique et politique (MAN, Mouvement pour une alternative non-violente), 1996.

DD 60. Burundi : la payannerie dans la tourmente : éléments d'analyse sur les origines du conflit politico-ethnique, Hubert Cochet, 1996.

DD 61. PAC : pour un changement de cap ; compétitivité, environnement, qualité : les enjeux d'une nouvelle politique agricole commune, Franck Sénéchal, 1996.

DD 62. Habitat créatif : éloge des faiseurs de ville ; habitants et architectes d'Amérique latine et d'Europe, textes présentés par Y. Pedrazzini, J.-C. Bolay et M. Bassand, 1996.

DD 63. Algérie : tisser la paix : Huit défis pour demain ; Mémoire de la rencontre « Algérie demain » à Montpellier, 1996.

DD 64. Une banque des initiatives citoyennes au Liban ; l'Association d'entraide professionnelle AEP, François Azuelos, 1996.

DD 66. Financements de proximité : 458 structures locales et nationales pour le financement de la création de petites entreprises en France, coordonné par Erwan Bothorel et Cyril Rollinde, 4<sup>e</sup> éd. 2000.

DD 67. Quand l'Afrique posera ses conditions ; négocier la coopération internationale : le cas de la Vallée du fleuve Sénégal, mémoires des journées d'étude de mars 1994 organisées par la Cimade, 1996.

DD 68. A la recherche du citoyen perdu : un combat politique contre la pauvreté et pour la dignité des relations Nord-Sud, Dix ans de campagne de l'association Survie, 1997.

DD 69. Le bonheur est dans le pré... : plaidoyer pour une agriculture solidaire, économe et productive, Jean-Alain Rhessy, 1996.

DD 70. Une pédagogie de l'eau : quand des jeunes des deux rives de la Méditerranée se rencontrent pour apprendre autrement, Marie-Joséphine Grojean, 1997.

DD 71. Amérindiens : des traditions pour demain ; onze actions de peuples autochtones d'Amérique latine pour valoriser leur identité culturelle, sous la direction de Geneviève Hérold, 1996.

DD 72. Le défi alimentaire mondial : des enjeux marchands à la gestion du bien public, Jean-Marie Brun, 1996.

DD 73. L'usufruit de la terre : courants spirituels et culturels face aux défis de la sauvegarde de la planète, coordonné par Jean-Pierre Ribaut et Marie-José Del Rey, 1997.

DD 74. Organisations paysannes et indigènes en Amérique latine : mutations et recompositions vers le troisième millénaire, Ethel del Pozo, 1997.

DD 75. États désengagés, paysans engagés : perspectives et nouveaux rôles des organisations paysannes en Afrique et en Amérique latine, compte rendu de l'atelier international de Mèze (France, 20-25 mars 1995), 1997.

DD 76. Les médias face à la drogue : un débat organisé par l'Observatoire géopolitique des drogues, 1997.

DD 77. L'honneur des pauvres : valeurs et stratégies des populations dominées à l'heure de la mondialisation, Noël Carnat, 1997.

DD 78. Contrat emploi solidarité : les paradoxes d'un dispositif ; expériences et propositions, Comité d'information et de mobilisation pour l'emploi - CIME, 1997.

DD 79. Paroles d'urgence ; de l'intervention-catastrophe à la prévention et au développement : l'expérience d'Action d'urgence internationale, Tom Roberts, 1997.

DD 80. Le temps choisi : un nouvel art de vivre pour partager le travail autrement, François Plassard, 1997.

DD 81. La faim cachée : une réflexion critique sur l'aide alimentaire en France, Christophe Rymarsky, Marie-Cécile Thirion, 1997.

DD 82. Quand les habitants gèrent vraiment leur ville ; le budget participatif : l'expérience de Porto Alegre au Brésil, Tarso Genro, Ubiratan de Souza, 1998.

DD 83. Aliments transgéniques : des craintes révélatrices ; des scientifiques aux consommateurs, un débat citoyen autour de l'initiative populaire suisse pour la protection génétique, Robert Ali Brac de la Perrière, Arnaud Trollé, 1998 (existe également en allemand).

DD 84. Vers une écologie industrielle : comment mettre en pratique le développement durable dans une société hyper-industrielle, Suren Erkman, 1998.

DD 85. La plume partagée ; des ateliers d'écriture pour adultes : expériences vécues, François Fairon, 1998.

DD 86. Désenclaver l'école ; initiatives éducatives pour un monde responsable et solidaire, sous la direction de Christophe Derenne, Anne-Françoise Gally, Jacques Liesenborghs, 1998.

---

---

Vous pouvez vous procurer les ouvrages et les dossiers des Éditions Charles Léopold Mayer, ainsi que les autres publications ou copublications de la Fondation Charles Léopold Mayer pour le progrès de l'Homme (FPH) auprès de :

**Éditions-Diffusion Charles Léopold Mayer**  
**38 rue Saint-Sabin**  
**75011 PARIS (France)**  
**Tél./Fax : 01 48 06 48 86**

**Sur place :** mardi, mercredi, vendredi : 9h-13h et 14h-18h, jeudi : 14h-19h

**Par correspondance :** d'après commande sur catalogue.

Le catalogue propose environ 300 titres sur les thèmes suivants :

*avenir de la planète*  
*lutte contre l'exclusion*  
*innovations et mutations sociales*  
*relations État-société*  
*agricultures paysannes*  
*rencontre des cultures*  
*coopération et développement*  
*construction de la paix*  
*histoires de vie*

---

---

Pour obtenir le **catalogue** des éditions et coéditions Charles Léopold Mayer, envoyez vos coordonnées à :

Éditions-Diffusion Charles Léopold Mayer  
38 rue Saint-Sabin  
75011 PARIS (France)



Veillez me faire parvenir le catalogue des éditions et coéditions Charles Léopold Mayer.

Nom .....	Prénom .....
Société .....	
Adresse .....	
.....	
Code postal .....	Ville .....
Pays .....	

