

# Lettre des médiations

édition électronique en langue française

Numéro 2 - octobre 2016

## SOMMAIRE

### MEDIATION SOCIALE DANS LE MONDE FRANCOPHONE

**Editorial** par Fathi BEN MRAD page 1

#### Articles

- Etat des lieux de la médiation sociale en France  
Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT page 3
- Etat des lieux de la médiation sociale en Belgique  
FBPSU asbl- BFPVS vzw page 8
- Etat des lieux de la médiation sociale au Québec  
Mylène JACCOUD page 13
- Etat des lieux de la médiation sociale au Suisse  
Karine DARBELLAY page 16
- Etat des lieux de la médiation sociale au Luxembourg  
Paul DEMARET page 20

#### Point de vue

- La médiation à la frontière entre social et psychologique  
Claude HOUSSEMANT & Anne PIGNAULT page 22
- Entre Cohésion Sociale Et Tranquillité Publique  
Gilles HENRY page 26

#### Témoignages

- Un maire témoigne...  
Christiane WICKY page 31
- Un médiateur social témoigne...  
Christiane WICKY page 34
- Comment fonctionne la médiation sociale : L'A.L.T.M.  
Jean-Louis RIVAUX page 38

#### Portrait

- Qu'est-ce qui fait courir Jean-Pierre ?  
Jean-Louis RIVAUX page 41

**Notes de lecture** page 44 à 49

**Notes bibliographiques** page 50

**Informations** page 54

## Editorial

Ce numéro consacré à la médiation sociale présente un panorama de ce mode de régulation dans plusieurs pays francophones : Canada, Belgique, Luxembourg et France. Il ne s'agit pas d'un exposé exhaustif et comparatif mais de propositions de réflexions fondées sur des regards croisés de praticiens et de chercheurs partageant la volonté de mieux comprendre les processus, les enjeux et les transformations qui concernent ce champ de la médiation. La pluralité des regards dépasse les fausses oppositions qui verraient d'un côté une connaissance théorique et savante dénuée d'expériences de terrains et de l'autre des connaissances pratiques indépendantes de toute rationalité abstraite. Autrement dit, l'esprit de ce numéro se démarque d'un regard clivé d'une médiation sociale qui se situerait « entre théorie et pratique ». Au contraire, sans volonté d'œcuménisme de notre part, il s'agit de d'appréhender l'ensemble de divers types de connaissances comme essentiels pour la compréhension de la médiation sociale.

Tout en prenant en compte les singularités de cette médiation, les analyses ne doivent pas être déconnectées des autres champs de régulation sociale. D'autant que la médiation sociale est parfois considérée comme « l'enfant pauvre » en comparaison à la médiation en entreprise ou à la médiation familiale. Par exemple, il n'est pas rare de repérer certaines représentations et de relever des appréciations plus ou moins implicites selon lesquelles la médiation familiale concernerait le traitement de causes socialement plus nobles (parentalité et préservation de l'intérêt de l'enfant versus incivilité et insécurité urbaines) ; bénéficierait d'une structuration professionnelle plus aboutie (existence d'associations nationales, de code déontologique versus champ éclaté et indéterminé...) et serait exercée par des professionnels diplômés (existence d'un diplôme d'Etat versus salariés à statuts précaires, au mieux à faible niveau de qualification). La situation apparaît bien plus contrastée et surtout les

estimations et conjectures, construites sur une lecture où l'on relève une forme d'ordonnement hiérarchisé, sont infondées du point de vue heuristique. La médiation sociale est une « chose trop sérieuse » pour être délaissée du champ de la connaissance ou enfermée dans un discours apologétique. Discours qui d'ailleurs, nous en dit plus sur la détermination de faire reconnaître professionnellement ce mode d'intervention que sur sa réalité manifeste. Rappelons que la médiation sociale a pour finalité de contribuer à la coexistence de groupes sociaux divers dans le monde pluriel qui est le nôtre en consolidant notamment la cohésion sociale. Elle relève de la question sociale (Castel, 19951), c'est-à-dire qu'elle concerne les dimensions du lien social et la façon dont nos sociétés dites « post modernes » pensent le rapport à l'altérité, à la communauté<sup>2</sup> des citoyens, à la solidarité et au vivre ensemble. De ce fait la médiation sociale est une instance, d'autres diront un dispositif, dont on doit interroger la légitimité et les enjeux qui la traversent. Les tentations contemporaines du repli communautaire, de l'appartenance socio-identitaire ou de la célébration de l'entre soi, sont autant de risques qui conduisent à un clivage de nos territoires.

Tous ces territoires ne sont pas investis par les médiateurs sociaux mais il est permis d'appréhender la réalité de leur quotidien et de ce qu'ils représentent, tant leurs responsabilités sont engagées dans le traitement de la cohésion sociale et particulièrement dans la gestion des espaces publics. D'autant que ces espaces sont confrontés à des problématiques interculturelles et sociales et nécessitent de se questionner sur leurs modes d'occupations et sur la nature des régulations existantes.

Fathi BEN MRAD

Chercheur associé Lifelong Learning and Guidance (LLG),  
Université de Luxembourg

Coordinateur de l'actuel numéro

[Retour au sommaire](#)



<sup>1</sup> Castel Robert, Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat, éd. Fayard, Paris, 1995.

<sup>2</sup> Même si ce terme, très utilisé dans les pays anglo-saxons est souvent récusé en France en raison de son héritage socio-historique notamment durant la Révolution française où celui-ci n'exprimait pas suffisamment une conception unifiée de la nation.

# MEDIATION SOCIALE DANS LE MONDE FRANCOPHONE

## En France

Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT

Groupe d'Etude Médiation - Centre Max Weber-CNRS/Université Lyon II

A l'image d'autres pays, la médiation commence à avoir une histoire en France, ce qui permet d'en analyser son développement mais aussi de s'interroger sur son évolution, car elle est traversée par différentes logiques, ce qui n'en facilite pas la compréhension ou la lisibilité dans la vie quotidienne. Sous ce nom générique de médiation sociale, nous avons regroupé un certain nombre de projets qui vont de la médiation de quartier, aux « femmes-relais » et aux « grands-frères ». Nous nous efforcerons aussi de démontrer que ces différentes dénominations ne sont pas purement formelles et reposent sur des logiques différentes allant de la régulation des conflits à celle de communication ou encore de sécurisation (Bonafé-Schmitt, 1999, Ben Mrad, 2004).

### Les médiations sociales liées à la gestion des conflits

Il est relativement difficile en raison de la multiplicité des projets de médiation de définir d'une manière précise les logiques qui les sous-tendent mais dans cette galaxie des médiations sociales, les expériences de médiation de quartier s'inscrivent dans une logique spécifique : elles ont pour objet de créer de nouveaux lieux de régulation dans les quartiers en faisant appel à la participation des habitants au règlement des conflits.

#### Les médiations de quartier para-judiciaires et municipales : une logique d'intégration sociale

L'archétype de ce projet de médiation nous est donné par l'expérience de Valence en 1985, suivie par celle des Ulis, en 1989 qui ont généré un modèle conjoint de gestion des conflits dans les quartiers, associant les municipalités et les parquets pour à la fois lutter contre le sentiment d'insécurité et recréer du tissu social dans les grands ensembles.

Le projet de Valence représentait une excellente illustration de cette logique d'intégration sociale, car l'objectif de cette expérience était de favoriser le rétablissement

de « la paix sociale » dans ces quartiers en difficulté en cherchant à régler par la voie de la médiation ces conflits du quotidien (conflits familiaux, de voisinage, inter-ethniques...) qui contribuent à la désagrégation du tissu social. Pour sa mise en œuvre, les magistrats se sont appuyés sur les structures du Conseil Communal de Prévention de la Délinquance (CCPD) afin de mobiliser l'ensemble des institutions intervenant sur les quartiers retenus pour l'expérience. On retrouvait une autre manifestation de cette logique d'intégration sociale dans les critères de choix des médiateurs qui étaient recrutés parmi les habitants. Il existait, chez les initiateurs du projet, une volonté de non-professionnalisation de la fonction allant même jusqu'à un refus de formation de ces médiateurs pour préserver une certaine spontanéité dans leur pratique (Apap).

Ce type de projet de médiation a connu un développement limité, car plus de dix ans après le démarrage de celui de Valence, on dénombrait des projets similaires dans une vingtaine de communes. Parmi les projets les plus anciens, on peut citer celui des Ulis, d'Athis-Mons, de Gif-sur-Yvette, d'Echirolles,... Mais à la différence de Valence, ces projets reposaient sur des médiateurs formés à la médiation sur la base d'une quarantaine d'heures de formation, et avec l'instauration de réunions de supervision plusieurs fois par an. Selon l'importance de la ville, le nombre des médiateurs varie de 8 à 20 et est le plus souvent composé en grande majorité de retraités, avec une forte proportion de femmes et une variété de statuts professionnels (employés, enseignants...).

Ce type de médiation, impliquant des bénévoles, était réalisé majoritairement par des binômes de médiateurs, avec le plus souvent des rencontres préliminaires où les médiés étaient reçus séparément avant l'organisation de réunions conjointes s'ils acceptaient le principe de la médiation. D'une manière générale, ce type de structure gérait un nombre limité d'affaires, moins d'une centaine par an renvoyées le plus souvent par

le parquet et dans une moindre mesure par les services de la ville, les bailleurs sociaux,... Les affaires portaient majoritairement sur des conflits ayant une coloration pénale relevant aussi bien des atteintes à la personne (insultes, menaces...) dans le cas de conflits entre voisins, entre amis... mais aussi des atteintes aux biens (dégradations, vandalisme...) dans des affaires de rixes entre voisins, entre automobilistes...

Mais 30 ans après leur création, beaucoup de ces projets comme celui de Valence n'ont pas survécu au départ des fondateurs et ce modèle de médiation n'a pas reçu tout le soutien escompté d'organisations nationales comme l'INAVEM ou de Citoyens et Justice qui se sont repliés au fil des années sur la médiation strictement pénale. Il ne subsiste que quelques structures qui tentent de maintenir un mode de fonctionnement associant les habitants à la gestion des conflits. D'autres structures ont évolué vers les médiations sociales en mettant plus l'accent sur la sécurisation que sur la gestion des conflits en faisant appel à des professionnels sur le modèle des « correspondants de nuit ».

### **La médiation de quartier ou communautaire: une logique de réappropriation**

Au cours de la même période, c'est-à-dire au milieu des années quatre-vingt, s'est développé un certain nombre d'expériences issues du mouvement associatif qui représentent une autre facette de ce mouvement de médiation. A notre connaissance, c'est à Lyon avec l'expérience des Boutiques de Droit/AMELY que l'on retrouve le premier projet de médiation de quartier qui associe des juristes et des habitants d'un quartier à partir d'une saisine directe des parties en conflit, résidant ou travaillant sur un même quartier. Au fil, des années ce projet a fait école avec la mise en place de structures de médiation dans d'autres villes, comme Nantes, Vénissieux, Décines, Saint-Priest... Dans un esprit similaire, AIV Grenoble et Emergence de Thionville, ont développé des projets de médiation de quartier dans les communes avoisinantes de ces deux agglomérations.

Ces projets de médiation de quartier se distinguent de celui de Valence par une volonté de développer une politique volontariste en matière de saisine directe de ces structures par les habitants. La spécificité de ces projets de médiation se caractérise non seulement par l'installation des structures de médiation dans les quartiers mais aussi par le recrutement comme médiateur, des habitants qui sont formés à ce type d'intervention. Pour

ce type de médiation, la réussite du projet passe donc par la reconnaissance par les habitants de leur légitimité d'intervention, ce qui nécessite une bonne insertion sur le quartier. Ceci explique que dans le choix des médiateurs il soit mis en avant des critères liés à leur représentativité par rapport à la population du quartier afin de favoriser leur insertion, leur reconnaissance, par les différentes fractions de celle-ci (Bonafé-Schmitt, 2010).

L'objectif de ces projets n'est pas de former des professionnels de la médiation, mais plutôt de recréer au sein des quartiers de nouveaux lieux de socialisation. Ces projets reposent sur l'idée que l'action de ces médiations en matière de gestion des conflits devrait contribuer à la reconstitution du tissu social. Ne devant pas former des professionnels, la formation initiale repose sur un module d'une trentaine d'heures, complété par une supervision de leur activité sur la base de trois heures par mois. Il ne s'agit pas non plus de former des permanents, car ces projets reposent sur le volontariat et il est nécessaire, tous les deux ans en moyenne, de procéder au remplacement de ceux, qui pour des raisons diverses, abandonnent ces fonctions.

Les médiateurs exercent le plus souvent leur activité dans un local se situant le plus souvent dans un immeuble au sein d'un quartier relevant de la politique de la ville. Il s'agit en grande partie d'affaires présentant une coloration à la fois civile et pénale, comme les conflits de voisinage liés à des problèmes de bruits, et portant sur des conflits liés à la vie quotidienne comme les problèmes locatifs, de consommation,... (Bonafé-Schmitt, 2010)

Malgré un soutien à l'origine de la Délégation Interministérielle à la Ville, l'Etat comme les collectivités locales ont peu soutenu ce type de médiation préférant développer les médiations sociales de type sécurisation. De même, la création tardive d'une organisation nationale en 2004, le Réseau National d'Accès au droit et de la Médiation (RENADEM) qui ne regroupe que huit structures sur le plan national, n'a pas permis un véritable développement des projets de médiation de quartier en France.

### **Les médiations sociales liées à des logiques de communication :**

Le phénomène de la médiation ne se limite pas simplement à la gestion des conflits, il s'étend aussi à ce nous avons appelé les « activités de communication ». Sous cette catégorie, nous avons regroupé toutes les

formes d'intervention de tiers, dont l'activité principale n'est pas la résolution des conflits mais l'établissement ou le rétablissement de liens de communication. En raison de la multiplicité des expériences, nous nous limiterons à présenter celle des femmes-relais et des Points d'Information de Médiation et Multi Services (PIMMS).

### **Les activités de médiation des femmes-relais : une logique de communication interculturelle**

C'est à la fin des années quatre-vingt, qu'il est coutume de situer la création des femmes-relais et plus précisément à Montfermeil et à Clichy sous-Bois dans la région parisienne (Delcroix, 1995). A la différence des expériences de médiation de quartier, les initiateurs du projet des femmes-relais n'ont pas cherché à développer une logique de bénévolat mais plutôt de professionnalisation de cette fonction. Ils vont utiliser la possibilité offerte en 1993 de la création de mille contrats aidés (contrats emploi-solidarité) par le ministère des Affaires sociales, de la santé et de la ville pour développer cette fonction.

Ce sont surtout des organisations, comme Profession Banlieue et l'Institut Régional de Travail Social (IRTS) de Paris qui ont contribué à la professionnalisation et la structuration de cette nouvelle fonction de médiation. Elles vont ainsi élaborer en 1997, en lien avec les associations de femmes-relais, un premier référentiel de cette activité. La structuration de ce nouveau champ d'intervention s'est aussi concrétisée sur le plan organisationnel par la création en 2000 de la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis (Fonda).

Ce processus de rationalisation de ces nouvelles formes d'intervention sociale fut renforcé en 1999 pour répondre aux enjeux d'un nouveau développement de la politique de la ville, reposant notamment sur un programme qui prévoyait la création, sur trois ans, de dix mille postes, non pas de femmes-relais mais d'adultes-relais (Fonda). Ce glissement sémantique ne relève pas du hasard, mais il correspond à une volonté politique de développer ce type d'intervention en le professionnalisant et le faisant évoluer vers la médiation sociale. Cela s'est concrétisé par le développement de cursus de formation et la création d'une véritable filière de formation professionnelle.

A ce jour, nous sommes loin de l'objectif des dix mille postes puisqu'en 2015 on en dénombrait 6 352, mais on constate une profonde évolution de cette fonction en ce qui concerne le genre puisqu'au fil des années le nombre d'Adultes-relais de sexe féminin

décroit. Elles restent toutefois majoritaires avec 60% des effectifs mais cela traduit bien l'évolution de la fonction de femmes-relais vers celle d'Adultes-relais (CGET). Cette évolution de la dénomination se traduit aussi par un élargissement des domaines d'intervention des Adultes-relais comme le montrent les études sur leur activité. Ainsi, pour 2015, le thème « médiation liée au lien social et à la vie de quartier » représente toujours le domaine principal d'intervention des Adultes-relais avec 41% (CGET). Ensuite, on trouve en deuxième position, la « médiation pour l'accès au droit et aux services » avec 27% d'interventions. La « médiation dans le champ scolaire » arrive en troisième position avec 14% (CGET). Dans le même sens, les Adultes-relais favorisent la « participation citoyenne des habitants », ce qui représente 4% de leur activité. Au fil des années, on a assisté à une évolution du domaine d'intervention des Adultes-relais puisque « la prévention et la médiation dans les espaces publics et/ou privés » arrivent en quatrième position avec 12%. Elle témoigne d'une évolution de cette fonction vers ce que nous avons appelé la « médiation-sécurisation ». Il en est de même avec la rubrique « prévention et la médiation dans les transports » qui représentent 2% des interventions (CGET).

Malgré ce processus de professionnalisation et d'évaluation de leur activité, les associations de femmes-relais médiatrices demeurent encore aujourd'hui, comme l'avait bien souligné Bénédicte Madelin, « dans une grande incertitude quant à leur avenir et à celui des fonctions de médiation » (Madelin, 2007).

### **Les activités de médiation des « PIMMS » : une logique de communication instrumentale**

A ces médiations liées à des logiques de communication, il conviendrait d'ajouter le réseau des PIMMS, les Points d'Information de Médiation et Multi-Services (PIMMS.) L'objet de ce réseau est de favoriser les relations entre ces entreprises et leurs usagers notamment dans le cas « de difficultés de paiement et dans les situations contentieuses » (Union nationale des PIMMS, 2014). Les PIMMS ont aussi comme objectif d'encourager l'intégration professionnelle de personnes rencontrant des difficultés dans l'accès à l'emploi en les formant aux métiers de la médiation.

Le premier PIMMS a été créé en 1995 à Lyon à l'initiative de six entreprises de service public comme Electricité de France (EDF), Gaz de France (GDF), la Poste, les Transports en Commun Lyonnais (TCL)... qui étaient

confrontées aux difficultés de gérer les relations avec leurs clients habitant dans des quartiers où vit une population marquée par la précarité sociale. Ce type de structure a connu un rapide développement avec la constitution d'un réseau national en 1998 (Union Nationale des PIMMS) et l'adoption d'une méthode originale de développement dans le domaine social, celle de la franchise (Union nationale des PIMMS, 2014). A ce jour, il existe 64 points d'accueil PIMMS regroupés au sein de 37 associations et les effectifs s'élèvent à 406 salariés pour l'animation des sites et du réseau national. Sur ces 406 salariés, 335 sont des « Agents médiateurs » selon la terminologie utilisée par les PIMMS avec 68 % de femmes 32 % d'hommes (Union nationale des PIMMS, 2014).

S'il est vrai que pour analyser l'activité de ces nouveaux médiateurs, il convient de sortir des catégories traditionnelles pour en inventer de nouvelles liées à une logique plus communicationnelle qu'instrumentale. Il n'en reste pas moins qu'il reste difficile de cerner l'activité de ces derniers à partir des bilans publiés par les PIMMS. Ainsi, pour l'année 2014 le réseau des PIMMS aurait traité 877 069 « motifs d'accueil » pour reprendre leur terminologie, c'est-à-dire des demandes formulées par « *les 376 346 personnes accueillies, soit une moyenne de 2,3 motifs d'accueil par personne* » (Union nationale des PIMMS, 2014). Au cours de cette même année 2014, les agents médiateurs ont réalisé 257 000 actes de médiation dite « sortante » portant aussi bien sur des « médiations financières » c'est-à-dire de proposer des plans de paiement de factures..., des actions de sensibilisation auprès des habitants comme une information sur les économies d'énergie, les éco-gestes..., d'accompagnement des « publics fragiles » dans leurs déplacements auprès de services ou entreprises partenaires du réseau des PIMMS.

S'il est incontestable que les PIMMS jouent un rôle d'interface entre les usagers et les services publics et les entreprises, on peut toutefois se poser la question des limites de l'impartialité des agents médiateurs dans la mesure où presque un tiers des interventions (32%) concerne les entreprises partenaires du réseau, que le financement des structures dépend à 63% des apports des entreprises et que le bureau est composé essentiellement par des représentants des entreprises partenaires (EDF, ENGIE, SNCF,...). S'il est incontestable que les PIMMS répondent à des besoins comme le montre leur activité quotidienne, il convient toutefois de garder un esprit critique sur les risques

d'instrumentalisation de la médiation en transformant ces structures en agence de recouvrement de créances au profit des entreprises partenaires.

## Les médiations sociales liées à des logiques de sécurisation :

Il existe une multiplicité de structures de médiations sociales liées à des logiques de sécurisation, car c'est le champ de la médiation sociale qui s'est développé le plus au cours de ces dernières années. Sous cette catégorie de « sécurisation » nous avons regroupés, toutes les formes d'intervention de tiers dont l'objet principal n'est pas la médiation, mais la recherche d'un climat de sécurité ou de « tranquillité publique » pour reprendre l'expression utilisée par les initiateurs de ces projets, sur un lieu ou territoire déterminé. Pour illustrer cette logique, nous nous limiterons à présenter les structures les plus emblématiques comme celles des « AMIS » et des « Correspondants de nuit » ou encore celle des « Messagers » (Bonafé-Schmitt, 1999, Ben Mrad, 2004).

### Les activités de médiation dans le secteur du transport : des logiques de sécurisation

A l'origine, c'est dans le domaine des transports en commun que se sont développées, ces nouvelles fonctions qui ont été regroupées autour du terme générique d'« agents d'ambiance » qui visent à sécuriser les usagers de ce mode de déplacement (Paquet, 1998). Les « agents d'ambiance » regroupent des expériences diverses comme celle des « Agents de Prévention et de Médiation Sociale » (APMS) mise en œuvre par la RATP dans la région parisienne, ou encore celle des « AMIS » (Accueil, Médiation Information et Service) dans le cadre de la Société Lyonnaise des Transports en Commun (SLTC) à Lyon.

L'expérience qui fut la plus médiatisée, sous le nom de « grands frères », est celle qui a débuté en 1990 dans l'agglomération parisienne, à l'initiative de la RATP et de l'Association de Prévention pour une Meilleure Citoyenneté des Jeunes (APMCJ). A l'origine, ces agents d'ambiance avaient été souvent recrutés au sein de groupes sociaux défavorisés, créant un marquage social, qui pouvait prendre la forme pour bon nombre d'entre eux, d'un « marquage ethnique » (Paquet, 1998).

Une étude récente montre le développement rapide de ce type de fonction

avec des effectifs à plus de 2 000 agents de médiation en 2014 sur les réseaux de transport (Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, 2016). L'étude précise qu'il y aurait 1791 médiateurs sociaux et 235 encadrants soit un total de 2026 personnes. La grande majorité des médiateurs (66%) n'est pas rattachée aux entreprises de transport mais appartient à des structures externes qui sont le plus souvent des associations.

L'étude donne aussi des informations sur le profil des médiateurs qui sont à 75% des hommes, dont 38% sont âgés de 30 à 45 ans et 25% ont entre 18 et 25 ans. Ce sont des personnes peu qualifiées, car 71% ont un niveau de diplôme inférieur au bac et seulement 23% des médiateurs ont un diplôme ou un titre sanctionnant une formation à la médiation sociale. Si l'on prend en considération les champs d'intervention, l'étude montre que ce type de médiation sociale repose sur une logique de sécurisation, car plus de 80% des opérateurs ont répondu que ces dispositifs de médiation avaient pour objet de prévenir les incivilités (84,7%) et de favoriser le sentiment de sécurité (82,7%). Ensuite, on trouve la prévention des actes de délinquance (49%), la qualité du service rendu aux voyageurs (42,9%), la lutte contre la fraude (33,7%), la diminution des coûts d'exploitation du réseau (2,57%) et enfin l'animation (2,36%).

L'analyse du contenu de ces activités, comme dans le cas des autres acteurs de la médiation sociale, montre que nous sommes loin de l'activité de médiation proprement dite et qu'il est difficile de définir l'identité de ces nouveaux tiers qui recoupe aussi bien les activités des agents de sécurité, que des personnes chargées de l'information des usagers.

### **Les activités de médiation dans les espaces publics : des logiques de pacification sociale**

Une autre forme de médiation sociale s'est développée au cours de ces dernières années, c'est celle des correspondants de nuit qui a débuté en 1994 dans la ville de Rennes (IRENEES, 1997). Comme leur nom l'indique, les correspondants de nuit travaillent essentiellement en soirée et la nuit et sont chargés à la fois d'assurer une « veille technique » et un rôle de médiateur dans des espaces ouverts au public. Au fil des années, l'expérience de Rennes a été reprise par d'autres organisations publiques et privées et pour en assurer son développement et sa professionnalisation, un « Réseau des Villes Correspondants de nuit et de la Médiation Sociale » a été créé en 2007.

En parallèle aux « correspondants de nuit », on trouve aussi une autre expérimentation, à l'origine de la médiation sociale, c'est celle des « Messagers » créée en 1992 à la suite de violences urbaines à Chanteloup-les-Vignes. Elle donna naissance en 1995 à l'association pour la Promotion des Métiers de la Ville (PROMÉVIL). Cette association participera, comme l'Association pour le Développement de l'Emploi pour les Métiers Nouveaux (ADEMN/Citéo), à l'émergence et à la professionnalisation de ces nouvelles fonctions liées à la médiation sociale (Rapport du groupe de travail interministériel et interpartenarial, 2011). Le rôle de ces médiateurs est de sécuriser et pacifier les relations dans les espaces ouverts au public : transports en commun, sites scolaires, zones commerciales, équipements sportifs et culturels, espaces verts, ... Pour structurer l'intervention de ces nouveaux médiateurs, une « Charte de référence de la médiation sociale » a été établie par un groupe de travail et adoptée par le comité interministériel des villes (CIV) en 2001 ce qui a permis d'institutionnaliser et d'assurer le développement de cette forme de médiation (CIV, 2011).

Pour favoriser une meilleure reconnaissance de ces fonctions et leur professionnalisation des programmes de formations diplômantes furent élaborés, allant du « CAP Prévention et Médiation » à celui de « Technicien médiation services ».

La structuration du champ de la médiation sociale s'est aussi concrétisée sur le plan organisationnel par la création en 2008 de l'association France-Médiation. A ce jour le réseau France Médiation regrouperait plus de 50 structures réparties sur l'ensemble du territoire national et composées de 1500 médiateurs (France Médiation, 2016). Ce mouvement de professionnalisation de la médiation sociale ne doit pas cacher aussi une certaine réalité celle de la précarité de ces organisations de médiateurs sociaux en raison de l'instabilité des financements.

Cette institutionnalisation de la médiation sociale a fait aussi l'objet de critiques de la part des défenseurs d'une certaine conception de la médiation en considérant que ces fonctions ne relèveraient pas du champ de la médiation et elles entretiendraient une certaine confusion au niveau conceptuel en ce qui concerne la définition de la médiation (Guillaume-Hoffnung, 2015 ; Ben Mrad, 2004).

### **Conclusion :**

A travers cette contribution, nous avons tenté de démontrer que le champ de la médiation sociale, était traversé par différentes

logiques démontrant la complexité du phénomène de la médiation et la nécessité de son analyse. Cette étude se justifie pour plusieurs raisons, d'une part par ce que le phénomène de la médiation sociale évolue au fil des années et qu'il conviendrait de s'interroger sur les raisons du plus grand développement des dispositifs de médiation reposant sur des logiques instrumentales, comme les médiations dites de « tranquillité publique », au détriment de ceux qui fonctionnent sur des logiques plus communicationnelles comme la médiation par

les habitants. D'autre part, le champ de la médiation n'échappe pas non plus à une constante très française de multiplication et d'empilement des dispositifs de médiation au cours des années sans que ceux-ci fassent vraiment l'objet d'une réelle évaluation pour en vérifier leur réelle efficacité.

[Notes bibliographiques](#)

*L'article est le résumé d'une contribution dans un ouvrage à paraître à la fin 2016.*

[Retour au sommaire](#)

## En Belgique

### « Une solution, la médiation communautaire »

Forum Belge pour la Prévention et la Sécurité Urbaine  
(FBPSU asbl- BFPVS vzw)

Qu'est-ce que la médiation sociale? Quels sont les dispositifs et les politiques qui la promeuvent et dans quels contextes? Sur quelles domaines d'action (conflit de voisinage, relations entre citoyens et administrations,...) portent-elles? Est-elle mise en œuvre par des professionnels spécifiquement formés? Obéit-elle à des règles méthodologiques et déontologiques particulières? ... soit autant de bonnes questions auxquelles l'article ci-dessous a le mérite d'apporter des premières réponses et de défricher cette appellation non contrôlée qu'est la « médiation sociale », même s'il n'a pas la prétention de révéler une cartographie heuristique du réel (même partielle) du monde de la médiation sociale en Belgique. Et ce, d'autant plus que le terme de « médiateur social » est au départ plutôt utilisé dans le cadre de la résolution des conflits de travail et que c'est un label qui recouvre aujourd'hui une diversité de pratiques?

La médiation et ses multiples variantes - la médiation de quartier, la médiation sociale ou encore la médiation communale - ont pour but et « point commun d'offrir à leurs bénéficiaires un service de résolution de problèmes dans les matières qui les touchent au quotidien dans leur quartier: les conflits de voisinage, les conflits avec leur administration, les conflits communautaires ou encore intergénérationnels. » (François, 2004). Que ce soit dans l'origine de sa création ou dans son application actuelle, les fondements de la médiation sociale ou médiation communautaire restent la capacité à gérer des conflits via le dialogue et permettre davantage de cohésion sociale. Le vocable communautaire qui rassemble ces différents dispositifs fait référence au concept de communauté dans sa dimension géographique. On pourrait la

nommer « sociétale » dès le moment où elle travaille sur le lien social et sur le vivre-ensemble.

Suite au Plan de Pentecôte de 1990 signé en Belgique et peu avant les « émeutes » à Bruxelles qui donneront lieu en 1992 à la création des premiers contrats de sécurité pilotés par le ministère de l'Intérieur dans cinq grandes villes belges (Anvers, Bruxelles, Gand, Charleroi, Liège), ces contrats mettent l'accent sur l'importance d'une politique intégrale et intégrée et par conséquent, sur le rôle des pouvoirs locaux dans la gestion de la petite criminalité.

Dans ce cadre, deux fonctions de médiation seront mises sur pied par deux pouvoirs différents. En effet, dès 1990, le ministère de l'Intérieur créa la fonction d'assistant de concertation au sein de la police afin de faciliter les relations entre les services de police et plus particulièrement les jeunes issus de l'immigration. Dans un même temps, dans le cadre de sa politique « d'intégration et de cohabitation », la région bruxelloise créa le poste de médiateur social dans le but d'améliorer les rapports entre la population issue de l'immigration et les services communaux.

En parallèle à l'évolution des contrats de sécurité et de ces deux nouveaux postes, apparaît une multiplication des types de médiation: médiation communale, médiation scolaire, ...

Outre les spécificités propres à chaque dispositif, les différents projets de médiation intégrés à des services de prévention communaux ont certains dénominateurs communs qui rejoignent la définition, en quatre dimensions, d'Hélène Van den Steen du Centre Européen de Médiation: « la médiation



est créatrice (suscite des liens), rénovatrice (améliore les liens), préventive (devance les conflits) et curative (répond au conflit)

Dans la pratique, la médiation s'applique différemment en fonction des communes mais aussi en fonction des régions. Comme l'indique Geoffrey François (nd) dans sa recherche « L'Etat de la Médiation communautaire dans les régions wallonne et bruxelloise », les communes wallonnes privilégient l'axe interpersonnel tandis que les communes bruxelloises se réfèrent davantage à l'axe communautaire dans leur utilisation de la médiation. Cependant, l'auteur met en exergue que ces approches sont complémentaires.

Il est intéressant d'exposer différentes façons d'envisager la médiation au sein de diverses communes membres du Forum Belge pour la Prévention et la Sécurité Urbaine asbl. Ci-dessous sont présentés les dispositifs des Villes de Liège et de Charleroi situées en Wallonie, et de deux communes bruxelloises que sont Evere et Bruxelles.

Ces 4 expériences illustrent parfaitement la manière dont les dispositifs locaux peuvent envisager le travail sur le lien social. Ils le font tous à partir du modèle d'**instance de médiation** tel que développé par J-P Bonafé-Schmitt (1997). Il s'agit, dans chacun des projets, de médiateurs formés ayant pour prestation principale la prévention et la gestion de conflits.

Comme le souligne Julien Knoepfler (2007), cette approche du vivre ensemble et du lien social englobe le conflit dans une acception très élargie et constitue la spécificité du travail de ce qu'il appelle la « médiation sociétale » (équivalente à la médiation communautaire telle que définie ci-dessus). De plus, les médiateurs sociétaux intègrent également, selon lui, 3 dimensions complémentaires :

- La relation étroite avec les autorités communales
- L'accessibilité à tout public et de manière gratuite
- La mission de diagnostic et d'observation du terrain couvert.

## Liège<sup>1</sup>

Le dispositif de médiation communautaire de la ville de Liège a été mis en place dès 1999, dans un premier temps, au sein du quartier sensible de Bressoux-Droixhe et s'est ensuite étendu à deux autres entités (Sainte-Walburge et Sainte-Marguerite).

Le dispositif de médiation communautaire liégeois est divisé en deux pôles : la médiation

de quartier et la médiation parentale. Pour bénéficier de la médiation, une requête doit être introduite par un tiers, que cela soit une des parties concernées, un proche ou encore par un des services intermédiaires (police, services de quartiers ou partenaires externes). L'intervention se fait toujours sous réserve de l'accord des personnes concernées.

Depuis quatre années, le dispositif de la Ville de Liège collabore de manière privilégiée et efficace avec les commissariats des zones déjà citées, avant tout dans le cadre de conflits de voisinage et d'interventions sociales. Les pratiques mises en place par la police dans ce cadre vont par ailleurs être pérennisées par l'élaboration d'une convention de collaboration.

Une méthode de collaboration analogue est aussi mise sur pied entre les médiateurs et la société de logements sociaux « Maison Liégeoise ». De plus, des contacts directs et réguliers ainsi que des réunions de suivi sont organisés entre les différents partenaires et les médiatrices.

Concernant le profil des médiateurs de la Ville de Liège, ceux-ci disposent d'un diplôme d'assistant social ou de criminologie et ont suivi une formation en médiation.

Pour rappel, la médiation se fait sur demande. Une fois cette dernière établie, le médiateur prend contact avec les parties pour un entretien individuel. Le contact par téléphone est privilégié plutôt que l'envoi d'un courrier. En outre, en fonction des problématiques rencontrées (litiges liés à des questions d'urbanisme, plantation, hygiène, etc.) et des situations (difficultés de mobilité,...), les médiateurs peuvent être amenés à se rendre au domicile des médiés afin notamment de mieux percevoir leur réalité. S'ensuivent des rencontres au sein du bureau du médiateur, davantage neutre et sécurisant.

### Charleroi<sup>2</sup>

Les objectifs fixés par le contrat de sécurité, conclu dès 1992 entre l'Etat Fédéral, la Région wallonne et la Ville de Charleroi, englobaient tout ce qui concernait la garantie de sécurité et de protection du citoyen, ainsi que le rétablissement d'une certaine qualité de vie. Dans ce programme, la Ville de Charleroi souhaitait davantage diversifier les acteurs de prévention plutôt que de renforcer sa police. C'est dans cet état d'esprit que le service médiation de quartier de Charleroi, opérationnel depuis mars 1993, a vu le jour. Ce modèle de médiation s'inscrit dans une politique de proximité et marque la volonté des pouvoirs locaux de créer ou de recréer des liens sociaux de qualité dans les quartiers mais aussi d'être plus proches du citoyen dans les

<sup>1</sup> Anne Rahier et Sophie Lecieux, Médiatrices communautaires de la Ville de Liège et Catherine Schlitz, Fonctionnaire de prévention de la Ville de Liège

<sup>2</sup> Franco Gizzi, Directeur du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Charleroi

difficultés qu'il rencontre au quotidien dans son milieu de vie. Par ailleurs, en tant que mode de résolution des conflits alternatifs à la procédure judiciaire, la médiation de quartier permet aux usagers de se réapproprier leur conflit et d'y trouver eux-mêmes une solution.

L'expression "*conflits de voisinage*" recouvre toute une série de litiges entre voisins dont les objets sont d'ordres multiples : nuisances sonores, présence d'immondices, problèmes causés par des animaux, des servitudes, des constructions, des plantations, le stationnement, ... c'est-à-dire toutes situations pouvant survenir entre voisins et pouvant faire l'objet d'une médiation (exceptés les conflits d'intérêts). L'objet matériel du conflit prend généralement place dans le cadre d'un conflit principalement d'ordre relationnel.

Pour définir son mode de fonctionnement, ce service s'est appuyé sur le modèle proposé à l'époque par la médiation familiale, il s'agissait d'une médiation volontaire basée sur une dynamique participative non contraignante. Pour construire sa méthodologie, ce service s'est inspiré des fondements proposés par Jean-François Six (1990) qui, pour rappel, a institué les fondements de la médiation et de ce fait renforcé les « gardiens du temple » qui ne reconnaissent pas d'autre modèle que celui proposé par la médiation familiale. Pour définir son cadre de fonctionnement, les médiateurs se sont inspirés de l'ouvrage « Les médiations, la médiation » (Bonafé-Schmitt et al. 1999) qui est venu bouleverser les croyances en proposant l'existence d'une pluralité des modèles. Des journées de formation ont été programmées à Charleroi, tantôt avec Bonafé-Schmitt, tantôt avec Jacques Salzer pour créer un cadre de fonctionnement opérationnel et approfondir la question de l'évaluation de la pratique. De plus, ce service s'est doté d'un véritable réseau de partenaires composé d'acteurs émanant de différents secteurs, tels que : la justice, l'administration, l'associatif, les écoles, les sociétés de logements. Depuis 23 ans, ce service s'est installé comme une véritable alternative à la procédure en justice, en proposant aux usagers de se réapproprié leur conflit en devenant acteur de changement. Cette perspective permet la co-construction des pistes de solutions mutuellement acceptables entre les protagonistes. Ce service gère environ 380 demandes par an et est composé de 5 médiateurs formés à la médiation pour une population de 205.000 habitants.

## Contexte bruxellois

La Région de Bruxelles Capitale subsidie depuis 1991 des médiateurs sociaux dans le cadre des anciens contrats de prévention devenus en 2009 « Plan local bruxellois de prévention et de proximité ». Cette fonction fut mise en place dans le contexte des émeutes de 1991. Elle visait à promouvoir l'intégration et la cohabitation harmonieuse des différentes communautés avec un accent pour tendre vers l'intégration socioprofessionnelle de la jeunesse défavorisée ; celle-ci étant fortement touchée par l'absence de perspective professionnelle sur le marché du travail, un décrochage scolaire important ainsi qu'un sentiment d'abandon des pouvoirs politiques ; la médiation sociale s'inscrivait ainsi dans deux grands axes prioritaires<sup>3</sup> :

- l'intégration des populations défavorisées (avec une attention pour l'insertion socio-professionnelle) ;
- la cohabitation harmonieuse entre les différentes composantes de la population.

A partir de 2001, des précisions sont apportées quant au fondement et aux missions du métier (Circulaire du 13 décembre 2001). La médiation sociale y est définie comme « un processus de création et de restauration du lien social et de résolution de conflits, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose »

Une série de missions découlent de cette définition, notamment :

- Améliorer le contact entre la population et les institutions ;
- Assurer le lien entre les différents acteurs de terrain ;
- Observations, propositions et recommandations au pouvoir local,

Depuis 2011, le « Plan bruxellois de Prévention et de Proximité » renforce davantage l'identité de ce métier comme dispositif de gestion de conflits en visant l'amélioration de la qualité de vie par des outils de résolution de conflits entre particuliers ou groupes (et non avec l'administration).

## Evere<sup>4</sup>

Le service de médiation de la commune d'Evere comporte une section de jour et une section de nuit appelées « Médiateurs de jour et de nuit » qui composent Egregoros asbl.

<sup>3</sup> Circulaire ministérielle du 11 juin 1991, Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale

<sup>4</sup> Nicolas Buelens, Directeur d'Egregoros asbl, Commune d'Evere

Ces deux sections permettent une complémentarité ainsi qu'un relais et une plus grande disponibilité. L'équipe de médiateurs travaille suivant trois axes, deux axes directs et un axe indirect. La première possibilité pour le public consiste à appeler le numéro vert mis à la disposition de la population ou à rendre visite au sein des locaux de l'asbl, et ce durant 16 heures par jour ! La deuxième option, toute aussi directe, c'est le contact de vive voix durant les rondes pédestres ou en véhicule. Le troisième axe est, lui, l'axe indirect, la problématique arrivant jusqu'aux médiateurs via une des nombreuses structures partenaires.

Les rondes permettent d'affirmer la présence des médiateurs et favorisent la tranquillité et le lien social au sein des quartiers, notamment grâce à la mise sur pied de rondes dans les quartiers, de rondes de contacts et d'interventions récurrentes (IR). Celles-ci sont mises en place après la sollicitation des médiateurs par un tiers et la définition du problème par ceux-ci. Sont dès lors planifiées les heures de passages ainsi que les lieux bien définis auxquels se déroulent les IR. Le but étant d'entrer en contact avec les différentes parties, de conscientiser celle qui fait l'objet de la demande d'intervention et d'apaiser les relations conflictuelles. Ces interventions permettent d'éviter une potentielle escalade due à la répétition des problèmes. Une évaluation de ces IR est effectuée de manière régulière, sous forme de discussion menée en interne ou à l'occasion, avec les personnes concernées pour mesurer la qualité de l'intervention. Ces IR prennent fin suite à une réunion de synthèse qui débouche sur l'envoi d'un rapport exhaustif sur la méthode suivie, les observations et les résultats obtenus. Cependant, les IR restent en place tant qu'est observé le problème pour lequel les médiateurs sont intervenus et s'espacent une fois la situation tendant à un retour à la normale. Sont alors mises en place des IRP ou interventions récurrentes préventives qui se traduisent par le passage de médiateurs à des endroits précis mais à différentes heures et sans avoir été sollicité, afin de s'assurer du retour au calme. Se profile autant un travail de « médiation de prévention » afin d'agir préventivement sur des facteurs d'insécurité et de barrière au vivre ensemble, qu'un travail de « médiation de quartier » qui permet dans un premier temps d'apaiser via une présence discrète et continue, afin d'instaurer une mise en confiance des différentes parties via l'application des principes de la médiation (neutralité, impartialité, confidentialité) pour enfin tenter de trouver une solution via le

dialogue entre les protagonistes (autonomisation et durabilité). Le service de médiation est donc autant amené à gérer tant des problèmes interpersonnels (ex : conflit de voisinage), que des tensions collectives qui dépassent l'interpersonnel. L'accent, via les rondes, est d'ailleurs mis sur cette problématique et nécessite un élargissement des partenariats. C'est la diversification des actions de l'asbl et son réseau de partenaires qui permettent son évolution et d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée.

## Bruxelles<sup>5</sup>

Jusqu'en 2004, le service de médiation sociale dépendait du service de la jeunesse de la Ville, au même titre que les centres de jeunes et que certains travailleurs de rue. Cette appartenance a fortement marqué le service dans les problématiques et les projets en lien avec la jeunesse bruxelloise.

En 2004, l'asbl Bravvo (« BRuxelles AVance - Brussel VOoruit»), le service de prévention de la Ville de Bruxelles chargée de la mise en œuvre des projets de prévention sur le territoire de la Ville, reprend le pilotage du service de médiation sociale. Cette asbl agit par le biais de la prévention intégrée, impliquant le fait que tous les partenaires de la prévention (médiateurs, agents de prévention situationnelle, personnel éducatif, partenaires associatifs, etc.) sont associés pour tenter de résoudre en commun les problématiques. Dans ce cadre, Bravvo reprend le pilotage, outre celui de la médiation sociale, de deux autres dispositifs de médiation (scolaire et locale) et se structure dans un axe de travail intitulé « prévention des conflits » en y associant également un service juridique de 1<sup>ère</sup> ligne. Cet axe réunit les projets visant la restauration du lien social et la mise en place de mécanismes de communication.

Les différentes missions de la médiation sociale ont été adaptées aux besoins et réalités des six quartiers dans lesquels le projet est implanté. Elles sont formalisées sous deux axes de travail, l'un collectif et l'autre individuel avec un accent porté sur les actions collectives de type communautaire<sup>6</sup>. Cette articulation des deux axes de travail a fondé la spécificité du projet de médiation sociale tout au long de ces années.

Toutes les actions du médiateur social tournent autour de la conflictualité, ce qui fait sa spécificité par rapport aux autres intervenants sociaux (Geoffrey, 2008). Plus

5 Cécilia Sanchez, Coordinatrice de l'axe prévention des conflits de l'asbl BRAVVO, Ville de Bruxelles

6 Communautaire : qui a rapport à la communauté (Groupe social dont les membres vivent ensemble, ou ont des biens, des intérêts communs) – synonyme : collectivité

large qu'un mode alternatif de résolution des conflits, elle a pour fonction la (re)construction du lien social, en mettant en évidence les besoins de communication entre groupes sociaux et en renforçant le mieux-vivre ensemble (Guillaume-Hofnung, 2012). On retrouve donc quatre éléments fondateurs : le tiers - le processus - le conflit - le territoire.

Dans les actions de type collectif, toutes les initiatives préviennent l'émergence de nouvelles problématiques dans les quartiers et visent au renforcement de la dynamique positive et du lien entre les protagonistes :

1. Le médiateur social est d'abord un référent de quartier : de par sa connaissance précise du quartier, de ses habitants et de ses acteurs, il est un relais essentiel.
2. Le médiateur social est amené à faire un état des lieux du quartier dans lequel il travaille. Ce travail de diagnostic lui permet de proposer des solutions concrètes qui répondent à ces besoins et qui sont concertées avec les différents partenaires locaux (habitants, associations, commerçants) et institutionnels.
3. Le médiateur social est un facilitateur et un activateur de projets. Il soutient ou initie des projets qui stimulent une dynamique positive dans les quartiers, renforcent ou créent les liens sociaux et favorisent la citoyenneté active.
4. Il vise à prévenir les conflits et éviter que des situations collectives ne dégénèrent : il favorise et encourage les relations entre les citoyens et/ou les pouvoirs publics et propose des médiations de groupe (directes et indirectes) dans les situations de conflits.

Dans les actions de type individuel, les médiateurs sociaux sont des intervenants sociaux de première ligne. Ils sont amenés à informer et à aider les citoyens dans la recherche de pistes de solutions à leurs difficultés quotidiennes. Ils reçoivent les demandes individuelles (telles que formations, activités, recherche d'emploi, logement, questions juridiques, inscriptions scolaires, régularisation/ naturalisation, regroupement familial...) et orientent en conséquence ces personnes vers les services spécialisés les plus adéquats. La mission consiste donc principalement à analyser et orienter. Par ailleurs, les médiateurs sociaux assurent un service de relais d'informations (il informe les habitants sur les données du quartier, événements, projets, changements, réunions...).

Les deux axes de travail sont considérés comme complémentaires. L'approche se veut donc interconnectée entre les niveaux micro (les individus), méso (structures de communication, relations sociales, formes d'organisations) et macro (les groupes, les rapports sociaux).

Pour conclure, nous proposons de reprendre quelques éléments d'évaluations de ces pratiques reprises du rapport d'une analyse en groupe effectuée avec les médiateurs sociaux de BRAVVO dans le cadre du réseau MAG en mars 2011, intitulé « Processus de formalisation du métier de médiateur social ».

Les médiateurs sociaux se définissent avant tout comme des « généralistes ». Ils tirent essentiellement leur légitimité de leur connaissance du quartier et de la reconnaissance qu'ils ont de la part des habitants et des associations présentes sur le terrain.

La première dimension du métier qu'ils évoquent est celle des limites de leur fonction par rapport aux autres métiers. Ils sont amenés à intervenir dans des situations où les autres acteurs n'interviennent pas car ils ne le souhaitent pas ou ne le peuvent pas. Dès lors, les médiateurs sont amenés à effectuer un travail qui s'écarte de leurs missions de base (ex : assurer la gestion d'une émeute urbaine). Leur cadre d'action est tellement large que cela leur laisse une très grande liberté dans leur travail tout en les plaçant dans une incertitude quant à ce qu'ils peuvent faire. Il y a tellement de choses à faire dans le quartier qu'il est difficile d'élaborer des priorités.

La deuxième dimension évoquée est celle de la fonction de relai. Ici encore, ce sont les limites de la fonction qui sont interrogées. Ils font le constat que de nombreux acteurs refusent de prendre certaines situations en charge et se demandent si c'est à eux de la faire alors que – en théorie – leur rôle est de relayer vers des organisations compétentes.

La troisième dimension concerne les situations de crise et d'urgence. Ils estiment que leur rôle est un rôle de prévention et qu'ils ne devraient pas intervenir dans des situations de crise comme des émeutes urbaines car, là, il est déjà trop tard.

La quatrième dimension est celle du rapport avec les autorités locales. Des demandes spécifiques leur sont adressées par le cabinet de certains échevins. Ils doivent y répondre alors que ces demandes dépassent le cadre de leurs missions. S'ils estiment devoir rester loyal par rapport à la commune, ils estiment être pris entre des demandes contradictoires. Entre leurs missions, les demandes des citoyens et les demandes des autorités existent des contradictions parfois difficiles à résoudre.

Certaines questions sont encore non élucidées et certaines divergences persistent :

<sup>7</sup> Entendu comme mode de relation entre individus

Entre relai et accompagnement social, comment baliser le travail individuel ?

Entre travail dans le cadre et travail hors cadre ou informel, quelles sont les limites du métier de médiateur ?

Entre le médiateur « fourre-tout » ou « premier et derniers recours » et médiateur en accord avec ses missions, quelles frontières envisager dans l'intervention ?

Entre prévention et gestion des conflits, où situer la limite dans le cadre de l'intervention ?

Quels outils mettre en place pour évaluer l'action ?

Entre demandes divergentes d'une multiplicité d'acteurs, comment faire la part des choses ?

Au sein des services de prévention, comment articuler au mieux les différents métiers ?

Entre médiateurs et coordinateurs, quelles collaborations justes et efficaces envisager ?

En situation d'urgence et/ou de danger, jusqu'où aller ?

Le champ de la médiation et la formalisation du métier de médiateur social

sont encore en voie de constitution, notamment à travers une offre accrue de formation et de certification, et la structuration de réseaux de médiateurs, notamment via le Forum Belge pour la Prévention et la Sécurité Urbaine asbl qui offre à ses communes membres et ses réseaux des lieux d'échanges de pratiques entre professionnels, des possibilités de professionnalisation et de formation, ainsi qu'une reconnaissance et une visibilité de l'expertise échangée et capitalisée. Prendre en compte l'expertise des acteurs pour décider avec eux et en connaissance de cause quelles mesures adopter ou quelles décisions prendre nécessite une compréhension des enjeux tels qu'ils se vivent, de dégager et de rendre intelligible les prises de positions de chacun pour construire collectivement une décision qui récolte l'aval de tous.

[Notes bibliographiques](#)

[Retour au sommaire](#)

## Au Québec

Mylène JACCOUD

Professeure titulaire - École de criminologie - Université de Montréal

### Introduction

Procéder à un état des lieux de la médiation sociale au Québec est complexe pour trois raisons. La première tient à l'opacité de pratiques qui sont peu répertoriées et évaluées. La deuxième est liée aux axes mêmes de son développement : si certaines pratiques de médiation sociale sont autonomisées et donc clairement repérables en tant que telles, d'autres ont été incorporées à un champ de pratiques préexistant (notamment le travail de rue et de proximité) et ne sont dès lors pas constituées en pratique autonome susceptible de faire l'objet d'un repérage et d'une analyse empirique. La troisième raison est de nature plus épistémologique et renvoie au problème récurrent de délimitation des contours de ce champ de médiation. En effet, quiconque cherche à dresser un état des lieux de la médiation sociale doit nécessairement mobiliser des critères de repérage. Or, il est difficile d'observer un objet social décrit comme étant « polysémique », « mal identifié » (Faget, 2010), « nébuleux » (Ben Mrad, 2004) et marqué par un « flou conceptuel » (Bonafé-Schmitt, 2002). Cela en dit long sur le métissage d'une pratique que l'on dit en évolution constante, mouvante, et porteuse de « logiques diversifiées » (Bonafé-Schmitt,

1992). Faget (2006 ; 2010) propose une nomenclature fondée sur l'existence de trois approches de la médiation : une approche nominaliste, substantialiste et normative. Est désignée de nominaliste toute pratique de médiation nommée ainsi. La médiation substantialiste réfère à la régulation non verticale des conflits, par opposition à la force, au jugement ou à l'arbitrage. La médiation normative définit sa pratique par des critères éthiques, inscrivant la posture du tiers impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel comme centrale à cette éthique. L'état des lieux proposé ici s'est inspiré de cette nomenclature en utilisant l'approche nominaliste comme critère de repérage des pratiques de médiation sociale au Québec. Les approches substantialiste et normative s'immisceront, quant à elles, dans l'analyse que nous proposerons en guise de conclusion.

### Les sources d'inspiration des modèles québécois de médiation sociale :

L'histoire de la médiation sociale est relativement jeune au Québec si on la compare à celle des États-Unis et des pays européens, notamment en France. Ce n'est

qu'à la fin des années 1990 que les premières initiatives qui s'en réclament se mettent en place au Québec, alors qu'aux États-Unis, les Community Boards sont instaurés à San Francisco dès la fin des années 1970. On peut s'étonner de ce retard puisque le Québec et, plus largement, le Canada, ont joué un leadership incontestable dans le développement des médiations pénales. On pourrait penser qu'il s'agit là d'un signe d'étanchéité des frontières entre les champs de pratiques des médiations. Or, c'est précisément ce qui interpelle puisqu'au Québec, les promoteurs de la médiation sociale sont issus de la pratique de la médiation pénale ou d'institutions publiques qui font explicitement appel à une rhétorique chère au registre socio pénal, à savoir celle de la prévention du crime et de l'insécurité urbaine. Le Québec n'a donc pas assumé de leadership en ce domaine sur la scène internationale, il s'est plutôt inspiré d'initiatives qui se sont mises en place en France vingt ans plus tôt. Deux modèles de médiation influenceront directement les promoteurs du Québec : le modèle de médiation citoyenne initié par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt dans l'agglomération lyonnaise et celui des médiations urbaines qui émergent dans le giron des contrats locaux de sécurité administrés par les pouvoirs municipaux pour promouvoir la sécurisation, la pacification et le travail de proximité des espaces publics et des quartiers dits « sensibles » (Bondu, 1998; Faget et Wyvekens, 2002; Milburn, 2002; Wieviorka, 2002).

Les deux modèles de médiation instaurés en France correspondent à deux axes concomitants d'émergence de la médiation sociale au Québec (Jaccoud, 2009). Le premier est marqué par la mobilisation d'organismes dédiés à l'administration des sanctions extra-judiciaires en justice des mineurs, les organismes de justice alternative (OJA), lesquels rapatrieront le modèle lyonnais de médiation citoyenne. Le second est porté par l'administration municipale montréalaise qui mobilise la médiation sociale comme vecteur de pacification et de sécurisation dans des quartiers marqués par des déficits de régulation communicationnelle<sup>10</sup>. Ces deux axes de médiation sociale se mettent en place au début des années 2000. Un troisième axe de développement, récent, correspond aux mutations des professions du travail social qui, se disant en crise (Dubet, 2006), sont en voie d'incorporer la médiation comme méthode d'intervention.

## L'axe de la médiation citoyenne :

À l'exception d'une initiative de médiation de quartier singulière, les OJA choisissent de dupliquer l'expérience développée par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt à Lyon en créant des unités qualifiées de *médiation citoyenne*. Les OJA sont, depuis 2012, regroupés au sein de deux associations distinctes, le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) et l'Association des organismes de justice alternative du Québec (ASSOJAQ). Les 23 OJA regroupés au sein du ROJAQ soutiennent une trentaine d'unités de médiation citoyenne dans la province et les 14 OJA de l'ASSOJAQ en soutiennent 17. Il faut noter que l'ASSOJAQ a déployé sept unités sur le principe d'une professionnalisation mixte, c'est-à-dire que les bénévoles citoyens sont jumelés aux médiateurs de l'OJA lors de l'animation des rencontres.

Ce modèle repose sur le principe d'une médiation non professionnalisée, assumée par des citoyens résidant ou impliqués dans leur quartier ou leur milieu de vie. L'OJA forme, soutient et accompagne des citoyens qui offrent un service de « gestion des conflits » sur une base non rémunérée. La philosophie de ces unités, calquée sur la théorisation élaborée par Bonafé-Schmitt, s'inscrit dans la rhétorique de l'« empowerment » et celle de la « réappropriation des conflits » par les citoyens, rhétorique affirmée par le principe de l'accès à des moyens de régulation facilités par la proximité, la gratuité et la non-professionnalisation de ces services. Les unités de médiation citoyenne reprennent le principe de la justice communicationnelle formalisée et privilégiée par Bonafé-Schmitt tout en y ajoutant une fonction potentielle de filet de rétention à la judiciarisation des conflits. Il est intéressant de constater que par rapport aux premiers énoncés de principes, les OJA conçoivent désormais la médiation moins comme un processus (ROJAQ, 2009) que comme une valeur à promouvoir (ROJAQ, 2012). Ce glissement de sens est très certainement fondé sur l'expérience d'une pratique qui a eu et qui a toujours de la difficulté à s'imposer. En effet, les travaux de recherche font tous état du nombre limité de situations conflictuelles conduites dans une médiation (Cadieux, 2015; Jaccoud et Admo, 2008). Les OJA ont réorienté le contenu des formations et la conceptualisation de leurs unités de manière à élargir le spectre de la résolution de conflits, comme en fait foi le document de présentation du ROJAQ (2012: 3) : « La médiation s'inscrit dans un processus

<sup>10</sup> Concept emprunté à Ben Mirad, 2004.

*comprenant différentes activités pouvant mener à un échange entre les parties concernées. Chacune de ces activités a son importance. Le fait qu'il n'y ait pas d'échange comme conclusion ne signifie pas pour autant que les gens n'ont pas bougé par rapport à leur situation et à la façon de la gérer. Ainsi, à partir du moment où il est décidé que la médiation citoyenne est une option qui convient, les différentes activités mises en place telles que les appels et les rencontres préparatoires peuvent contribuer à la gestion du conflit. Par exemple, un appel ou une rencontre préparatoire peut permettre à une personne de mieux percevoir la situation et lui donner confiance en sa capacité à gérer la situation sans l'aide d'un médiateur».*

### **L'axe de la médiation sécuritaire et pacificatrice :**

Deux temps peuvent être distingués dans cet axe de développement de la médiation sociale. Le premier, de facture plus expérimentale, plus éclatée et moins pérenne, est marqué par l'implantation de projets soutenus et financés par les pouvoirs publics, notamment la Ville de Montréal et le gouvernement du Québec. En dépit de spécificités liées à leur mode de fonctionnement et aux caractéristiques des milieux de vie dans lesquels ils s'implantent, ces projets embrassent des logiques communes autour des thématiques classiques de prévention du crime, de renforcement du sentiment de sécurité des résidents, de pacification des espaces publics, de résolution des conflits et de restauration de liens sociaux. Ils sont nés dans la mouvance des politiques publiques visant la « lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale », la « revitalisation urbaine intégrée », le « soutien à la vie communautaire » et la « sécurité urbaine ». Quatre projets marqueront cette première phase. Implantés dans des quartiers ou des HLM, ils sont administrés par des organismes communautaires. Trois des quatre projets opteront pour un modèle de médiation professionnalisé. À l'instar des pratiques européennes qui encouragent des initiatives fondées sur le transfert de responsabilités et de compétences à des élus locaux en partenariat avec des organismes communautaires et des habitants de quartiers dits « sensibles » (Muller, 2005; Wieviorka, 2002), ces projets sont pilotés par un comité d'orientation composé de représentants d'institutions et d'organisations publiques, parapubliques et communautaires (arrondissements municipaux, police,

transport, prévention du crime, services sociaux, organismes communautaires, etc.). Même si ces projets s'inscrivent dans une autre logique de médiation, certains médiateurs seront formés par les intervenants-médiateurs du réseau des OJA. Un des projets, le projet ÉMU (Équipe urbaine de médiation) sera d'ailleurs administré par un OJA de Montréal. L'histoire de ces projets sera relativement courte et peu concluante quant à leur portée pour certains d'entre eux<sup>11</sup>. Trois projets ne seront pas reconduits dans leur financement. A l'heure actuelle, seul le projet BUMP (Burgundy Urban Mediation Program) est encore opérationnel, après avoir vécu une période d'interruption de quelques années. La pression citoyenne, couplée au soutien de partenaires institutionnels et communautaires (organismes communautaires, services de police et de transports publics notamment) a ravivé un projet dédié à la prévention de la violence et des gangs de rue auprès de la minorité noire anglophone du quartier. Le projet BUMP emploie trois médiateurs professionnels qui patrouillent le quartier (Prévention Sud-Ouest, 2016) et qui agissent à la fois comme intervenants à la résolution des conflits, pacificateurs de tensions et interlocuteurs entre les individus et les institutions (Sénécal, Myrand et Dubé, 2010).

Un deuxième temps marque le développement du modèle de médiation sécuritaire et pacificatrice. Il correspond à la non reconduction des projets expérimentaux portés par les organismes communautaires et à un transfert du principe de médiation sociale au sein du programme Tandem, un programme en prévention de la criminalité que la ville de Montréal a instauré en 1982. Connue sous le nom d'*Opération Tandem* lors de son adoption en 1982, le programme devient *Tandem Montréal* en 1992. En 2004, le programme est ajusté et redéfini comme étant un *Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine*. Tandem est implanté dans 17 des 19 arrondissements montréalais. Des intervenants de ce programme en sécurité urbaine ont suivi une formation en médiation sociale, notamment ceux qui travaillent dans les Tandem insérés dans les quartiers marqués par une plus forte fracture sociale<sup>12</sup>. Il est en revanche difficile de saisir la place qu'occupe la médiation dans l'activité de ce programme mais, à en croire certains de nos interlocuteurs, il semble que la

11 Un projet avorte en cours d'implantation (le seul projet qui reposait sur un modèle non professionnalisé de médiation). Un autre ne parviendra pas vraiment à se développer (Dupont et Jaccoud, 2007). Le projet ÉMU, en dépit d'une évaluation positive et d'une approche novatrice de la médiation (l'introduction de cercles de résolution des conflits), ne sera pas reconduit dans son financement (Badino, 2014)

12 L'Institut Pacifique, l'OJA Trajet de Montréal et le ROJAC sont mobilisés dans la formation de ces intervenants.

médiation occupe une portion très marginale de leurs actions.

## L'axe de l'intervention sociale :

« Il est pensable d'imaginer qu'un double avenir se dessine pour les métiers de la médiation sociale : qu'ils participent de la mutation des champs d'action du travail social et de la sécurité publique en s'y trouvant phagocytés par eux ou qu'ils parviennent à s'autonomiser en restant confinés à la périphérie du registre des pratiques de l'action sociale» écrivions-nous en conclusion d'un article publié en 2011 (Ben Mrad et Jaccoud, 2011, p. 106). Des signes évidents d'inclusion de la médiation dans les métiers de l'intervention sociale apparaissent dans le paysage québécois. L'ASSOJAQ vient d'obtenir une subvention substantielle du Ministère de la Santé et des services sociaux pour former 200 travailleurs de rue et de proximité à la pratique de la médiation au cours des deux prochaines années à l'échelle provinciale. Plusieurs secteurs d'intervention sont ciblés par cette initiative : l'itinérance, les jeunes, les personnes âgées et les établissements scolaires. Cette démarche viendra très certainement atténuer les tensions qui étaient perceptibles lors de l'implantation de projets expérimentaux de médiation urbaine. L'évaluation du projet de l'Équipe de médiation urbaine avait, par exemple, mis en exergue la méfiance des travailleurs de rue à l'égard des médiateurs urbains (Jaccoud, Admo et Rossi, 2009).

## Conclusion :

Cet état des lieux de la médiation sociale au Québec laisse entrevoir la faible professionnalisation et autonomisation de cette pratique. Mis à part le mouvement de la médiation citoyenne porté par les OJA, la tendance qui se dessine est plutôt l'incorporation d'une pratique à un ensemble déjà institué de pratiques d'intervention liées au domaine de la sécurité urbaine et à celui du travail social (particulièrement le travail de rue). La médiation sociale semble désormais plus clairement désigner une approche de dialogue, de résolution et de gestion des conflits qu'un processus spécifique qui mobilise un tiers impartial entre deux parties en conflit. De toute évidence, la médiation sociale au Québec tend principalement à s'inscrire dans une approche substantialiste de la médiation (celle qui se définit comme une pratique de régulation non verticale des conflits) dans laquelle la figure du tiers impartial est évanescence. Le tiers subsiste dans un registre d'accompagnateur, de négociateur, de pacificateur, mais son impartialité ne semble plus véritablement en constituer la substance.

[Notes bibliographiques](#)

[Retour au sommaire](#)

## En Suisse

Karine DARBELLAY

Professeure HES à la Haute Ecole de Travail Social (Valais)

### Introduction :

La médiation sociale en Suisse est difficilement repérable sous cette dénomination. En effet, la Fédération Suisse des Associations de Médiation (FSM) n'en fait aucunement mention et nos recherches dans le cadre d'un projet européen sur la médiation sociale confirment cet état de fait. A défaut de trouver des instances (Bonafé-Schmitt, 1998)<sup>1</sup> s'inscrivant dans le champ de la médiation sociale, nous avons dû chercher des activités de médiation qui correspondaient à ce que

nous pouvons définir comme de la médiation sociale.

Nous avons choisi d'aborder la thématique de la médiation sociale en Suisse sous trois angles. Le premier s'appuie sur ce que De Briant et Palau (1999) nomment la « médiation sociétale » qui est « fondatrice du lien social et donc de nature essentiellement politique ». Dans ce volet nous montrerons l'importance de la médiation dans la construction de la Confédération helvétique de ses débuts jusqu'à aujourd'hui où le fonctionnement démocratique suisse est interpellé en terme de gestion des crises des médiations sociales contemporaines. Ensuite, nous présenterons l'état d'avancement de l'institutionnalisation de

1 « Les activités de médiation », selon Bonafé-Schmitt (1998), sont effectuées par des acteurs qui exercent la médiation dans le cadre d'une activité professionnelle ou pas et dont « leur statut, leur mode de fonctionnement, ne leur permettent pas d'être impartiaux, indépendants », c'est le cas par exemple des travailleurs sociaux et travailleuses sociales. Les « instances de médiation », quant à elles, sont constituées par des médiateurs et médiatrices définis comme tiers impartial, c'est-à-dire en-dehors de toute relation de pouvoir (1998 :49-51).



la médiation en Suisse et de ses champs de prédilection, en nous appuyant notamment sur des résultats obtenus lors de notre participation à un projet européen sur la médiation sociale. Enfin, nous avons choisi de restreindre notre objet à la définition proposée par Ben Mrad (2004). Ici nous illustrerons cette médiation en décrivant divers projets que nous avons repérés au niveau local. Enfin, nous terminerons par une réflexion visant à déterminer les configurations de la médiation sociale en Suisse aujourd'hui en comparant avec le cas français.

## La médiation au cœur du fonctionnement politique :

La médiation sociale dans le sens de création ou de rétablissement de lien social a joué un rôle que les historiens soulèvent dans la construction de la Confédération helvétique. Nous montrons ci-après le rôle de la médiation dite fédérale pour arriver à la situation contemporaine de la Suisse comme démocratie délibérative.

La notion de médiation est fortement liée à l'histoire suisse. Les historiens parlent même de « *médiation fédérale* », en tant que système de fonctionnement entre Confédérés de la naissance de la Suisse jusqu'à la fin du 18<sup>ème</sup> siècle. La médiation fédérale est définie comme un ensemble de « divers procédés de résolution des conflits par un médiateur neutre, membre ou non de la Confédération, agissant de sa propre initiative, sur demande, ou par obligation » (Würgler, 2009). Elle consistait notamment à organiser des pourparlers, à arbitrer les conflits et à rechercher des accords à l'amiable entre les cantons. Même s'il existait quelques bases juridiques formelles, ces procédés de médiation se rattachaient plutôt à la culture politique qu'au droit. L'émergence de ces procédés de médiation s'explique, selon les historiens, par la structure fédéraliste qui poussait au compromis, par l'absence d'un pouvoir central garantissant l'ordre public, ainsi que par une jurisprudence moins abondante que dans l'Empire ou qu'en France. Cette médiation a permis de renforcer la cohésion confédérale et une meilleure intégration des pays alliés. Nicolas de Flue est reconnu pour ses qualités de médiateur en Suisse et est considéré comme un des principaux unificateurs entre Confédérés. En politique extérieure, la Suisse est également connue pour avoir offert ses compétences de médiation dans les conflits internationaux, ce qui est encore le cas aujourd'hui.

Pour venir à la situation actuelle, nous montrerons, avec l'article de Giraud (2009),

que les instruments de « *démocratie directe* » semblent une réponse possible aux crises des médiations sociales. Pour l'auteur, nous assistons à des « *crises de la démocratie* » et « *au risque de les caricaturer, on pourrait résumer les débats (...) autour de l'incapacité croissante des systèmes démocratiques à remplir leur rôle d'intégration des individus et des groupes* » (2009 :215). C'est pourquoi il relève que ces crises contemporaines de la démocratie relèvent notamment de la crise de la médiation sociale qui comprend la crise des identités, des cultures de groupe ou des affiliations qui résultent de l'affaiblissement des formes classiques de socialisation. Elles tendent ainsi à disqualifier progressivement les règles de la démocratie de négociation définie comme une forme démocratique institutionnalisant le partage du pouvoir entre groupes sociaux. Or pour l'auteur, cette disqualification se ferait moins ressentir en Suisse, car cette dernière disposerait d'une forme d'organisation démocratique alternative qu'est la démocratie directe. « *Cette norme politique permet de construire une évolution du régime démocratique en terme de démocratie de négociation, vers une forme délibérative, qui permet de nouvelles formes d'implications citoyennes* » (2009 :217). La délibération, dans le contexte suisse, prend la forme d'une négociation politique et sociale, fortement publicisée, dans le but non seulement de réduire les oppositions, mais aussi de mobiliser le consentement. En effet, un certain nombre de citoyens (par le biais de signatures) peuvent à tout moment annuler une disposition légale par référendum ou proposer une initiative constitutionnelle. « *Plus que de la concertation sociale, ces procédures poussent à de véritables négociations sociales de grande envergure qui doivent impérativement aboutir au risque de voir les disposition annulées* » (2009 :222).

Nous avons abordé ici la dimension politique de la médiation sociale, nous poursuivons en montrant le processus d'institutionnalisation de celle-ci et des pratiques en la matière.

## Institutionnalisation et pratiques de la médiation en Suisse :

Comme ailleurs en Europe, il a fallu attendre le milieu des années 90 pour que la médiation entame son processus d'institutionnalisation en Suisse. La première association suisse de médiation, l'ASM (Association Suisse pour la Médiation) a été fondée en 1992. Elle regroupe des

professionnels du domaine et elle est particulièrement orientée vers la médiation familiale. L'association faitière des associations, la FSM, quant à elle naquit seulement en 2000, elle regroupe 15 associations et 10 instituts de formation. Elle édicte des standards et les conditions cadres réglant la pratique professionnelle et elle est l'organe de certification des médiatrices et médiateurs.

Au niveau du cadre légal, la médiation sera inscrite relativement tard par rapport aux autres pays européens dans le système législatif fédéral. En effet, la médiation est évoquée pour la première fois dans le cadre de la loi fédérale régissant la condition pénale pour mineurs en 2007 et est inscrite explicitement dans la procédure en 2011 (art. 8 et 21 al.3 DPMIn). Au niveau civil, c'est l'occasion de l'entrée en vigueur du Code de procédure civile suisse unifié en 2011, que la médiation apparaît comme outil supplémentaire dans le traitement judiciaire civil (art. 213 à 218 CPC et 297 al. 2 CPC). Que ce soit en matière pénale ou civile, la Suisse a opté pour un modèle libéral, en privilégiant de régler l'articulation de la médiation avec les procédures judiciaires plutôt que d'édicter une législation propre à la médiation, ainsi qu'en renonçant à en protéger le titre et à exiger une inscription officielle dans un registre professionnel (Association suisse pour la médiation). Ainsi, dans le code civil, la médiation est décrite comme une procédure extrajudiciaire qui se caractérise essentiellement par l'intervention d'un tiers neutre et indépendant, initié par les parties tant en-dehors de toute procédure judiciaire qu'à l'occasion ou en parallèle à une procédure pendante ou sur le point d'être introduite devant les tribunaux (Pastore & Sambeth Glasner, 2010).

Quant au niveau cantonal, le deuxième niveau dans la structure fédéraliste de la Suisse, la médiation se développe de manière diverse. Par exemple, certains cantons, s'inspirant des expériences européennes, ont introduit la médiation pénale des mineurs déjà dans les années 90, alors que d'autres l'ont effectuée suite à son introduction au niveau fédéral. Il est donc difficile d'avoir une vue d'ensemble homogène de la médiation d'un point de vue juridique en Suisse (Vezzoni, 2009).

Quant aux pratiques de médiation, nous nous rapportons à une enquête mandatée par la Fédération Suisse des Associations de Médiation (FSM) effectuée en 2014. Cette étude effectuée sur 247 personnes pratiquant des activités de médiation montre que la

majorité des activités en Suisse s'exerce dans le domaine de la médiation familiale et dans celui du travail. Le champ de la médiation sociale n'apparaît aucunement dans ce rapport ni d'ailleurs sur le site Internet de la FSM. Est évoquée par contre, la médiation de voisinage comme champ moins investi que les deux premiers. Le déroulement générique des médiations se caractérise dans la grande majorité des cas par une prise de contact effectuée par les personnes concernées par le conflit et financées par les participants(es) eux-mêmes, ce qui montre que la médiation aujourd'hui reste encore de l'ordre de l'initiative personnelle (41%) et très peu mandatée par les tribunaux (9%). Les pratiques dans les instances de médiation s'exercent principalement en Suisse à côté d'autres activités professionnelles généralement complémentaires.

Ce constat est corroboré dans nos résultats provenant d'un projet européen<sup>2</sup> auquel nous avons participé de 2012 à 2014. Dans ce dernier, nous avons effectué un état des lieux non exhaustif des associations/institutions en Suisse francophone annonçant des activités de médiation sur leur site Internet. Nous avons recensé 69 types d'activités de médiation liés à 47 projets. Aucune de ces activités ou de ces projets ne se profile dans le champ de la médiation sociale de manière explicite. La grande majorité de ces derniers annonce des activités de médiation de voisinage parmi de multiples autres activités liées à d'autres champs de la médiation comme le domaine familial principalement. Des interviews informelles effectuées avec des médiateurs indépendants du Canton du Valais confirment ce fait. En tant que médiateur, la majorité des activités proviennent de la médiation familiale à laquelle s'ajoutent des cas de problèmes de voisinage. Relevons qu'une seule association annonce la médiation de voisinage comme activité principale, il s'agit de l'ASMED (Association vaudoise/genevoise pour la médiation de voisinage). L'interview de M. Philippe Beck dans ce numéro développera ce point.

## Les activités de médiation sociale en Suisse :

Dans cette partie, nous présentons divers projets que nous considérons comme des initiatives intégrant des activités de médiation sociale, qui se caractérisent par « *la spécificité de leur champ d'intervention (quartiers, villes),*

<sup>2</sup> Projet Grundtvig sur le thème de la médiation sociale et communautaire qui s'est déroulé de septembre 2012 à septembre 2014 regroupant 7 pays (Portugal, Suisse, Espagne, France, Italie, Allemagne et Angleterre).  
Projet effectué avec le concours du Prof. Jorge Pinho, de la HETS Valais/Wallis.

par leur mission spécifique de lutte contre la désagrégation sociale et, enfin, par la nature des conflits (problèmes de voisinage, relations difficiles entre plusieurs parties, actes d'incivilité...) » (Ben Mrad, 2004 :233).

### La médiation de voisinage à Vernier<sup>3</sup> : mise en réseau des modes de régulation sociale

Il s'agit d'un projet initié dans un quartier, dit « *le quartier des Libellules* », dans une ville à proximité de Genève, comprenant plusieurs grands immeubles à la lisière d'une zone industrielle caractérisée par une forte présence de personnes immigrées, de chômeurs, de personnes avec des problématiques sociales et d'une dégradation de l'habitat (Bugnion, 2015 :49-51). C'est suite à une série de violences et de déprédations que la fondation propriétaire du quartier décide de rénover l'habitat en proposant une série de projets pour améliorer la qualité de vie des habitants du quartier. Parmi les diverses propositions apparaît la médiation de voisinage. Ces médiateurs et médiatrices travaillent en réseau avec les agents de la police municipale, les îlotiers, les régies immobilières ainsi que les correspondants de nuit (CN) (Bugnion, 2015). Ces derniers interviennent « *à chaud* » et lorsque le conflit s'enlise, ils font appel aux médiateurs qui mettent en place « *un processus formel de médiation, qui procure un espace d'écoute et d'échange dans un cadre éthique et conformément aux principes déontologiques de confidentialité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance* » (Ronget, P. et al. 2015 :20-21). Les médiateurs sont des personnes recrutées parmi les habitants et ils ont reçu une formation. Ils effectuent leur médiation dans un lieu considéré comme neutre par la population soit le local de l'association de quartier, car ce dernier « *est associé dans l'esprit des gens à la vie associative locale* ». La grande majorité des cas traités concerne les nuisances dues au bruit et les solutions trouvées sont diverses allant de démarches auprès des bailleurs, de changement de comportements principalement basé sur l'incitation à la communication comme « *téléphoner plutôt que de taper contre la paroi, parler sur un ton aimable, entamer le dialogue pour éviter les malentendus* » ou d'actes plus symboliques comme « *se saluer lorsqu'on se croise dans l'escalier* » (Bugnion, 2015 :114-117).

Dans cet exemple, nous voyons comment la médiation de voisinage, constitue un outil parmi d'autres, permettant de lutter contre la désagrégation sociale d'une commune et

visant à l'amélioration de la qualité de vie d'habitants. Les autres éléments mis en place sont d'ordre sécuritaire, avec la police et les îlotiers, et social avec les correspondants de nuit qui seront décrits ci-après.

### Les correspondants de nuit (CN) : une médiation qui se distingue du travail social

En Suisse, plusieurs grandes villes germanophones (Zurich, Lucerne, Berne, et Bienne qui est bilingue), se sont dotées de correspondants de nuit. Dans la Suisse francophone, seules deux villes ont franchi récemment le pas, il s'agit de Vernier dans le canton de Genève (2011) et de Lausanne dans le canton de Vaud (2015). Pour ces deux dispositifs, il s'agit principalement de diminuer les incivilités dans l'espace public (déchets, vandalisme, nuisances sonores, bagarres) et de réduire les risques liés aux consommations. A Lausanne, ces correspondants proviennent de professions inscrites dans les domaines psychosocial, sécuritaire ou médical. Ils reçoivent une formation en communication non-violente, self-défense, premiers secours, approche spécifique des groupes alcoolisés et en médiation sociale en milieu ouvert. Ils n'ont pas de compétence de police ni celle de prise en charge sociale. A Vernier, les autorités précisent que ces correspondants doivent favoriser le lien social dans les quartiers et assurer une veille sociale par la présence humaine. Il est très intéressant de noter que certains élus de la commune se sont interrogés sur la multiplication des offres de régulation sociale et des rôles de chacune d'entre elles notamment entre la police municipale, les travailleurs sociaux hors murs (TSHM) et les correspondants de nuit. Dans un rapport de la commune, les premiers sont confinés à un rôle de sanction, les TSHM ont pour but de « *régler les problèmes que les gens rencontrent* » et les CN « *sont prioritairement là pour gérer et faire diminuer les problèmes que les personnes causent* ». Ainsi même si l'expérience sociale requise pour les CN est exigeante, selon les initiateurs du projet, il semble claire que ces derniers ne s'inscrivent pas dans une démarche de prise en charge sociale, comme pourraient le faire les travailleurs sociaux. Pour les autorités communales, « *les correspondants de nuit et les médiateurs contribuent à la mise en œuvre d'un concept global de sécurisation de l'espace public et de régulation sociale (...). Ils apportent une réponse complémentaire à celle des travailleurs sociaux hors murs ou encore des agents de la police municipale et de la gendarmerie* » (Ronget, P. et al., 2015 :20-21).

<sup>3</sup> Le projet du quartier des Libellules à Vernier s'inscrit dans un projet national qui a débuté en 2008 et qui s'est terminé en 2015 auprès de 16 communes suisses (germanophones et francophones) dans le but « d'améliorer durablement la qualité de vie dans des quartiers qui sont confrontés à des défis sociaux et urbanistiques, de créer des conditions de vie favorables à l'intégration sociale et à valoriser les infrastructures de ces quartiers » (www.admin.ch).

**Conclusion :**

En reprenant les deux types d'interventions en médiation sociale décrites dans Ben Mrad (2004), nous constatons qu'en Suisse la médiation de voisinage se situe dans ce que l'auteur nomme l'action réparatrice, c'est-à-dire une action résolument orientée vers la résolution de conflits dits « manifestes ». Ces interventions émanent, dans la partie francophone du pays, d'une part d'associations et d'autre part d'initiatives provenant de médiateurs privés. Le second type d'intervention, évoqué par l'auteur, consiste à prendre en charge des différends dont les conflits d'intérêts « n'existent pas à proprement parler » et ont une visée préventive, de dissuasion ou de dialogue. En France, ces médiateurs sociaux ont émergé sous la forme de dispositifs d'emplois aidés initié par l'Etat et les compétences en jeu sont dites « incorporées » car issues de savoir-faire empiriques. Les correspondants de nuit en Suisse pourraient dans une certaine mesure entrer dans cette deuxième catégorie car ils s'inscrivent clairement dans une logique de prévention, voire également de dissuasion et ils sont issus d'initiatives publiques au niveau communal. Quant aux profils de ces personnes, ils restent très divers, à Lausanne par exemple, il s'agit de professionnels. Remarquons également que l'apparition des CN est relativement récente et peu étendue.

Pour conclure, nous remarquons que la médiation sociale en Suisse prend sens à deux niveaux. D'une part, elle apparaît comme axe réflexif au niveau politique autant dans la construction d'un Etat helvétique que dans le fonctionnement même du pays aujourd'hui. D'autre part, elle apparaît principalement au niveau des microstructures de la société, répondant à une « logique sociétale » (initiatives privées et associations) plutôt qu'à une « logique publique » (Bonafé-Schmitt, 1998). Nous pouvons poser l'hypothèse que la présence discrète de la médiation sociale en Suisse peut s'expliquer en partie par la configuration fédéraliste du pays. En effet, nous constatons que les incitations à développer la médiation sont plutôt faibles aux niveaux fédéral et cantonal et de manière ciblée (dans les grandes villes) et récente au niveau communal. De plus, nous avons montré que la médiation reste encore aujourd'hui un outil qui se pense principalement en lien avec les procédures judiciaires. Du côté des médiateurs et médiatrices, la médiation reste une activité effectuée en parallèle d'autres activités professionnelles. Ainsi, la médiation sociale, en tant que champ autonome, reste encore à construire en Suisse, distinct du champ du travail social et des mesures sécuritaires.

[Notes bibliographiques](#)

[Retour au sommaire](#)

## Au Luxembourg

Paul DEMARET

Coordinateur du Centre de Médiation asbl

**Aux origines :**

Si l'on jette un coup d'œil rétrospectif sur les débuts de la médiation au Luxembourg, on est frappé par la diversité des pistes qui ont été explorées par les pionniers, avant que la médiation de voisinage – objet de cet article - s'inscrive dans le paysage Luxembourgeois, d'une façon stable grâce aux soutiens institutionnels qui se sont, peu à peu, multipliés.

Les premiers pas, si l'on peut dire, de la médiation au Grand-Duché ont été réalisés par une médiatrice familiale, dès 1996, dans un Centre Familial (Centre de Prestation Familiale : CPF).

La création du « Centre de Médiation » a suivi en 1998.

Puis, en 1999/2000, la médiation scolaire a trouvé sa place par l'intermédiaire du projet PEER MEDIATION.

Les années suivantes ont été également riches en créativité : deux centres de médiation « socio-familiale » ont vu le jour et l'Université de Luxembourg a créé, en 2003, un master en médiation.

Quant au barreau du Luxembourg, il n'est pas en reste : il a mis en place un Centre de Médiation qui est devenu en 2012 : « le Centre de Médiation Civile et Commerciale ».

Enfin, n'oublions pas « l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés » qui obtient son « agrément » en 2010 : ALMA, Association sans but lucratif.

### La prédominance de la médiation de voisinage :

C'est elle qui va connaître le développement le plus remarquable, à partir des années 2004/2005.

En effet, c'est à ce moment que Jos Bewer, le dynamique fondateur du « Centre de Médiation » rassemble des élus de différentes communes et organise un échange avec les voisins français de Thionville, qui étaient déjà actifs dans le domaine de la médiation de voisinage.

A la suite de ces échanges, plusieurs communes se regroupent pour gérer ensemble un service de médiation : une première commune démarre seule (Dudelange) qui sera rejointe en 2009 par 3 autres communes (Differdange, Junglinster, Schiffflange) pour créer un service gratuit (coûts pris en charge par les communes). Les médiateurs et médiatrices étant des professionnels (le)s. Le Centre de Médiation a traité 66 dossiers, transmis par le Parquet dans le cadre de la loi sur le médiation pénale, en 2015.

Actuellement, existe également une autre structure : le « Service Régional de Médiation » (19 communes) avec service gratuit pour les usagers et bénévolat pour les médiateurs. Ce service traite environ 70 dossiers par an.

## Problèmes et perspectives actuelles :

Comment mieux promouvoir la médiation de voisinage au Luxembourg ?

Comment faire en sorte que la médiation reste dans l'esprit de la population ?

Certains médiateurs ou médiatrices interviennent dans plusieurs communes : ils estiment, afin de permettre de mieux gérer leurs interventions, qu'une structure conjointe de médiation pour les différentes communes s'avèrerait opportune.

Un des freins à la promotion de la médiation de voisinage est que toute action de promotion a un coût, et il semblerait que certaines communes n'envisageraient un financement que pour la promotion du service à l'ouverture de celui-ci et lors de chaque séance de médiation, ce qui est insuffisant.

Un autre élément qui pourrait être un frein à son développement dans les communes qui disposent d'un service de médiation serait une présence discontinuée du service de médiation, entraînant un manque de visibilité.

Et que dire des communes qui ne voient pas l'utilité de la médiation ...

Le développement de la médiation au Luxembourg pourrait être accru avec un regroupement des compétences, et bien sûr avec de plus grands efforts au niveau de la promotion et si cette promotion pouvait perdurer.

[Retour au sommaire](#)



## POINT DE VUE

### La médiation à la frontière entre social et psychologique

Claude HOUSSEMAND & Anne PIGNAULT

Institute for LifeLong Learning and Guidance, Université du Luxembourg

La médiation est devenue depuis quelques décennies un mode protéiforme de résolution des conflits par les thèmes qu'elle aborde et les méthodes qui s'y rattachent (Bonafé-Schmitt, Dahan, Salzer, Souquet & Vouche, 2003). Tout un chacun semble comprendre son principe général et se représente apparemment la situation de médiation de manière plus ou moins concrète et univoque. Pourtant, derrière cette apparente uniformité, des études montrent que ce mode de régulation est défini de manière parcellaire et compris de multiples manières par les personnes auxquelles il est destiné (Houssemand, 2008). Pour délimiter précisément ce phénomène, il est nécessaire de mieux le définir.

L'engouement pour la médiation est assez récent et débute dans les années soixante-dix en Europe. Pourtant, le terme en lui-même est beaucoup plus ancien et les dictionnaires le font remonter au XVe siècle voire au XIVe pour le mot 'médiateur'. Le médiateur est la personne qui se met au milieu (du latin *medius*). Il s'agit de celui qui s'entremet pour créer un accord (Six, 2003). Actuellement, au sens large, le médiateur est « celui qui facilite un quelconque arrangement » ou plus précisément, « celui qui s'interpose entre des personnes et des groupes en conflits ».

Ces fragments de définition font référence à trois dimensions en interaction : des personnes ou groupes en conflit, une tierce personne s'interposant et un arrangement apaisant ou résolvant le conflit. Ces trois pôles sont nécessaires pour situer le processus de la médiation. Ils permettent également de proposer une définition précise et pragmatique de celle-ci : « la médiation se définit alors comme l'action de mettre en relation, par un tiers appelé 'médiateur', deux personnes physiques ou morales, appelées 'médiées', sur la base de règles et de moyens librement acceptés par elles, en vue soit de la prévention d'un différend ou de sa résolution, soit de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale » (Briant & Palau, 1999). Cette définition est très intéressante car elle situe la médiation dans un contexte moins limité que celui que l'on pourrait de prime abord lui attribuer. Il ne s'agit en effet pas seulement d'un moyen de résolution d'un conflit

consommé, mais aussi d'un moyen de prévention de l'émergence de celui-ci. La médiation permettrait alors également l'élaboration ou la restauration du lien social. Le processus de médiation serait donc à considérer comme un processus social, interactionnel et dynamique que le médiateur permet de déclencher entre des parties en opposition.

### La médiation sociale : de la naissance à la professionnalisation

De cette définition élargie naît une conception nouvelle de la médiation qui ne doit pas être comprise uniquement comme une technique ou une procédure de résolution des conflits mais comme une forme de régulation sociale (Bonafé-Schmitt, 1992). Cette perspective nouvelle de la médiation, au sens de ses implications potentielles, a permis l'émergence de différentes formes de résolution des conflits sociaux, actifs, latents ou en devenir, qui ont donné naissance à des formes nouvelles d'interventions, maintenant structurées et débouchant rapidement sur une professionnalisation réelle des personnels en charge de les exécuter.

S'il semblait, au départ, difficile de cerner les contours de la médiation sociale, oscillant entre un principe de résolution des conflits et une volonté de sécurisation urbaine (Ben Mrad, 2004), les politiques de la ville y ont rapidement trouvé un moyen, apparemment facile, en tout cas aisément et rapidement applicable, de tenter de réguler des problèmes urbains aux formes multiples. En rendant 'acteurs' les citoyens d'un territoire, le principe de la médiation sociale reposait sur la 'bonne volonté' de concitoyens actifs dans la régulation sociale des quartiers et des transports ('Grands-frères') ou dans l'aide administrative ('Femmes-relais'). Ces initiatives individuelles ou de petits groupes ont rapidement donné lieu à une structuration organisationnelle aidée au niveau national par un développement et une reconnaissance de ces activités. Actuellement et dans ce cadre pratique, la médiation sociale se définit comme le « processus de création et de réparation du

lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose » et dispose d'une charte de référence qui, au travers de plusieurs principes fondamentaux, en régit la philosophie et l'activité (France Médiation, 2016). Elle est maintenant active dans nombre de structures sociales où des médiateurs professionnels formés y interviennent. Sans être exhaustif, on peut citer le descriptif de leurs activités pratiques (CIDJ, 2016) : le médiateur social et culturel qui assure une fonction d'interface entre les familles, les intervenants sociaux, les associations et les institutions ; le médiateur social dans l'espace public qui s'occupe de rappeler les règles du vivre ensemble dans l'espace public ; le médiateur social dans les transports qui vise à prévenir les situations de tensions dans un espace clos ; le médiateur social dans le logement social qui apporte sa présence dans les immeubles d'habitat social ; le correspondant de nuit qui parcourt le quartier, répond aux appels, va à la rencontre de la population ; l'agent médiateur dans les points d'information et les services publics qui participe à l'animation d'un point d'accueil pour faciliter l'accès des habitants aux services publics ; le médiateur scolaire qui travaille dans les écoles et les collèges des quartiers populaires et le médiateur de santé qui facilite l'accès des personnes en difficulté auprès des services de santé. Les employeurs en sont des collectivités locales et territoriales, des établissements publics, des groupements d'employeurs et des associations.

De cette diversité de pratiques et de l'engouement important de ce mode d'intervention sociale, la professionnalisation des médiateurs sociaux a rapidement vu le jour et de nombreuses filières de qualification et de reconnaissance diverses ont été développées par des organismes privés et publics : du certificat au bac professionnel, dans les lycées, et du diplôme universitaire au master professionnel, dans les universités. Cette activité, au départ bénévole et volontaire, est donc devenue une profession à part entière, reconnue socialement, et possède désormais un descriptif métier dans le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois du Pôle emploi français et de l'Agence pour le développement de l'emploi luxembourgeoise (ROME, 2016) qui en décrit les compétences (savoirs, savoir-faire et savoir-être) et les conditions de réalisation. Cette 'distinction' attribuée à cette profession

une reconnaissance européenne mais également une spécificité<sup>1</sup>, avérée et acceptée, comparée aux autres métiers de l'intervention sociale.

Néanmoins, au-delà de cette professionnalisation et des développements qui s'y rattachent, la question des mécanismes et processus sociaux et individuels à l'œuvre dans la mise en application de la médiation et, au final, dans la prévention et le règlement des conflits qu'elle permet, n'a que très partiellement été étudiée et analysée. Si quelques études, encore peu nombreuses et surtout anglo-saxonnes, tentent de décrire un modèle heuristique de ce type d'intervention sociale, on observe que celles-ci se limitent, le plus souvent, à une description de facteurs sociaux et individuels pouvant avoir un effet différentiel sur le conflit (ses fondements, son évolution et sa potentielle résolution) ou sur les relations interpersonnelles à l'œuvre lors de son déroulement (Deutsch, 2002 ; Moore, 2003 ; par exemple). Les mécanismes cognitifs, compris au sens large en tant que différents modes de traitement de l'information, de la médiation ne sont que très peu abordés et, le plus fréquemment, regroupés dans une 'boîte noire' appelée processus de médiation qui n'est décrit que superficiellement par un ensemble de qualités et de conduites derrière lesquelles chaque situation de médiation n'est pas déconstruite pour en comprendre le fonctionnement réel. Il est donc certainement nécessaire de tenter de comprendre comment opère, à la fois socialement et psychologiquement, la médiation<sup>2</sup>.

## Le processus de médiation : du social à l'individuel

Le conflit peut être considéré du point de vue social, comme c'est le cas le plus fréquemment, mais également au niveau psychologique. Il trouve alors sa source dans le comportement individuel, les structures sociales ou dans leur interaction. En psychologie sociale, « le conflit désigne donc une situation complexe qui se définit d'abord par une certaine structure des relations sociales. Le conflit peut mettre en présence des individus (conflit interpersonnel), des groupes (conflit intergroupe), des organisations sociales (conflit social) ou des nations (conflit international) » (Touzard, 1977, p. 48).

Pour tenter de comprendre les processus psychologiques potentiellement à l'origine des conduites et comportements utilisés lors du

1 Cette spécificité professionnelle se définit par cette reconnaissance du métier de médiateur social, différent d'autres professions, et donc relatif à des compétences et certifications propres.

2 Si certains travaux existent sur un plan purement sociologique, la prise en compte du niveau individuel et de son interaction avec le social, reste encore étudiée de manière parcellaire.

processus de médiation, plusieurs modèles psychologiques ont été questionnés. Ils reposent sur la prise en compte de la nature du conflit, des acteurs de la médiation et des résultats et conclusions de celle-ci. Bien que les études dans ce champ de recherche restent très peu nombreuses et souvent spécifiques, on doit comprendre que les niveaux d'analyse possibles sont interdépendants et devraient être abordés de manière holistique, ce qui est loin d'être le cas actuellement. Si des pistes existent néanmoins, une théorie globale explicative est loin d'être disponible (Pignault, Meyers & Houssemand, à paraître). En ne retenant que les deux premiers niveaux explicatifs de Doise<sup>3</sup> (1982), au niveau intra-individuel, l'équilibre cognitif (organisation harmonieuse du système de relations avec autrui, Heider, 1946) et la dissonance cognitive (inconsistance entre les actes et les idées d'un individu, Festinger, 1957) peuvent certainement expliquer les raisons qui poussent l'individu à retrouver une certaine consistance cognitive (dynamique tendant à retrouver un équilibre, Aronson, 1966), disparue lorsqu'un conflit existe, et à mettre en œuvre les processus et démarches nécessaires pour y parvenir. Au niveau interindividuel, les phénomènes de catégorisations sociales (« regroupements » des personnes selon leur similarité ou leur équivalence ressenties, Tajfel & Wilkes, 1963) ou au contraire de normalisation sociale (influence réciproque des individus menant à la création et à la mise en place de normes dans un groupe, Sherif, 1935) et de polarisation collective (accentuation d'une tendance attitudinale, Moscovici & Zavalloni, 1969), par exemple, peuvent également aider à la compréhension de la mise en place d'une distance sociale ou inversement d'un consensus entre les individus en interaction lors d'une médiation. Un exemple peut permettre de mieux comprendre les mécanismes intra et interpersonnels à l'œuvre lors d'un conflit de voisinage lié à des nuisances sonores. Les voisins sont confrontés à un déséquilibre cognitif par opposition de « sentiments » inversés vis-à-vis d'autrui, négatifs : nuisances sonores, et, positifs : appréciation de l'autre pour différents motifs (appartenance au même quartier, volonté de vivre harmonieusement ensemble, etc.). Certains actes (par exemple, appeler la police, crier à la fenêtre) entrent en

contradiction avec ces sentiments positifs et créent alors une certaine dissonance. Cette situation et son vécu individuel désagréable vont être les moteurs d'une volonté intrinsèque de retrouver un équilibre et de mettre en œuvre les éléments permettant de retrouver une certaine consistance cognitive qui débouchera, par exemple, sur la redéfinition de nouvelles normes de « bon voisinage ». Ces principes cognitifs existent dans toutes relations interindividuelles mais, en référence à la médiation sociale, on peut s'interroger sur la plus-value de la présence d'un tiers externe au conflit.

Toutes ces théories, très souvent confrontées à la réalité empirique et expérimentale, reposent sur un principe interindividuel de base qui articule social et psychologique, et qui fonde le champ disciplinaire de la psychologie sociale : la facilitation sociale (Zajonc, 1965). Longtemps attribuée aux observations et expérimentations de Triplett (1898)<sup>4</sup>, la facilitation sociale repose sur un principe simple : le comportement individuel dépend du contexte social dans lequel il est perpétré et de la présence ou non d'autrui. Ainsi, dans son expérience princeps, Triplett constate que trois-quarts des sujets observés modifient leur performance par la simple présence des autres (parmi ceux-ci, 33% réduisent leur performance individuelle quand 67% l'améliorent). Pour le présent propos, ce phénomène permet de mettre en lumière la relation d'interdépendance existant entre social et individuel et explique comment la situation d'interaction sociale, telle que décrite dans les référentiels de la médiation sociale contemporaine, peut avoir une influence sur les comportements individuels. Ce principe a longtemps été considéré comme facilitateur pour les comportements physiques alors que les conduites intellectuelles étaient négativement impactées par la présence des autres<sup>5</sup> (Allport, 1924). On sait maintenant que cette présence a un impact beaucoup plus complexe sur l'individu (Zajonc, 1965) et des situations particulières, telles que celles relatives à la mise en place d'un conflit sociocognitif lors de périodes éducatives (Doise & Mugny, 1981), permet par une décentration individuelle d'être favorable cognitivement à tous les acteurs de l'interaction sociale. De ce fait, la présence et l'intervention du médiateur social peuvent être comprises et décrites comme facteurs de facilitation sociale qui permettent d'activer les

<sup>3</sup> Doise décrit quatre niveaux explicatifs des conduites en situation sociale : intra-individuel (perception et évaluation personnelles de l'environnement social), interindividuel (interaction sociale dans une situation donnée), positionnel (positions sociales préalables à l'interaction sociale) et idéologique (idéologie de chaque société). Ces niveaux, interdépendants, sont à considérer pour tenter de comprendre les échanges sociaux. Ici, les deux premiers niveaux sont retenus car ils ne sont que très rarement abordés dans les études tentant de déconstruire la situation de médiation.

<sup>4</sup> Même si actuellement cette légitimité scientifique est remise en cause (Stroebe, 2012).

<sup>5</sup> Les comportements « physiques », tels que le sport par exemple, étaient considérés comme meilleurs lors de compétition comparés à ceux d'entraînements individuels. L'inverse semblait se produire pour les conduites intellectuelles, apprentissage ou examen, où la présence d'un « public » réduisait les performances.



processus individuels de réorganisation cognitive nécessaires à la résolution ou, au moins, à l'apaisement d'un conflit.

Par référence à ce principe théorique et explicatif de nombreux comportements humains, la médiation ne se comprend plus alors simplement comme une méthode empirique applicable à de nombreuses situations sociales sans que l'on comprenne où se situe sa plus-value comparée à d'autres modes de régulation. Il valide implicitement mais scientifiquement l'intuition initiale des promoteurs de la médiation sociale. Il permet d'argumenter en faveur de cette pratique en reliant social et psychologique, ou inversement. En conférant une certaine validité théorique (Cronbach, 1957) à cette méthode, il décrit également le fonctionnement interindividuel à l'œuvre et, pris en considération comme élément moteur et central du processus de médiation, il peut permettre une amélioration fondée de la pratique. Cette prise en compte permet également de donner des pistes de réflexion quant à des situations particulières auxquelles la médiation sociale est souvent confrontée : médiation dite « ping-pong » dans laquelle les médiés ne peuvent être réunis, médiation portant sur des conflits « non-réalistes » (sans conflit d'intérêt et surtout sans identification objective de l'autre médié), aménagements du processus ternaire de la médiation qui pourrait être déstructuré en deux binômes complémentaires tiers-médiés. Il est évident que ces quelques bribes théoriques ne permettent pas encore de décrire de manière exhaustive un modèle heuristique, alliant social et psychologique, du processus de médiation. Elles peuvent néanmoins servir de base théorique à l'élaboration de celui-ci comme certaines recherches ont commencé à le faire (Baraldi, 2012).

### Conclusion

On est alors en droit de penser que la psychologie, loin d'écarter la conception sociale de la médiation, devrait certainement être bien plus prise en considération pour tenter de comprendre le processus de régulation et de résolution des conflits. En permettant de franchir la frontière de la boîte noire de cette situation particulière d'intervention sociale, elle permet de décrire des mécanismes cognitifs particuliers qui, au final, enrichissent les connaissances sur l'atteinte d'objectifs communs et partagés, et, caractérisent et expliquent les conclusions et les potentiels accords de médiation. Cette approche complémentaire et interactive du social et du psychologique est déjà partiellement le fait de certains types de médiation, familiale par exemple, alors que la médiation sociale, par son contenu et son origine, a essentiellement été appréhendée par sa dimension sociologique. De nombreuses recherches associant les deux pôles de cette pratique sociale et individuelle devront encore être menées pour satisfaire aux critères épistémologiques de sa connaissance.

---

*Le présent texte a été élaboré dans le cadre du projet de recherche MEDIAT- Evaluation of the long term effects of mediation financé par l'Université du Luxembourg.*

### [Notes bibliographiques](#)

[Retour au sommaire](#)



# ENTRE COHESION SOCIALE ET TRANQUILLITE PUBLIQUE

## QUEL AVENIR POUR L'IDEAL TYPE DE LA MEDIATION ?

Gilles HENRY

Sociologue et chercheur associé au Centre de Recherche sur les Médiations (CREM) de l'Université de Lorraine

### L'idéal type de la médiation : un avenir plus qu'incertain

Au regard de l'évolution des politiques publiques en matière de cohésion sociale et de tranquillité publique, dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint pour les collectivités territoriales, se pose clairement la question de l'avenir d'un certain idéal type de la médiation à l'origine du développement des pratiques qui ont vu le jour dans les années 75/90.

Pour tenter d'y répondre, nous reviendrons sur l'évolution des pratiques de médiation nées à partir de cet idéal type, au sens wébérien du terme<sup>1</sup>, comme modèle théorique d'intervention, développé dans les années 70/90, sur lequel se sont appuyés tous les promoteurs d'une certaine idée de la médiation, qu'elle soit qualifiée de sociale ou de familiale. En effet, c'est bien sur la base de ce cadre théorique qu'ont été élaborés des principes déontologiques que les praticiens de la médiation, salariés ou bénévoles, se sont engagés à respecter à ce moment-là, quand ils entraient dans la carrière, ainsi que des programmes de formation qualifiante ou diplômante. Ces principes déontologiques ont fini par aboutir en 2008 à l'établissement d'un « code de déontologie du médiateur », présenté comme un document unique de référence, adopté par un certain nombre d'organismes professionnels de médiation<sup>2</sup>.

Que la médiation s'inscrive dans le cadre de la régulation des relations interpersonnelles de voisinage ou intrafamiliales, la plupart des pionniers, militant pour un développement d'une forme de médiation se référant à cet idéal type, ont utilisé le support d'une association pour créer les conditions de sa mise en œuvre, notamment dans le droit-fil des orientations de la Délégation Interministérielle à la Ville et au développement social des quartiers, créés en 1988, encourageant le développement d'instances de médiation dans les quartiers réputés difficiles. Certaines ont réussi à survivre, avec plus ou moins de

difficultés, mais dans la précarité, au gré de l'évolution des priorités en matière de politique publique de ces vingt dernières années, confrontées à l'émergence de nouvelles formes d'intervention dans l'espace public, se référant au concept de médiation, au moins dans l'appellation des métiers concernés, avec lesquelles, elles se sont trouvées en tension. D'autres, ont aujourd'hui disparu du paysage associatif, comme c'est le cas de l'Association Messine de Médiation Sociale, créée à la fin de l'année 1993.

En effet, entre cohésion sociale et tranquillité publique, dans un contexte budgétaire très contraint, quelle place est encore laissée, aujourd'hui, aux pratiques de médiation qui se sont construites en référence à cet idéal type promu dans les années 75/90 ? D'éminents chercheurs se sont régulièrement exprimés sur l'évolution des pratiques de médiation depuis leur redécouverte dans les années 70. Nous retiendrons celle plus récente (Ben Mrad, 2004) qui met en exergue, dans le champ de la médiation dite « sociale », la cohabitation sur le même territoire, selon la terminologie de L.A Coser (1982), d'une forme d'intervention orientée vers la résolution de conflits qualifiés de « manifestes », avec une seconde, se traduisant par des actions de sécurisation et de restauration de la paix sociale liées à des conflits dit latents « non réalistes ». Pour autant, nous considérons, à tort ou à raison peut-être, qu'est engagé le pronostic vital de la première forme d'intervention, dont il est bon de rappeler qu'elle existe en dehors de toute procédure judiciaire, en amont de l'action de la police et de la justice. Elle agit majoritairement sur des problèmes de voisinage (nuisances sonores, relations de voisinages dégradées, voies de fait), et à la marge, sur des actes d'incivilité (Roché, 2002), de nature infra-pénale, portant atteinte aux biens et aux personnes, commis par des jeunes gens, dans ou à la périphérie de leur enceinte scolaire. Elle peut exceptionnellement être sollicitée à partir d'extraits de main courante de police, quand le parquet ne s'en est pas saisi, et avec l'accord des citoyens concernés. Les principaux prescripteurs de cette première forme d'interventions sont les bailleurs sociaux, les mairies de quartiers, les maires de

<sup>1</sup> Max Weber, 1992 (1904-1917) Essais sur la théorie de la science, Paris, Pocket, p.181.

<sup>2</sup> Académie de la Médiation, Association Nationale des Médiateurs Européens (ANME), Association Nationale des Médiateurs (ANM), Association Pour la Médiation Familiale (APMF), la Fédération Nationale pour la Médiation Familiale (FENAMEF), la Fédération Nationale des Centres de Médiation (FNCFM), Médiation.net, le Réseau des Médiateurs en Entreprise (RME), l'Union Professionnelle Indépendant des Médiateurs (UPIM).

communes périurbaines et les citoyens eux-mêmes.

Pour tenter d'éclairer ce point de vue, nous reviendrons dans une première partie sur cet idéal type, à consonance wébérienne, qui a permis à des pionniers de redécouvrir les vertus de la médiation dans un contexte socioéconomique qui ne permettait plus aux habitants de réguler par eux-mêmes les tensions de la vie quotidienne, au sein de leur quartier et (ou) de leur famille. Nous étions bien, à ce moment-là, dans la forme d'intervention orientée vers la résolution de conflits manifestes. Puis nous évoquerons un tournant dans les orientations en matière de politique publique, encourageant la création de nouveaux modes d'intervention dans l'espace public, se référant à la médiation, avec comme objectifs la sécurisation de certains espaces public et la baisse de la courbe du chômage. Nous concluons sur l'avenir de cet idéal type de la médiation des années 75/90 dans un contexte économique où les contraintes budgétaires sont extrêmement fortes. Nous verrons comment la question de la cohabitation de ces deux formes d'intervention sur un même territoire a pu être tranchée.

### Un idéal type de référence pour un archétype du médiateur :

La médiation n'était pas un phénomène nouveau en soi, ce mode de régulation ayant toujours existé. Ce constat nous renvoie aux sources de notre civilisation, avec Platon qui écrit : « *Il faut que ceux qui ont des griefs les uns contre les autres commencent à trouver leurs voisins, leurs amis, aussi bien que ceux qui sont au courant des actes sur lesquels porte la contestation, qu'ils aillent vers les Tribunaux dans le cas seulement où d'aventure, on n'aura pas reçu de ces gens-là une décision qui règle convenablement le différend.* »<sup>3</sup>.

Ce qui était nouveau à ce moment-là de l'évolution de notre société, c'était sa redécouverte dans une crise profonde des systèmes judiciaires de régulation des litiges, et plus généralement des mécanismes de régulation sociale (Bonafé-Schmitt, 1992, p.16). Les promoteurs mosellans des premières initiatives ont alors agi comme de véritables pionniers, posant petit à petit des jalons pour définir un cadre et le sens à donner à leur action<sup>4</sup>, en référence à d'autres développées encore beaucoup plus tôt, à

l'instar de la ville de Valence en 1985 (Bonafé-Schmitt, 1992, p.130).

L'idéal type fondateur de ces pratiques se retrouve décrit dans plusieurs définitions de la médiation présentant, avec des formes différentes selon les auteurs, la médiation comme un processus le plus souvent formel, se développant en dehors de tout cadre judiciaire, impliquant l'intervention d'un tiers impartial et indépendant appelé médiateur, qui, à travers la conduite d'une réunion, tente de permettre à des parties de confronter leur point de vue et de rechercher avec son aide, une solution au litige qui les oppose (Bonafé-Schmitt, 1992, p.17). La dimension de la libre adhésion des parties avait préalablement été affirmée (Six, 1990), avec l'autonomie du concept de médiation par rapport à tous les autres modes de régulation sociale que sont la conciliation, la transaction, l'arbitrage, la négociation, voire même par rapport au conflit, la médiation ne devant pas être assimilée à une simple technique de règlement non juridictionnel de ceux-ci (Guillaume-Hoffnung, 1995, p.80). Une définition officielle a même été donnée à la pratique de médiation dite sociale, en la décrivant comme un « *processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* »<sup>5</sup>.

Max Weber, en référence au concept d'idéal type, écrit : « *On ne trouvera nulle part empiriquement un pareil tableau dans sa pureté conceptuelle : il est une utopie* » (Weber, 1992, (1904- 1917), p.181). En ce sens, l'ensemble des contributions à la construction d'un modèle théorique de l'intervention du médiateur, a fini par constituer au fil du temps, un idéal type auquel se réfèrent tous les praticiens voulant défendre une certaine idée de la médiation, et pour lequel, il n'existe pas de pratiques qui soient la traduction fidèle de la pureté conceptuelle de la médiation, telle que les différents auteurs l'ont élaborée. L'archétype du médiateur, en référence à cet idéal type, prenait donc naissance, avec l'obligation déontologique pour lui de n'être, ni un conciliateur, ni un maïeuticien de la transaction, ni un arbitre, ni un négociateur, et encore moins, un juge ou un policier, avec comme seul pouvoir, celui que les « médiés », veulent bien lui attribuer en acceptant librement de s'engager dans une médiation (Guillaume-Hoffnung, p.74).

<sup>3</sup> Platon, Les lois (VI 767).

<sup>4</sup> L'Association Messine de Médiation Sociale et l'Association Emergence de Thionville.

<sup>5</sup> Définition adoptée lors du séminaire européen organisé par la Délégation Interministérielle à la Ville « Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne » qui s'est tenu le 22 septembre 2000 à Créteil (sous la direction de Michèle Guillaume-Hoffnung).

Avec de telles exigences, il paraît évident que le médiateur, pour résister aux tentatives des parties de faire de lui un allié à leur cause, développe des stratégies qui lui sont propres (Bonafé-Schmitt, 1992, p.219). En effet, pour qui a déjà été médiateur intervenant dans un conflit manifeste entre deux personnes, force est de constater que chaque partie s'adresse à lui, comme à un juge, même si ce dernier, principes déontologiques obligent, prend bien la précaution oratoire d'expliquer qu'il n'en est pas un. Le « *médié* » (Guillaume-Hoffnung, 1995), agit dans le secret espoir d'obtenir du médiateur, ne serait-ce qu'un début de validation des arguments qu'il a pu développer, pour démontrer que l'autre partie est bien dans ses torts, et réciproquement pour l'autre partie. A ce stade, compte tenu de l'obligation déontologique du médiateur, de ne pas prendre fait et cause pour l'une ou l'autre des parties, la médiation relève bien d'un art, et ne peut être médiateur qui veut. Nous pouvons même parler de « *la métis* » du médiateur, comme savoir et savoir-faire pratique, voire expertise qu'il mobilise pour tenter d'aider des personnes à trouver par elles-mêmes une solution au conflit qui les oppose. Cette référence au concept de la philosophie grecque, référé à la mythologie, nous renvoie à des formes de ruse intelligente appliquée à l'action<sup>6</sup>, parmi lesquelles, l'art subtil de renvoyer aux « *médiés* » la responsabilité de leur propos jugeant à l'égard de l'autre partie, ou bien celui de leur demander quel « *petit pas* » ils envisagent de faire, l'un à l'égard de l'autre.

Le challenge était de taille à ce moment-là (années 75/90), dans un contexte où peu de formations existaient, si ce n'est des colloques permettant à tous ces pionniers de se retrouver en présence de chercheurs pour partager leurs expériences et constats en matière de pratiques de redécouverte de la médiation. A l'impossible, nul n'étant tenu, des structures de médiation ont été créées, affichant dans leur profession de foi, le strict respect de ces principes déontologiques. Aucune réelle évaluation digne de ce nom, sauf erreur de notre part, n'a jamais pu être faite de la réalité des pratiques en la matière, afin que puisse être mesuré l'écart avec le profil prescrit de l'archétype du médiateur, tel qu'il a pu être établi sur la base de toutes les contributions théoriques concourant à la définition de l'idéal type d'une médiation. Seuls des rapports d'activité peuvent témoigner, en tant que simple auto-évaluation d'une pratique

associative, que le cadre déontologique affiché, a bien été respecté.

Pour autant, sans préjuger du résultat d'une telle évaluation, si elle avait eu lieu, nous considérons que le simple fait d'afficher dans sa profession de foi, des principes déontologiques et de les défendre auprès des pouvoirs publics, peut déjà constituer une garantie pour les « *médiés* », voire les financeurs des structures associatives encadrant l'activité, si tant est que ces principes déontologiques aient réellement constitué un des critères d'attribution de subvention. Avec plus de vingt années de recul, nous nous permettons de douter. En effet, le désengagement de l'Etat dans le soutien financier à cette première forme d'intervention dont il a pourtant encouragé le développement en 1988, n'a pas été relayé localement, à la hauteur des espérances des militants qui se sont engagés à la promouvoir. A ce premier constat, s'ajoute la complexité du « *mille feuille* » administratif des champs de compétence entre l'Etat, le Département, la Commune et la Communauté de communes, qui ne facilite pas la recherche d'un consensus autour d'un tel projet. Pragmatisme oblige, entre souci de promouvoir le respect d'un certain cadre déontologique d'intervention, et recherche d'économie, c'est souvent le second point de vue qui guide les choix politiques, les logiques verticales d'antan, reprenant souvent le dessus sur les logiques horizontales encouragées lors de la naissance de la politique de la ville dans le début des années 80. Des conciliateurs de justice, bénévoles, là où il en existe encore, ne vont-ils pas être préférés à des médiateurs professionnels ? D'autres formes d'intervention se référant au concept de médiation, plus visibles dans l'espace public, dans un contexte où le sentiment d'insécurité reste toujours une préoccupation électorale, ne vont-elles pas être privilégiées à certains endroits ? Les élus de communes périurbaines ne vont-ils pas renvoyer aux bailleurs sociaux des villes centres de certaines communautés de communes le soin de financer eux-mêmes ces premières formes d'intervention ?

Malgré l'existence d'un « *code de déontologie du médiateur* », le flou conceptuel qui entoure la notion même de médiation, et l'absence d'exigence dans l'imposition des principes déontologiques qui ont contribué à l'élaboration d'un idéal type, a permis à des pratiques s'en référant, de se développer dans la quasi-totalité des champs de la vie sociale (banques, assurances, transports, administration, justice, etc.), y compris même, dans le secteur de l'immobilier où il est allégué

6 Distler F., « La métis, éléments de savoir et de création de valeurs ? », Colloque ESM-IAE de Metz, 10 mai 2016.

le fait que l'agent immobilier serait un médiateur dans le cadre d'une transaction entre l'acheteur et le vendeur potentiel d'un bien immobilier (Larceneux, Parent, 2014). Il a également permis l'émergence de nouveaux métiers s'en référant également, pour intervenir dans le champ de la tranquillité publique aux fins de sécuriser un certain nombre d'espaces publics, en complément, voire dans certains cas, en lieu et place d'agents de la police municipale, au point que la définition d'« *ilotage civil* » a pu être donnée pour qualifier cette pratique (Bonafé-Schmitt, 2000).

## Des nouveaux métiers dans le champ de la tranquillité publique :

S'inscrivant dans l'objectif de réguler les relations sociales, supposées être tendues, au sein d'un territoire donné, une nouvelle modalité d'intervention en prise directe avec l'environnement social, qualifiée de « *médiation de proximité* », naît officiellement, avec la création à partir de 1997, de postes d'« *agents locaux de médiation sociale* » (ALMS). Ce second mode d'intervention a été plus ou moins associé à l'objectif de préserver la tranquillité publique (article L.2212-2 du Code des Collectivités Territoriales), compétence du maire de la commune et de la police municipale. Il s'est développé sous différentes formes, dans tous les territoires, qu'ils soient urbains, périurbains, ruraux ou bien de transit (gares, trains, bus, etc.), aux côtés d'autres dispositifs portés par les structures plus traditionnelles du travail social (prévention spécialisée notamment) qui ne font *a priori* pas référence à la médiation, mais dont il est écrit qu'il en est également question (Freynet, 1995). Ce qui est commun à toutes ces formes d'intervention, se référant au concept de médiation, c'est bien la question du lien, qu'il soit social ou civil.

L'Etat, sous la forme de contrats dits « *aidés* »<sup>7</sup>, a fortement encouragé les associations, les bailleurs sociaux, et les collectivités territoriales à s'engouffrer dans cette nouvelle brèche, sans leur donner aucune garantie de pérennisation des emplois, à l'issue des 12 ou 24 mois de possibilité d'en bénéficier pour un salarié, cette aide pouvant être reconductible une fois, selon les cas. Si certains emplois ont pu être pérennisés, grâce à un soutien de la commune, de la communauté de communes et (ou) du

Département, voire des trois ensembles, dans le cadre d'un partenariat négocié, la très grande majorité ne l'a pas été, faute de moyens, les contraintes budgétaires étant pour certaines de ces collectivités territoriales trop importantes. En effet, l'Etat se désengage de plus en plus depuis ces dernières années, avec une baisse drastique de sa dotation globale de fonctionnement aux collectivités territoriales (communes, communautés de communes, Département et Régions), risquant de rendre pour ces dernières, l'élaboration du budget 2017 plus que périlleux, pour ne pas dire impossible, pour certaines des plus fragilisées. Il est clair aussi qu'au-delà de l'objectif de créer des emplois réputés nouveaux, susceptibles de concourir à une amélioration des réponses en matière de tranquillité publique, ces incitations à utiliser ces aides de l'Etat, agissent comme des variables d'ajustements dans la gestion de la file active des demandeurs d'emploi. A ce titre, elles ont été utilisées comme telle, par tous les gouvernements qui se succèdent depuis 1997, quelle que soit la majorité au pouvoir.

Des appellations toutes aussi diverses (agent d'ambiance, agent de médiation, correspondant de nuit, agent chargé de la tranquillité publique, animateur de prévention, médiateur culturel, médiateur sportif, etc.) sont venues abonder le sens de la circulaire visant à créer des « *nouveaux métiers* » et des « *nouveaux emplois* », rendant encore plus complexe la lecture du qui fait quoi, quand, comment, sur quelle base et quelle référence juridique et (ou) éthique.

Autant le cadrage juridique du métier de policier municipal est défini, autant celui d'agent municipal « *médiateur social en matière de tranquillité publique* » reste à définir (CNFPT, 2013). En effet, un certain nombre de communes urbaines ont fait le choix de s'engager à développer des actions de médiation dite « *sociale* » en lien très étroit avec la tranquillité publique<sup>10</sup>. Un guide sur la médiation sociale en matière de tranquillité publique a même été élaboré en juin 2012<sup>11</sup>. La création de diplômes et de certifications propres à la médiation dite « *sociale* » ont été créés, parmi lesquels le CAP d'agent de prévention et de médiation (APM), le certificat professionnel d'agent de médiation, information, service (AMIS), le baccalauréat professionnel services de proximité et de vie locale (SPVL), ou bien encore le titre professionnel de technicien médiation service

<sup>9</sup> La médiation sociale au service de la tranquillité publique : enjeux et conditions de réussite : rencontre proposée le 19.11.2013 par le CNFPT du Pays de Loire et L'INSET d'Angers (Pôle de lutte contre les exclusions).

<sup>10</sup> Par exemple : l'association OMEGA dans l'agglomération d'Angoulême.

<sup>11</sup> Par l'Etat, via le Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance (CIPD) et le Comité Interministériel des Villes.

<sup>7</sup> Circulaire « Nouveaux Métiers – Nouveaux Emplois – Jeunes » (1997).

<sup>8</sup> Aujourd'hui nommés « Contrat Unique d'Insertion ».

(TMS). Ils contribuent à structurer petit à petit ce supposé nouveau métier<sup>12</sup>. Avec l'arrivée de ces nouveaux professionnels, il a fallu imaginer des formations de cadres intermédiaires. Le réseau national France Médiation a fait les premières propositions en la matière<sup>13</sup>.

L'ampleur de ce phénomène interroge la capacité même des habitants à pouvoir réguler par eux-mêmes ces dysfonctionnements, comme si celle-ci était subitement devenue l'apanage de seuls professionnels formés. Les habitants ne seraient-ils plus en capacité d'être tiers ? Faudrait-il toujours faire appel à des professionnels, même si certaines situations d'une grande complexité le nécessitent ? Comment restaurer auprès des habitants ou d'une partie d'entre eux, cette capacité à être tiers ? Les médiateurs se référant à l'idéal type élaboré dans les années 75/90, avaient dans leur profession de foi, l'ambition affichée de rendre aux citoyens leur capacité à réguler par eux-mêmes les petits conflits de la vie quotidienne. Qu'en est-il aujourd'hui ? Le discours développé sur la participation des habitants correspond-il à des réalités, face à cette hystérie de « *tiercisation* » des rapports humains ? Autant de questions qui resteraient à approfondir.

## Conclusions et perspectives : un optimisme de raison

La trop grande proximité de réponses se référant à la médiation, avec les enjeux de tranquillité publique, voire de sécurité publique, la frontière entre ces deux notions étant relativement ténue, risque de repousser dans les nimbos de l'oubli, l'idéal type du médiateur comme référence à une pratique, respectueuse des libertés des individus à pouvoir faire appel à un tiers neutre et indépendant, appelé médiateur. Les contraintes budgétaires qui pèsent sur les collectivités territoriales (État, Régions, Départements, Communautés de Communes et Communes) risquent de précipiter cette perspective. En effet, pragmatisme soucieux de réduire les déficits publics et enjeux politiques obligent, l'idéal type de la médiation des années 75/90 risque de ne pas faire partie des priorités, dans la mesure où il ne s'inscrit pas, depuis ses origines, dans le renforcement du contrôle social des populations, au titre de

la tranquillité publique ou de la sécurité publique. La trop grande autonomie des pratiques pionnières de médiation sociale serait-elle remise en question ?

Même si nous sommes interrogatifs face à l'émergence de ces supposés nouveaux métiers s'adossant à la tranquillité publique, et affichés comme tels, en référence au concept de médiation, nous ne pouvons que faire le constat qu'un mouvement s'est réellement engagé pour les promouvoir, auprès de l'ensemble des collectivités territoriales, porté notamment par le réseau France Médiation. Compte tenu de son apparente ampleur, le pessimisme quant à l'avenir de l'idéal type, à l'origine de l'émergence des pratiques pionnières de médiation sociale, pourrait l'emporter dans notre conclusion.

Résolument optimiste, nous préférons ouvrir notre conclusion par des questions soulevées lors du colloque organisé le 12 juin 2013, par l'Association Messine de Médiation Sociale, sacrifiée depuis, sur l'autel des contraintes budgétaires.

Dans la mesure où, au-delà du conflit, les médiateurs sociaux (nouveaux métiers) intervenant sur des conflits latents, selon la classification des conflits de Coser (Ben Mrad, 2004), partagent avec l'idéal type de la médiation, l'activité de création et de réparation du lien social (Grésy J.E, 2013), ces deux formes de médiations ne pourraient-elles pas mieux cohabiter quand elles sont présentes sur les mêmes territoires ? Les médiateurs toutes formes confondues ne doivent-ils pas rendre plus lisibles leur mode d'action afin de rendre plus efficiente leur collaboration ? Le flou conceptuel de la médiation ayant permis l'ouverture de la « Boîte de Pandore » déclenchant le développement de la médiation tous azimuts dans tous les champs de la vie sociale, ne va-t-on pas vers une banalisation de l'usage de ce concept ?

[Notes bibliographiques](#)

[Retour au sommaire](#)



Médiation sociale

<sup>12</sup> Les diplômes de CAP APM et le bac pro SPVI sont délivrés par le ministère de l'éducation nationale et les titres professionnels AMIS et TMS par le ministère du travail.

<sup>13</sup> Le réseau national France Médiation a été constitué le 19 mai 2008, sous forme associative. Il a pour objectif « promouvoir la médiation sociale sur leur territoire et de développer cette pratique, en favorisant les échanges entre les adhérents, aussi bien en ce qui concerne les savoir-faire, que la formation professionnelle ou les méthodes d'évaluation ».

## TEMOIGNAGE

### Un maire témoigne...

Entretien par Christiane WICKY



Monsieur Pierre BECHET Maire de RUMILLY depuis 2008, ville de 15 000 habitants située en Haute Savoie dans un canton (17 communes de 15 000 habitants) au départ rural avec un centre-ville qui s'est beaucoup développé grâce à l'industrie et une population qui augmente de 700 habitants chaque année.

Les communes rurales ont un développement avec une population pavillonnaire qui a un peu plus d'argent et qui est moins en difficulté et à RUMILLY on rassemble tous les HLM (20% de logements sociaux). Ainsi la priorité des maires ruraux n'est pas la même que celle de RUMILLY et, pour que les maires ruraux s'approprient les problèmes de la ville, celui de la prévention par exemple, cela pose problème.

#### AVANT LA MISE EN PLACE :

##### Etes-vous sollicité dans la gestion des conflits ?

Le maire est toujours sollicité dans la gestion des conflits, c'est toujours le premier ou le dernier que l'on va voir lorsqu'on a un conflit avec son voisin. Dans les communes rurales c'est toujours le cas mais plus la ville grandit, moins c'est le cas pour raison d'accessibilité au maire. Cependant je suis saisi aussi pour des conflits familiaux et administratifs. La raison en est l'image du maire qui arbitre les problèmes entre ses citoyens. Cela a toujours été. C'est une vieille image véhiculée : le maire doit trancher.

##### Comment et quand est née l'idée de mettre en place la médiation sur votre commune ?

C'est tout à fait simple. J'étais à l'époque adjoint au maire chargé de la prévention et nous avons mis en place en 2000 un CLSPD (Conseil Local de Sécurité et de Prévention pour la Délinquance) et nous avons chargé M. FOLMER, responsable de la prévention, d'établir un catalogue de tous les moyens mis à disposition pour faire de la prévention. Il nous a présenté une liste de dispositifs et nous sommes ensuite allés voir comment ça se passait ailleurs. On a vu une municipalité CHAMBERY qui employait des jeunes médiateurs municipaux dans les quartiers, et je pensais qu'il n'y avait que ça comme forme de médiation sociale et puis un jour on nous a dit « il y a un monsieur extraordinaire Monsieur JP BONAFE-SCHMITT qui a expérimenté un nouveau système de médiation bénévole qui pourrait être intéressante ». C'est ainsi que nous avons rencontré le maire de SAINT-T PRIEST dans le Rhône qui avait mis en place une médiation sociale avec des médiateurs bénévoles et nous sommes rentrés gonflés à bloc en disant « c'est cela qu'il nous faut » moi je n'étais pas chaud pour mettre des médiateurs professionnels. On avait déjà des associations de prévention spécialisées, des animateurs de quartier. Puis nous avons eu connaissance de l'association AMELY par le biais de la médiation scolaire qui venait de se mettre en place au collège de RUMILLY. En fait l'idée de mettre en place une équipe de médiateurs bénévoles sur la commune est le fruit de notre recherche pour mettre en place un dispositif de prévention et la rencontre avec la médiation scolaire.

#### LA MISE EN PLACE :

##### Comment s'est déroulée la mise en place de la médiation de quartier ?

Une réunion publique en mairie fut programmée avec présentation du projet et appel à candidatures. Rapidement des habitants se sont présentés. Ils ont été formés et ont constitué une première équipe de 10 médiateurs qui a pris ses fonctions en 2003. Sans des professionnels de la médiation nous n'aurions pas pu mettre en place cette médiation sociale.

##### Pour quelles raisons avez-vous choisi de prendre des bénévoles et non des professionnels pour réaliser des médiations ?

Dans mon esprit, le médiateur de quartier professionnel est mis dans un quartier difficile et dans les autres quartiers, il n'y en a pas besoin car les gens se débrouillent. Nous n'étions pas prêts à mettre en place ce genre de dispositif. Nous n'avions personne pour les encadrer et pas de structure

*pour les accueillir à la mairie. Notre ville n'était pas suffisamment grande pour créer ce genre de service. Car pour nous la médiation sociale c'est de créer une culture de médiation pour apaiser les tensions sur la commune surtout en ce moment où on voit que l'on jette les gens les uns contre les autres. Il n'y a plus de consensus et cela me fait beaucoup de soucis à mon niveau où mon rôle est d'apaiser tout cela car on est là pour vivre ensemble et la médiation s'inscrit dans le vivre ensemble.*

**Comment a été accueilli ce dispositif auprès des habitants, des autorités religieuses, du personnel de gendarmerie ; des travailleurs sociaux ; des personnels scolaires ; au sein de la mairie etc..... ?**

*Je vais vous décevoir parce que j'ai eu très peu de réactions ni positives ni négatives. On a eu l'impression que c'était un outil qui existait depuis des siècles. D'abord tout le monde a confondu avec le conciliateur parce que c'était la seule médiation que l'on avait. J'ai eu très peu de réactions du grand public et les gens qui gravitent dans notre réseau ont vu ce dispositif d'une manière très positive (réseau du CLSPD comprenant des représentants des travailleurs sociaux, des représentants du personnel scolaire), la médiation sociale n'est pas dans le paysage de RUMILLY mais dans le microcosme qui s'occupe des problèmes sociaux.*

## **LE FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION CITOYENNE :**

**Quelle est l'implication de la municipalité dans ce dispositif ?**

*Il a été fort au début car nous sentions le besoin de beaucoup soutenir les médiateurs, c'est à dire moralement car les moyens financiers et matériels sont en place (local, ordinateur et fournitures mis à disposition) Au début nous les rencontrons deux fois par an et petit à petit de moins en moins. Cependant un conseiller délégué à la prévention va les voir de temps en temps mais moi je ne les ai pas vus depuis deux ans. Mais il est important que nous ayons des rencontres avec les médiateurs pour qu'ils sentent une volonté politique et une reconnaissance de l'autorité communale, et c'est votre demande de rendez-vous qui m'a fait prendre conscience que je les avais un peu laissé tomber.*

**Son financement : droit commun ; Politique de la Ville..... ?**

*Cette action se situe dans la Politique de la Ville avec une convention avec un prestataire que l'on revote chaque année.*

**Et Pourquoi cette action ne s'inscrit elle pas dans le droit commun ?**

*Parce que c'est une action qui s'inscrit dans le CLSPD avec d'autres actions et que pour avoir des subventions pour ce dispositif il doit s'inscrire sur la ligne budgétaire de la politique de la ville.*

**Comment communiquez-vous sur ce dispositif ?**

*Nous ne communiquons pas tant que cela. Seulement lorsque nous recrutons de nouveaux médiateurs et aussi auprès de toutes les personnes qui ont connaissance des conflits et également auprès des membres du CLSPD, nous ne faisons pas de communication grand public.*

**Rencontrez-vous des difficultés pour le recrutement des médiateurs ?**

*Aucune difficulté ; nous arrivons à renouveler les médiateurs sortants pour conserver une équipe d'une dizaine.*

**Quelle est la plus-value apportée par la médiation par rapport au conciliateur ?**

*Elle est très importante mais les gens ne la perçoivent pas. C'est compliqué d'expliquer que le but final ce n'est pas qui « a raison où qui a tort » mais plutôt de dire à la fin « on se met d'accord entre nous » Nous avons du mal à expliquer cela et, par contre, moi je suis persuadé que c'est la bonne méthode pour gérer les conflits que de faire du judiciaire sans en faire. Ça ne rime à rien autant aller en justice, pour dire le droit je leur dis « vous n'avez besoin de personne, on a plein de gens qui sont capables de dire le droit » donc ce n'est pas ce qu'on demande à des médiateurs. Donc une médiation juridique, comme fait le conciliateur, tranche et laisse peu de place aux personnes en conflit pour se réapproprier leur problème.*

**Pourquoi le conciliateur a-t-il meilleure presse auprès du public ?**

*Parce que les gens préfèrent que ce soit un tiers qui règle leur problème.*

**Quel peut être, d'après vous, l'apport de la médiation pour votre ville ?**

*C'est d'insuffler une culture de médiation afin de rendre les habitants responsables de leur conflit et des problèmes avec leur voisin. Que les gens ne doivent pas en vouloir au monde entier et qu'il convient d'éviter de créer des ruptures dans la société qui, aujourd'hui, me font peur : ces groupes les uns contre les autres ; les patrons contre les ouvriers ; les riches contre les pauvres. Mais je dois reconnaître que nous avons encore dans notre ville un esprit de communauté et il ne faut pas que je me plaigne : l'idée d'appartenance à une même communauté, c'est important de ne pas la casser mais on voit que les tensions sont de plus en plus fortes surtout avec les jeunes.*



**Qu'est-ce qui vous a amené à pérenniser un tel dispositif (plus de 10 ans) ?**

Parce qu'il remplit sa fonction comme nous l'imaginions car les bilans de l'action des médiateurs sont excellents. Ces bilans étaient examinés lors du conseil municipal et depuis 2 ou 3 ans il n'y a plus d'examen et le vote du renouvellement de l'action intervient de facto car cette action coule de source.

**Comment articulez-vous médiation scolaire et médiation sociale**

Je ne sais pas si elle est bien articulée. Je ne sais pas s'il y a des liens entre les deux actions mais il est évident que si l'idée de médiation intervient au collège dans la tête de nos jeunes, cela peut induire une culture de médiation à l'âge adulte.

**Quel peut être, d'après vous, l'apport de la médiation scolaire pour la ville?**

C'est un coup de pouce que nous donnons dans notre politique scolaire. Je suis très attaché à l'aide à la famille et dans ce cadre-là le dispositif de médiation aide au fonctionnement de l'école et au fonctionnement de la famille, car le petit médiateur pourra avoir des attitudes en famille apprises à l'école ou au collège (apprentissage de la vie sociale).

**La médiation sociale est-elle amenée à jouer un rôle plus important dans l'avenir ?**

Oui, je crois qu'on devrait à la suite de cette expérience avoir des gens qui nous expliquent comment la développer sous des formes différentes peut-être parce qu'elle est tout de même aujourd'hui très confidentielle. C'est ce que je regrette un peu. Elle est très confidentielle et il serait intéressant de réfléchir comment cet esprit de médiation et ses méthodes pourraient être appliqués à autre chose. Ne pourrait-on pas faire sortir les médiateurs de leur local de permanence ! Cela m'intéresserait de mener une réflexion sur ce sujet avec des professionnels de la médiation. J'ai comme idée qu'on en a besoin aujourd'hui pour réparer les fractures ; il faudrait quelque chose et la médiation peut être un des dispositifs possibles.

**Est-elle bien adaptée aux besoins de notre société en matière de lien social ?**

Oui, il faut revenir à ça. Je pense que les gens n'arrivent plus à se parler : les parents aux enfants, les vieux aux jeunes. Tout cela fait qu'à ce niveau-là, la médiation a tout à fait sa place et surtout de cette méthode douce qu'il faudrait imposer car à un moment donné il faudrait pouvoir dire aux gens qu'il n'y a pas d'autre voie « soit vous vous gâchez la vie, soit vous allez en justice avec risque de perdre ; vous êtes en train de foutre votre vie en l'air » et alors leur conseiller la méthode douce. Il serait bon que ce soit les médiateurs qui aillent au-devant des gens et non pas d'attendre qu'ils aient des conflits pour venir en médiation.

[Retour au sommaire](#)

**VOTRE PLANCHER  
C'EST LE PLAFOND  
DU VOISIN**





## Un médiateur social témoigne...

Entretien réalisé par Christiane WICKY

*Michel MAJOREL, 79 ans, est médiateur depuis 15 ans à l'ASMAJ (Association de Soutien à la Médiation et aux Antennes Juridiques) ; association qui coordonne depuis 1989 15 antennes juridiques et de médiation dans les quartiers considérés comme prioritaires par la Politique de la Ville de Marseille, Aubagne et la Ciotat.*

### Avant la médiation :

#### **Avant de rentrer à l'ASMAJ quel a été votre parcours professionnel ?**

*Au départ j'ai une formation d'ingénieur électronicien, j'ai beaucoup travaillé dans l'industrie dans des laboratoires et puis à mi-parcours professionnel j'ai été recruté dans un laboratoire d'analyses physiques qui s'occupait de risques professionnels et j'ai travaillé pendant 17 ans pour analyser des situations professionnelles. Cela m'a fait circuler dans tout le sud de la France et visiter beaucoup d'entreprises et donner des conseils aux industriels pour améliorer les situations. Ce n'était donc pas du tout du travail de médiation mais du conseil technique soit auprès des salariés soit auprès des employeurs de manière à limiter les risques d'accidents ou de maladies professionnelles ; ceci jusqu'à fin 1999.*

#### **Avez-vous eu un parcours associatif en tant que bénévole ?**

*J'ai eu assez tôt un intérêt pour la vie sociale. Quand j'étais lycéen je participais aux conférences Saint-Vincent-de-Paul, j'allais visiter des personnes âgées et ensuite avec mon épouse nous avons participé à un mouvement « vie nouvelle » prolongement du scoutisme avec 3 axes de développement personnel et ceci jusqu'à notre retraite.*

#### **Quelles ont été vos motivations pour être médiateur ?**

*Je connaissais un peu la médiation par une excellente amie avocate Chantal BOURGLAN qui m'avait expliqué ce qu'était la médiation. Elle m'a guetté en me disant le jour où tu pars à la retraite tu viendras avec nous à la médiation ; je savais qu'on aidait les personnes à résoudre leurs difficultés. On est venu me chercher parce qu'on savait que j'étais disponible et que j'étais ouvert à ce genre de problèmes. J'avais été sollicité deux ou trois fois au sein du mouvement « vie nouvelle » ; on ne parlait pas de médiation, pour régler des difficultés dans des groupes sur Marseille et Toulon. C'était donc déjà une petite approche de la médiation bien sûr sans formation mais avec de la bonne volonté. Ma motivation était de donner un coup de main à l'association, si possible d'aider des personnes à régler des conflits.*

### La formation :

#### **Avez-vous suivi une formation initiale avant d'être en poste ?**

*J'ai suivi une formation qui a duré à peu près un an c'est-à-dire que pendant un an, j'ai circulé dans des antennes dans les permanences d'accès au droit pour voir quels étaient les apports de l'association face aux questions des usagers. J'ai aussi assisté à des rencontres de médiation soit pénale soit de troubles de voisinage. A cette époque nous recevions une formation théorique d'une quinzaine d'heures répartie sur des demi-journées ou journées, dispensée par une médiatrice de Bordeaux*

#### **Votre formation initiale fut donc à la fois pratique et théorique ?**

*Une formation théorique et beaucoup de présence sur le terrain dans les antennes en tant qu'observateur, sauf le dernier mois où il m'est arrivé d'intervenir une fois ou deux dans des médiations conventionnelles ; sans qu'il y ait eu « débriefing » après les entretiens et je le déplore, c'est une des lacunes de notre fonctionnement ; on est toujours pressé de partir surtout dans les antennes car en finissant tard les avocats étaient pressés de partir et donc je n'ai jamais vu de débriefing sauf dans certaines médiations conventionnelles où à la fin on arrivait à se dire dans le fond on aurait pu essayer de trouver une autre solution ; mais c'était très rare. Je trouve que la formation initiale est une bonne formation et j'ai appris de mes jeunes collègues qu'elle a évolué et qu'elle est plus complète (plus longue et plus de sujets abordés) que celle que j'ai suivie à mon époque.*

**Suivez-vous une formation continue ?**

Depuis 2001, j'ai suivi plusieurs formations complémentaires sous forme de stages avec des thèmes proposés par la direction ; prochainement cette formation portera sur les personnes psychologiquement fragiles ; il y en a eu sur les problèmes de violences conjugales ; j'ai toujours participé aux stages proposés (deux par an). Ces stages sont théoriquement obligatoires mais certains n'y participent pas car sur 26 médiateurs on n'est jamais plus de 10 participants. Je trouve anormal qu'on soit amené à pratiquer sans bénéficier de formation continue, on a une responsabilité vis-à-vis du public ; Mais Jocelyne (Directrice) n'y arrive pas ; on constate à l'heure actuelle que les bénévoles choisissent ce qu'ils veulent bien faire et non ce qu'on leur propose de faire ; ils décident de ne pas venir à telle formation, à telle assemblée générale mais ils revendiquent de faire des médiations conventionnelles ou pénales ; il y a là un choix qui me déçoit , j'imagine que lorsqu'on rentre dans ce type d'activité, on accepte ce que demande l'association ; on est d'ailleurs arrivé à des situations ubuesques « moi ; je veux bien faire des médiations mais pas avant 9 h15 ; ou : je ne veux pas faire de médiation avec tel avocat ;ou : je ne veux pas faire tel type de médiation » à tel point qu'il y a 3 ou 4 ans on a créé une petite commission pour rédiger une charte des médiateurs pour préciser quelle est la fonction du médiateur, quelles sont ses responsabilités et sur quoi il s'engage. C'est un document d'une page où sont indiqués les engagements que prend le médiateur, les engagements que prend l'association et chacune des parties signe cet engagement.

**Suivez-vous des séances d'analyse de la pratique ?**

J'ai demandé à en suivre et normalement on devrait en avoir une tous les 4 ans. Dès qu'elles ont été mises en place j'ai demandé à en bénéficier et la formatrice qui assure la formation initiale est venue une heure avec moi participer à une médiation. Dernièrement un collègue médiateur m'a observé dans une médiation et nous avons fait un débriefing après coup. Nous ne faisons pas de réunion à plusieurs médiateurs pour échanger sur nos pratiques, mais il y a quelques années à l'initiative d'un médiateur nous nous réunissions en petit groupe pour échanger mais sans professionnel. Cela fait longtemps que je dis qu'il manque quelqu'un pour aider les médiateurs à comprendre ce qui a fait difficulté dans une médiation. Il nous arrive en médiation d'entendre des propos très durs qui nous questionnent et qui peuvent nous affecter, nous déstabiliser. Il me semblerait normal que nous puissions, sur demande, être aidés par un(e) psychologue pour comprendre nos réactions face à de telles difficultés et ne pas en être parasité. J'ai, à plusieurs reprises, posé la question à la direction de l'association mais sans succès.

**Quels sont pour vous les qualités du médiateur ?**

La première qualité c'est de savoir écouter ; de savoir écouter quelqu'un avec une certaine empathie c'est-à-dire bien saisir ce qui est dit, prendre le temps de comprendre ce que l'on entend, de suivre la personne sans se faire manipuler ; être capable de bien écouter les personnes et ensuite essayer de tendre des perches pour que ces personnes puissent trouver une solution.

**L'activité de médiation:****Quelles qualités pensez-vous avoir ?**

Je suis mal entendant, je suis appareillé et ça m'oblige à bien écouter, je ne peux pas percevoir des conversations très rapides ; donc je suis très attentif à ce qui se dit et cela devient une vraie qualité. J'ai envie que les gens s'écoutent, s'entendent ; finissent par s'accorder ; ma volonté c'est qu'ils trouvent suffisamment de terrain d'entente. Ce qui est important c'est que les personnes arrivent à se parler, face à des personnes réticentes j'ai mis en place des stratégies pour les amener à accepter le dialogue.

Ce qui est important c'est que les personnes puissent trouver un terrain d'entente suffisamment solide pour qu'elles puissent rétablir des relations correctes ; ce n'est pas nécessairement la recherche d'une solution à tout prix parce qu'il y a bien des médiations qui se terminent sans solution ;

**Depuis combien d'année pratiquez-vous la médiation ?**

Cela fait 15 ans ; au début je faisais beaucoup de médiation pénale, mais moins actuellement (moins d'envois du Parquet). Personnellement je ne vais plus systématiquement en permanence dans les antennes, depuis 8 ans je ne fais que des médiations au siège de l'ASMAJ (dans les antennes se font les entretiens d'accès au droit et les médiations sont regroupées au siège) par contre je suis toujours d'accord pour remplacer un collègue sur une permanence sur une antenne. Je faisais avant 6 à 7 rencontres de médiations pénales et 3 conventionnelles dans le mois et maintenant à peu près la moitié. Actuellement nous n'avons que 3 demi-journée de médiations trouble de voisinage par mois. Auparavant ces médiations se faisaient dans les quartiers sur les antennes mais maintenant c'est au siège et on constate moins de médiation depuis, ce que je regrette mais ce changement s'est fait pour des raisons de locaux (difficiles d'avoir une salle sur les antennes pour organiser les médiations).Pour

la médiation conventionnelle le premier contact est téléphonique fait par un agent au siège de l'ASMAJ qui est là pour mettre en place la médiation. Il vérifie dans un premier temps si la demande est fondée et si la personne est prête à rencontrer l'autre partie et explique les règles déontologiques de la médiation. Dans un deuxième temps, un médiateur va prendre contact téléphoniquement avec la personne pour vérifier si on est bien en présence d'une demande de médiation ; puis le médiateur va contacter l'autre personne par courrier suivi par un appel téléphonique pour recueillir son accord sur la demande de médiation de A ; puis un engagement pour participer à la médiation est adressé à chacune des parties pour signature ; puis les parties sont reçues à l'ASMAJ par un binôme formé par un avocat et un médiateur bénévole: entretien avec A, puis entretien avec B et rencontre de médiation, les entretiens sont menés par le médiateur

#### **Pratiquez-vous la Co médiation ?**

Les entretiens de médiations sont assurés par un binôme avocat/médiateur et menés par le médiateur ; la co médiation est confortable, c'est une aide d'être à deux pour mener les entretiens. Il n'est pas indispensable que le co médiateur soit avocat surtout pour les conflits de voisinage et je pourrais très bien assurer des médiations avec un collègue médiateur ; l'apport de l'avocat est qu'il peut avoir une lecture juridique sur un conflit que le médiateur ne possède pas ; la connaissance des suites qu'un tribunal pourrait donner si l'affaire partait en justice en présentant des cas concrets. Il m'est arrivé d'être seul en médiation, car collègue défaillant ; on n'est pas à l'aise mais ce n'est pas nous qui trouvons les solutions mais notre rôle c'est de tendre des perches.

Dans la phase de permanence, les personnes sont reçues une vingtaine de minutes en questionnant en général sur leur droit et quand l'avocat ou le médiateur détecte que la médiation serait possible pour régler la difficulté ; on propose une médiation, et alors si la personne accepte on commence le premier entretien et on lui fait signer un accord d'engagement pour mettre en place une médiation ; puis ensuite on va téléphoner à la partie B. Les médiations se font au siège depuis maintenant 4 ans, mais je milite pour que cela se fasse sur les quartiers et même pourquoi pas chez les personnes quand elles ont des difficultés à se déplacer.

Le co médiateur n'est pas toujours le même ; une quarantaine d'avocats est désignée par le barreau et il faut faire une rotation ; au niveau des antennes, il y a deux avocats affectés par antenne et au siège il y a un planning qui détermine les présences avocats et médiateurs et le médiateur ne sait pas nécessairement à l'avance qui sera son co médiateur/avocat ; cela ne me dérange pas de ne pas connaître à l'avance avec qui je vais faire la médiation. Les avocats ont suivi la même formation à la médiation que nous et, de ce fait, il n'y a pas de problème ; il nous arrive de pratiquer des interruptions pendant les entretiens pour se concerter et parfois de faire des « de briefings » en fin de séance. Et depuis quelques années nous assurons des médiations en privilégiant plusieurs rencontres. En règle générale les médiations aboutissent à un accord écrit (s'il y a accord) : nous proposons systématiquement la rédaction d'un accord cela donne du poids aux engagements.

#### **Que faites-vous pour faire venir les gens en médiation ?**

Le travail de sensibilisation est fait par une seule personne de l'association qui va démarcher, faire du lobbying apportant des affiches, des plaquettes. Ce travail pourrait être fait par les médiateurs chacun dans son quartier ; à une époque lors d'une plainte que j'avais déposée, j'en avais profité pour parler de la médiation aux policiers; ce serait bien que chaque médiateur s'implique dans son quartier mais ce n'est pas le cas.

## **La pratique de la médiation :**

#### **Quel médiateur êtes-vous ?**

Il faut que les personnes aient dépassé tout ce qui était sur le plan affectif ; qu'elles formulent bien où est leur intérêt ; qu'est-ce qu'elles souhaitent vraiment et qu'elles fassent coïncider leurs intérêts ; je m'efforce de faire en sorte qu'elles arrivent bien à exprimer ce qu'elles veulent, ce qu'elles souhaitent, non pas le ressenti, mais où sont leurs besoins et leurs intérêts ; là à la limite je peux devenir intrusif pour proposer une solution ; cela peut être une démarche de médiation de dire « est-ce que cette solution-là vous conviendrait ? », pour les faire réagir ; si les gens arrivent chargés d'émotion ; il faut bien leur dire qu'on comprend bien leur émotion pour qu'ensuite ils arrivent à dépasser ce stade de l'émotion il faut passer au stade suivant où ils vont déterminer où est leur intérêt.

Il m'arrive de faire des propositions si la situation est bloquée ou s'ils font des demandes irréalistes ; c'est le rôle du médiateur à ce moment-là de faire une proposition « que penseriez-vous .....» Il y a un besoin parfois de tendre des perches.

**Que pensez-vous des autres pratiques de médiation ?**

*Je n'ai pas d'expérience en la matière mais j'ai vu fonctionner des médiateurs dans les transports en commun ou devant des situations conflictuelles ils étaient là ; c'est un règlement très rapide et très court pour faire baisser les tensions ; ici on prend le temps d'écouter les personnes pour bien comprendre où est la difficulté ; l'origine du conflit pour qu'ils arrivent à négocier entre eux pour un accord qui soit pérenne ; c'est cela la plus-value de notre médiation ; je pense que les actions telles que celle dans les transports sont faites pour réduire les tensions et même si elles n'ont pas un effet durable cela fait baisser les risques d'agression ; c'est tout à fait jouable mais pas suffisant ; il y a des médiateurs à l'EDF ; à la SNCF etc.... ; je pense qu'ils ont des actions très ponctuelles qui sont bénéfiques sur le moment et donc pourquoi pas ! Ces formes de médiation peuvent tout à fait cohabiter avec la médiation que je pratique.*

**Dans votre pratique quelles sont les difficultés rencontrées et votre point de vue pour les améliorer ?**

*Les difficultés, ce sont les situations très tendues et ingérables : par exemple, ce sont les violences conjugales ou on se sent complètement impuissant ; on ne peut pas régler un problème de violence familiale qui est installé ; on ne peut que renvoyer à la justice.*

**Quelles seraient les améliorations à apporter dans votre pratique ?**

*Ce serait de pouvoir échanger avec les collègues sur des difficultés qu'on rencontre ; faire des petits groupes de parole entre médiateurs avec un professionnel avocat ou un psychologue car on est très affecté par ce que l'on entend ; à l'ASMAJ je fais partie d'un petit groupe de médiateurs qui s'apprécient mais je ne sens pas une appartenance à l'ensemble des médiateurs car il y a des médiateurs que je ne connais pas, alors que nous ne sommes qu'une trentaine. Seulement la moitié des médiateurs vient à l'Assemblée Générale.*

**Apports de la médiation sur le plan personnel :**

*Sur le plan personnel moi ça m'a permis de prendre du recul par rapport à ce que je vis dans ma vie dans la famille et dans le quartier et de ne pas réagir spontanément ; je prends le temps d'écouter ; l'apport de la médiation m'a amené à prendre le temps de la réaction , d'analyser une situation avant de trancher ou donner un avis et, depuis que je suis médiateur, on vient me consulter pour des renseignements à donner (aspect technique) mais aussi la confiance qu'amis et famille ont en moi. Je suis très satisfait d'être médiateur car cela m'a permis d'évoluer et le fait de bien écouter les personnes de les comprendre c'est un plus pour moi ; mais si au sein de l'association on me proposait d'autres fonctions et de ne plus faire de médiation : pourquoi pas ; je ne suis pas accro à la médiation ; ce qui m'importe c'est que l'association tourne bien et remplisse les fonctions pour lesquelles elle a été créée au service du public.*

[Retour au sommaire](#)



Émoticône

# COMMENT FONCTIONNE LA MEDIATION SOCIALE

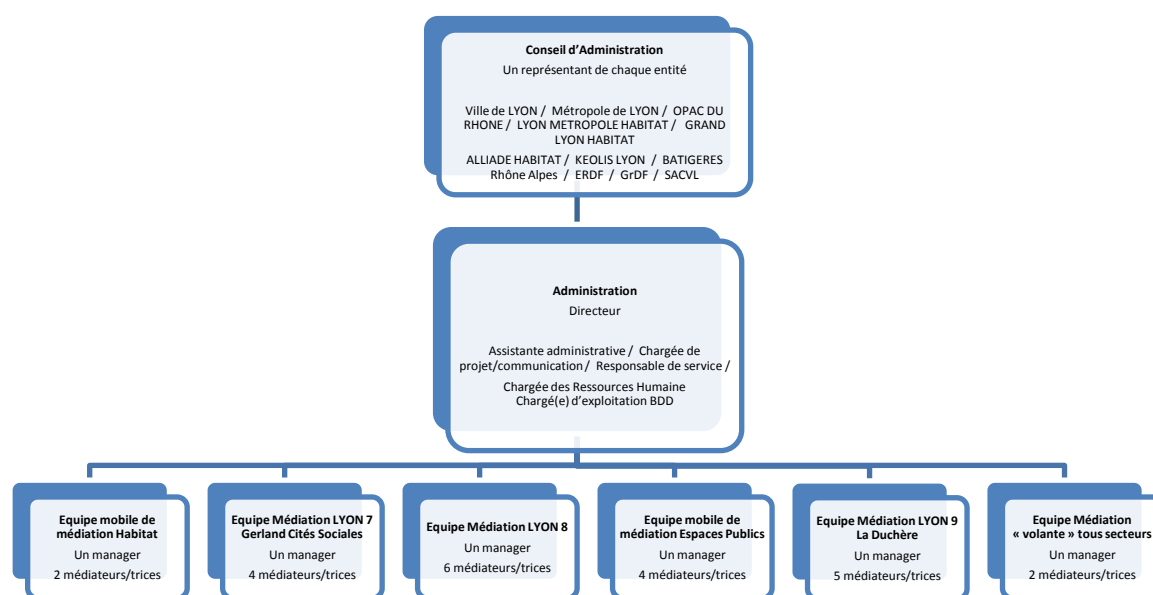
## L'EXEMPLE DE L'ALTM.

Entretien réalisé par Jean Louis RIVAUX

Le présent article a pour but de rendre compte des activités d'une association de médiation sociale, l'*Agence Lyon Tranquillité Médiation*, 23 rue Renan, 69007 Lyon.

A cet effet, trois témoignages ont été recueillis : celui du Directeur de l'ALTM, Monsieur Xavier ROCHEFORT, celui de la Responsable de Service, Madame Morgane KUYA et celui d'une médiatrice, Madame Johanne BERGER. Ces trois personnes, interviewées séparément le mercredi 23 mars 2016, dans les locaux de l'ALTM, ont en commun, comme nous allons le découvrir, pratique et réflexion pour le présent, espoirs et ambitions pour l'avenir.

## Organigramme



## Au poste de pilotage: le point de vue du Directeur

### Pour vous, qu'est-ce que la médiation sociale ?

« C'est un processus de création ou de recréation du lien social entre des personnes ou entre personnes et institutions pour régler des conflits du quotidien, dans la proximité, sans recours à l'assistance, avec une volonté de responsabiliser les protagonistes des conflits »; à ce titre, ajoute-t-il « la médiation sociale s'adresse à toutes les populations et pas seulement aux publics jeunes ».

Cependant, précise M. Rochefort, il existe des missions prioritaires ou stratégiques qui touchent les quartiers « sensibles », où la présence des médiateurs sociaux « répond à une attente ». La mission de prévention et de régulation s'accompagne alors d'une « parole professionnelle » qui formule un « diagnostic de besoin » (au-delà du règlement du conflit) pour permettre une prise de contact avec une administration ou un service spécialisé (y compris, par exemple, pour faire connaître leurs droits aux intéressés). Le médiateur peut ainsi gagner la confiance des habitants, être « adopté, devenir crédible ».

La médiation sociale, telle que la décrit le Directeur de l'ALTM, est donc loin de se limiter à la seule prévention sociale de la délinquance ou à la sécurisation. Elle ne se substitue pas non plus à un service d'insertion. « Les médiateurs doivent savoir passer le relais aux services compétents ».

### Quelles sont vos fonctions en tant que Directeur ?

« Mes fonctions prioritaires, en relation avec le CA et le Président de l'ALTM, sont de garantir la professionnalisation des médiateurs, l'utilité de la médiation sociale, la bonne image du dispositif, et la pérennité financière de son existence (subventions de Lyon Ville et Lyon Métropole, de l'Etat, des bailleurs sociaux et prestations facturées) ».

### Avez-vous d'autres fonctions ?

« Je participe à l'activité de l'Association France Médiation » (réseau d'acteurs de la médiation sociale, créé en 2008, qui regroupe 70 structures) dont je suis le trésorier ;

Je travaille, dans ce cadre, à la reconnaissance d'un métier de médiateur : à ce titre, en collaboration avec l'AFNOR, une norme en médiation sociale verra le jour début 2017.

Il n'y a pas encore de filière professionnelle dans ce domaine, même si une définition, un référentiel d'activités, un code ROME existent aujourd'hui. Seuls des titres professionnels en lien avec des activités de médiation sociale comme le CAP (Agent de prévention et de médiation) sont reconnus, ainsi qu'un

Diplôme universitaire (Master de médiation) ».

M. Rochefort termine son entretien en dégageant quelques perspectives : « à long terme », dit-il, « le délitement de la cohésion sociale s'accroît et l'isolement des individus augmente : les perspectives de la médiation sont donc vastes ; la médiation sociale sera d'autant plus nécessaire qu'elle prouve, chaque jour, son utilité et son efficacité ».

## Cheminement personnel et itinéraire professionnel : le cas de la responsable de service

### Que représente pour vous la médiation sociale ?

« D'abord des valeurs, je crois beaucoup à la médiation ».

### Comment êtes-vous arrivée à l'ALTM ?

« J'allais devenir avocat, lorsque j'ai découvert le master de médiation. Ensuite, c'est au cours du stage que j'ai commencé sur le terrain, mon premier poste a été celui de médiatrice, dans le quartier de la Duchère (69009 Lyon), où j'ai découvert une approche directe non seulement des conflits, mais des personnes ». Elle deviendra, ensuite, « médiatrice-référente » d'une petite équipe dans un autre quartier sensible de Lyon. C'est le thème de son mémoire de master (« la déontologie de la médiation sociale ») qui l'amènera, de manière durable, à l'ALTM où elle sera engagée (CDI) comme « chargée de projet ». Elle mettra en place un dispositif dans le cadre d'une décision municipale sur deux quartiers prioritaires d'une petite ville de la périphérie lyonnaise. (Analyse des besoins, définition des périmètres, déploiement des équipes etc.) Jusqu'en 2014, date à laquelle la municipalité abandonne le projet à la suite d'un changement de majorité. Seule restera sur place une équipe mobile sur des territoires définis par trois bailleurs sociaux, membres du Conseil d'Administration (Opac du Rhône, Alliadé et Batigères) qui financeront l'opération.

### Quel est votre poste actuel ?

« Depuis 2012, je suis Responsable de Service et je dirige l'ensemble des cinq équipes soit 23 médiateurs et 5 managers, actuellement. C'est à ce titre, que j'organise cette formation mensuelle (qui est dispensée par un formateur externe) : une séance d'analyse de la pratique par mois pour chacune des équipes et une formation tous les deux mois environ sur des thématiques soulevées par les médiateurs, en collaboration avec la chargée de projets. Je suis très attachée à la déontologie de la médiation, je veille à ce que les rencontres de médiation (« tables rondes ») gardent tout leur caractère, en particulier qu'elles aient lieu sur un terrain neutre et que la liberté des participants reste fondamentale ». En cas d'accords amiables, il existe un suivi pour savoir s'ils sont respectés ».

Remarquons au passage que le cursus suivi par Morgane, à travers ses différents postes, montre, conformément à ce que soulignait le Directeur, que la marche en direction de la professionnalisation de la médiation sociale est déjà en place, même si la définition par la loi et la reconnaissance par l'Etat de ses différents métiers ne sont pas encore arrivées à leur terme. Le travail de terrain que nous allons observer maintenant nous confirmera que l'évolution se poursuit.

## La parole d'une médiatrice de terrain :

Sans chercher à définir abstraitement la médiation sociale, Johanne Berger précise, (pour répondre à une question qui n'est pas posée) que « les médiateurs gardent une distance » avec les publics rencontrés, lors de leur présence sur les secteurs d'intervention : « on ne fait pas copain-

<sup>1</sup> Ce poste est connu actuellement, dans l'organigramme sous le terme de « manager » Prévention Secours Civique Niveau 1 (aide aux premiers secours).

*copain » dit-elle, « sous prétexte que nous aurions le même âge », ce qui est une façon de définir la médiation très concrètement, à travers le rôle que jouent les médiateurs et par l'image qu'ils donnent d'eux-mêmes dans le cadre de leur mission. Johanne fait partie d'une équipe de trois médiateurs avec à sa tête un manager. La journée commence par un débriefing des binômes – toujours constitués d'un homme et d'une femme - ou trinômes qui étaient, la veille, sur le terrain. Le manager procède ensuite à la répartition des zones d'intervention et des groupes de médiateurs qui endossent leur tenue (cette année un blouson de couleur verte). Ensuite dit-elle « *on marche* », par exemple, de 13 h 30 à 17 h en essayant de repérer les tensions, d'être à l'écoute des gens, de dialoguer, en un mot « *de communiquer* ». C'est sa façon de recréer du lien. L'accueil rencontré va de la sympathie curieuse à la réticence (« *vous ne servez à rien !* ») ou bien on nous confond avec les forces de l'ordre. C'est dans « *les allées* » d'immeubles (immeubles de l'Habitat Social dont ils ont les badges d'entrée) que leur travail (de prévention et de sécurisation) est le plus difficile : discuter « *avec tact* », expliquer nos missions à des groupes de jeunes. Les médiateurs vont aussi sonner chez les nouveaux arrivants dans l'immeuble, pour s'enquérir de leurs besoins et éventuellement les mettre en contact avec telle ou telle institution. « *Ce sont des gens* », ajoute-t-elle, « *qui ne parlent pas toujours la langue* ». Pour reprendre le même exemple de découpage horaire de la journée de travail, à 17 h, c'est le retour au bureau pour une pause d'une demi-heure et nouvelle tournée, éventuellement dans un autre sous-secteur, en insistant, cette fois, sur les espaces publics, jusqu'à 19 h 30, puis retour au bureau où les médiateurs enregistrent sur l'ordinateur les interventions et les types de conflit qu'ils ont rencontrés, et ceci à usage statistique.*

#### **Pouvez-vous donner un exemple des difficultés que vous rencontrez sur le terrain ?**

« *Au cours d'une de ces tournées après le coucher du soleil (à 19 h, au cours du mois d'octobre, dans une commune proche de Lyon) l'équipe à laquelle j'appartiens a affronté une situation délicate : un groupe de jeunes masqués, à l'occasion d'Halloween avait une attitude dangereuse par rapport aux automobilistes (jet d'œufs sur les pare-brise), ils se sont retournés contre nous quand on leur a demandé d'arrêter* ».

Mais, le lendemain, les médiateurs ont revu ces jeunes (reconnus malgré leurs masques) et ils ont pu reprendre le dialogue. « *Ils ont changé d'attitude* » dit-elle, « *et après tout, c'est notre travail* ».

#### **Parlez-nous de votre formation :**

« *Nous avons reçus une formation initiale, assurée par France Médiation, en une semaine suivie de deux journées et demie sur le terrain. Actuellement, notre formation est assurée par Morgane et Mathilde, chargée de projets, 4 à 5 fois par an, plus le PSC1, l'analyse de la pratique mensuelle ou d'autres formations sur des thématiques précises en externes, au cours de l'année.*

Pour terminer : trois caractéristiques de la médiation sociale retiennent l'attention :

L'engagement, proche du militantisme, qui se dégage des témoignages de ces trois personnes : toutes, à leur façon, pourraient dire, comme la Responsable de Service, « *je crois beaucoup à la médiation* ». Manifestement, ce n'est pas, pour elles, uniquement un emploi ou une fonction. Souhaitons que la professionnalisation conserve précieusement cet aspect-là.

En second lieu, et malgré une volonté affirmée de considérer la médiation sociale comme une pratique s'adressant à tous, il faut bien constater que les actions engagées sont dirigées vers ces zones dites, par euphémisme, « *sensibles* » ou « *prioritaires* ». Ce qui paraît proche des positions que l'on peut trouver sur le site de France Médiation. On est bien dans le cadre de la politique de la Ville, avec une action prioritairement dirigée vers des périmètres urbains spécifiques, définis avec les mairies ou les bailleurs sociaux et en relation avec des dysfonctionnements ; la prévention et la « *veille* » y ont donc, tout naturellement, une place importante.

Enfin, et pour marquer les limites avec la médiation conventionnelle, on a pu remarquer une volonté de « *suivi* » ou d'accompagnement (de toutes les interventions, et pas seulement des accords) cohérente avec la dimension « *sociale* » de leur travail. Peut-on déceler à travers cette fonction d'accompagnement une amorce d'évolution vers de nouveaux métiers du « *social* » ? C'est peut-être cette évolution, non encore achevée, qui rend si difficile de tirer la médiation sociale du « *flou conceptuel* » qui l'entoure.

[Retour au sommaire](#)



## PORTRAIT

### Mais qu'est-ce qui fait courir Jean-Pierre ?

Par Jean Louis RIVAUX

Et, questions annexes, pourquoi court-il encore et sur quel terrain ?



Evitons de prolonger un suspense insoutenable et prenons le film à ses débuts : Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT est sur le terrain de la médiation depuis le moment où il s'est lancé, à corps perdu, dans cette aventure qui est toujours la sienne, aujourd'hui. Le temps fondateur, c'est mai 68, avec ses fantasmes de révolution, son florilège de slogans, ses cortèges de manifestants et son mot d'ordre « changer le monde ». Il est alors en Terminale, dans un lycée Lyonnais, mais la terminale n'est pas une fin en soi !

#### Moteur !

« Je suis » dit-il volontiers « un enfant de mai 68 », mais c'est un enfant qui grandit vite, et il ne tardera pas, selon son expression, « à revenir sur terre », c'est-à-dire à des études sérieuses : licence et maîtrise de Droit Public (1973), Diplôme d'Avocat, Doctorat de 3ème cycle, Université de Lyon III (1980). En parallèle, il s'est déjà engagé dans toute une série d'actions qui lui font découvrir, peu à peu, une foule de pratiques sociales dont le règlement à l'amiable des conflits. C'est ce qui va l'amener à la médiation, qui est encore – tant pour lui que pour sa génération - une véritable terra incognita, et pas encore un champ d'études.

Il entame donc un itinéraire personnel marqué par l'enthousiasme et le goût du travail de terrain, démarche originale dans le contexte de l'époque : on se souvient qu'un nombre étourdissant de ses contemporains s'investit alors dans la Culture, un nombre accablant dans la Politique, quand le reste « va faire du mouton dans les Causses ».

Suivons-le hors des sentiers battus : C'est d'abord par l'intermédiaire du « Groupe d'action judiciaire » qu'animent Victor QUESTER-SIMEON et son épouse, qu'il pratique la « conciliation/défense » d'individus isolés face aux institutions (comme les régies d'immeubles) à base d'arrangements amiables sur fondement juridique.

Suivra son engagement dans le « Mouvement d'action judiciaire » où se retrouvent avocats et militants. Dans cette

structure, en écoutant des parents et leurs enfants immergés dans les conflits du quotidien liés à la vie d'un immeuble, il découvre, par tâtonnement, que les solutions peuvent provenir des habitants eux-mêmes. « Cette idée m'est restée » dit-il, modestement, aujourd'hui.

Quelques années plus tard, devenu « Chargé de recherche contractuel » à Economie et Humanisme, il rédigera sa thèse (« *mode formel et informel de règlement des litiges dans le monde du travail* »). Bientôt Chargé de recherches au CNRS, il sera également Chargé de cours à l'Université de Lyon II, ce qui ne l'empêche nullement de poursuivre ses recherches sur le terrain de l'entreprise (entre autres : le Laboratoire pharmaceutique Boiron et BSN qui est actuellement intégré dans le groupe Danone).

En 1980, c'est la fondation de la « Boutique de Droit » sur le modèle des boutiques de droit déjà mises en place à Paris par des avocats. La nouvelle structure s'installe rue Sébastien Gryphe, dans le 7<sup>e</sup> arrondissement de Lyon ; elle inclut également un Juriste et un écrivain public Bernard BOLZE, défenseur, dès cette époque, de la cause des détenus, et dont le QG est alors le restaurant alternatif « Bec et plumes ». Résumons : à partir du repérage de pratiques sociales, Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT est passé à une phase d'enquête pour aboutir à cette nouvelle étape : il est devenu acteur de terrain. Quand on considère ce mélange de travail de terrain, de réflexion et d'engagement, on comprend mieux le sens de l'expression « recherche-action » qui hante le langage de la sociologie...mais qui n'est jamais évident pour le non-initié.

Bientôt (1981-1982) se crée un « groupe divorce » : JPBS y poursuit la même démarche : c'est en écoutant les personnes qui se séparent qu'il acquiert une conscience claire du sens que prend son travail : « on faisait alors » – dit-il aujourd'hui – « de la médiation sans le savoir ». La boutique déménage alors dans le quartier de Perrache, où se trouve la double prison Saint-Paul et Saint-Joseph.

1 Association fondée à Lyon par le père Lebreton, pendant la seconde guerre mondiale. Préoccupée d'« économie humaine ».

C'est dans ce quartier que la Boutique de Droit, le M.A.S (Mouvement d'Action Sociale qui s'occupe de réinsertion) et le San-Marco (Association d'aide et d'accueil aux familles de détenus) s'unissent pour créer l'Association Thémis, 45 rue Smith. Lyon (2°). Ils utilisent désormais le mot de médiateurs (importé des Etats-Unis), pour se distinguer des conciliateurs de justice qui viennent d'être créés, en 1978.

Un an plus tard, Thémis (aux connotations que ses créateurs trouvent trop juridiques) devient l'association Amély (Association de Médiation de Lyon) ; elle est fondée par JPBS, Denis Picon –Enseignant en Lycée - et Nicole SCHMUTZ ainsi que deux assistantes sociales. (Cette Association qui n'a cessé de se développer depuis trente ans, vole, aujourd'hui, de ses propres ailes et compte une quinzaine de sites de médiation et d'accès au Droit, dans l'agglomération Lyonnaise).

Arrive enfin la reconnaissance de la médiation par le monde politique : dès 1989, Michel NOIR, le Maire de Lyon, RPR (Rassemblement Pour la République, d'obédience Gaulliste) accepte de financer l'Association sur le volet de l'aide aux victimes, l'année suivante, c'est au tour du Maire Communiste de Vénissieux, André GERIN, de faire de même, pour soutenir les actions entreprises dans le quartier des « Minguettes », à la suite des tensions que connaissent alors les banlieues lyonnaises. On peut condenser en quatre lignes ce qui vient de se passer, mais n'est-ce pas oublier l'essentiel : la dose de courage, la somme de patience et la belle force de conviction qu'il doit déployer pour rencontrer des responsables politiques, les convaincre et obtenir d'eux qu'ils investissent dans une activité encore marginale.

### Action !

Au fil des années, toutes ces actions vont donner naissance à un projet : décrire, définir et diffuser la médiation, sous toutes ses formes. En effet, pour lui, Il n'existe pas « *une médiation mais des médiations* ».

Par contre, il s'intéresse prioritairement à deux formes de médiation sociale : la médiation dite citoyenne, ou de quartier ou encore de proximité, c'est-à-dire un dispositif local, issu de la société dont la finalité est une régulation autonome des conflits, basée sur le volontariat; ceci, par comparaison avec une autre forme de médiation sociale qui, elle, se définit comme un instrument mis à la disposition de la société, par le biais de métiers ou de professions.

L'autre centre d'intérêt de JPBS est la médiation scolaire, à laquelle il va, désormais,

consacrer la plus grande partie de son temps, de ses efforts et de ses réflexions, car, c'est par elle que passe l'avenir, c'est en elle que se concrétisent les espoirs de tous ceux qui, comme lui, espèrent en l'avènement d'une société où la médiation aura toute sa place. Nous comprendrons, en fin d'article, pourquoi ce projet est encore plus d'actualité, aujourd'hui.

C'est à la mise en œuvre de ce double projet que JPBS va consacrer inlassablement sa carrière universitaire.

### Il faut, maintenant, en rappeler les éléments essentiels :

L'homme de terrain que nous venons de rencontrer va, désormais, coexister avec le Sociologue, le Chercheur en sciences sociales ou l'Enseignant-Chercheur. Quelle que soit le titre ou l'appellation, il a gardé la fougue et l'énergie de sa prime jeunesse, et déploie une activité débordante, pour faire connaître et reconnaître la médiation :

Arrêtons-nous un instant pour essayer de comprendre ce qu'est la vie de cet enseignant-chercheur.

D'abord des articles et des publications (j'en ai compté plus de deux cents, mais je suis certainement en dessous de la vérité).

Des cours (à l'Université de Lyon II, à l'Institut Kurt Bösch de Sion en Suisse et ailleurs).

Des sessions de formation dans le monde entier (on passe facilement la centaine...).

La création d'un master de médiation à l'Université Lyon II.

La mise en place de la formation des médiateurs (y compris les médiateurs scolaires), avec toute la déontologie et la méthodologie qui l'accompagnent : un véritable « code de procédure » pour le médiateur, si cette expression, qui fleure bon la rigidité juridique, pouvait s'appliquer, sans sourire ou sans sursauter, à la médiation...

Enfin, des ouvrages collectifs ou personnels, des congrès, colloques, séminaires, journées d'étude, sans compter les émissions de radio ou de télévision.

Je dois vous renvoyer à une bibliographie très sélective, en fin d'article, qui ne pourra vous donner qu'un aperçu, simple rétrospective qui n'épuise pas le sujet, d'autant que les projets d'avenir continuent d'animer Jean-Pierre Bonafé-Schmitt..

### On tourne !

S'il est facile de présenter en quelques lignes des actions ou des réalisations il est, en revanche, plus délicat d'exposer la philosophie de la médiation autour de laquelle s'articule

une réflexion personnelle (fondée – rappelons-le - sur l'étude empirique de pratiques sociales vieilles comme le monde). Voilà ce qu'il nous faut maintenant aborder et préciser : sur la base d'un article, qui va nous servir de fil d'Ariane, il s'intitule : « *Les boutiques de droit : l'autre médiation* » il est publié dans « Archives de politique criminelle » No 14 ». 1992.

Faisons donc le point, à cette date, sur cette première étape de la pensée de JPBS : l'autorégulation que connaissait jadis la société civile (fondée sur la famille, l'école, l'église, le quartier, instances qui portaient des valeurs du lien social) ne fonctionne plus, elle est en crise, car « *l'infiltration de l'Etat par tous les pores de la vie sociale a contribué à remettre en cause ces structures intermédiaires* ». Cette phrase emblématique est un constat partagé par d'autres sociologues : c'est la fin de l'autorégulation qui explique la multiplication des litiges, différends et conflits, désormais réglés par « *la police, la justice ou les travailleurs sociaux* » et autres « experts », à l'heure où s'effondrent les idéologies politiques ou religieuses. Aussi, et sans avoir de « *vision nostalgique* » du passé, il s'agit de rendre à la société tout ce que le fonctionnement de l'appareil de l'Etat lui a ôté (la « *dépossession* ») : c'est là qu'intervient la médiation avec participation des habitants: elle permettra de recréer une régulation autonome de la société. Sous les débris d'une société jadis capable de s'autoréguler se trouvent ainsi les graines qui permettront d'envisager un autre avenir. « Sous les pavés, la plage » pourrait-on dire, en forçant le trait ... sauf qu'il ne s'agit pas de trouver une plage, mais le trésor qui est enfoui sous les décombres.

La création des boutiques de droit, que nous avons vues précédemment, répondait à la disparition de ces « *structures intermédiaires* » et offrait, concrètement, des lieux de médiation et d'accès au droit (ce qui ne signifie pas que la médiation ait vocation à se substituer à la Justice). Elle permettait aux parties en conflit de trouver des solutions dans des structures de proximité, en dehors de toutes procédures judiciaires (dernier recours, en cas d'échec de la médiation). Pourtant, le projet est nettement plus ambitieux, l'essentiel

n'est pas de gérer des conflits, mais trouver ou de retrouver des modes de régulation de la société, par le biais de la médiation. Pour aller vers « *un plus grand pluralisme des systèmes de régulation sociale* », en développant un « *droit négocié* » permettant la reconstitution d'un tissu social déchiré.

Ceci nous permet de comprendre l'importance qu'attache JPBS et à la médiation de quartier, (voir ci-dessus) avec ses acteurs bénévoles impliqués dans la vie locale, et à la médiation scolaire qui diffuse, pour l'avenir, la culture de la médiation, par l'intermédiaire des élèves eux-mêmes. Ce sont pour lui, les deux formes principales de la médiation sociale, ce qui ne veut pas dire qu'il exclut les autres formes de son champ de vision.

### Et on tourne encore !

Y-a-t-il un « malaise dans la médiation » ?

C'est JPBS qui va nous éclairer sur l'évolution de sa pensée dans un article intitulé « Les modèles de médiation : *Modèles latins et anglo-saxons de médiation* » paru dans « *Jurisprudence. Revue critique. 2013* ». Réfléchissant, derechef, sur les mécanismes de la régulation sociale, il rappelle son analyse de 92 : oui, l'Etat « dépossède » toujours la société civile de ces « *solidarités primaires* » qui existaient auparavant dans la société, mais la judiciarisation de notre société s'est encore renforcée, tandis que se poursuit la désagrégation des idéologies et que se développe l'individualisme. A quoi il convient d'ajouter la place croissante du marché (mondialisation) et les conflits que cela génère dans le monde du travail (et les conflits nouveaux liés à la compétition : harcèlement, stress), ceux liés aux problèmes de la famille et aux relations homme-femme, espace public-espace privé (expression religieuse) etc. On pourrait dire que la médiation, qui s'est incontestablement développée, néanmoins « patine » même si elle s'est « institutionnalisée » sous les formes de la « *communication, de l'éducation ou de la sécurisation* ». Il parle de « *stagnation* » ou de « *désenchantement* » ou de « *repli* » : constat pessimiste. On est passé, dit-il « *de l'utopie à la gestion* ». Se posent donc, à nouveaux frais, les mêmes questions : comment redonner un souffle à la société ? Comment peut-elle se réapproprier son autonomie ? Comment rendre chacun acteur de sa propre vie ? Comment réagir devant « l'extension du domaine des conflits » ?

JPBS n'est pas un gourou, il n'apporte pas de réponses, mais propose plusieurs pistes de réflexion :

- d'abord tirer parti des modèles de régulation sociale qu'on peut étudier à travers l'histoire des pays de tradition latine par rapport à un autre modèle qui est celui de la « loi commune » anglo-saxonne.
- développer, sans faiblir, l'enseignement de la médiation par l'intermédiaire de l'école ou dans le cadre d'autres institutions, voire dans le cadre de l'entreprise.

- reconstruire « une communauté existentielle ».

Que de pistes ! Il court, il court. Son champ de recherches est aussi pour lui un champ de course...

[Notes bibliographiques](#)

[Retour au sommaire](#)

## NOTE DE LECTURE

**BEN MRAD Fathi., *La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine*, Revue française des Affaires sociales 2004 no 3. p. 231-248**

Par Jean Louis RIVAUX

Dans une première partie, nous traiterons de deux types de questionnement que l'auteur développe dans son article. D'une part, quelles sont les spécificités de la médiation sociale et comment peut-on différencier celle-ci des autres champs de la médiation ? D'autre part, il s'agira, au regard des réflexions de l'auteur, d'appréhender le futur de ce type de médiation. Dans une seconde partie, nous étudierons les réponses que l'auteur apporte à ces deux questionnements tout en s'interrogeant sur l'actualisation de ses réflexions. On peut ainsi tenter de comprendre en quoi la définition de la médiation sociale s'est précisée, au fil du temps. Parallèlement, nous interrogerons les perspectives d'évolution esquissées par l'auteur, au moment de la publication de son article.

Dès l'introduction Fathi Ben Mrad fait référence à la notion « *d'intervention sociale* » et de ces « *métiers en milieu urbain* » qui, selon lui, se sont développés de façon improvisée : ce qui est déjà, notons-le au passage, une première ébauche de définition. C'est à travers la « *méthode inductive* » qu'il va dégager les composantes de la médiation sociale, puis les types de conflits traités par les médiateurs impliqués dans ce champ. Tout en s'intéressant aux médiateurs eux-mêmes, l'auteur propose une réflexion sur la mise en œuvre « *de ces dispositifs* » et sur les problèmes que soulève ce type de médiation.

La médiation sociale, rappelle-t-il, a « *un caractère nébuleux* », mais partage des points communs avec la médiation généraliste : présence d'un tiers, régulation des conflits,

amélioration du « *vivre-ensemble* », financements publics... Elle renferme aussi des composantes plus spécifiques comme le cadre urbain dans lequel elle se décline : délinquance, chômage, précarité, habitat collectif caractérisé par « *surreprésentation de populations immigrées* ». Au-delà de la régulation des conflits, cette médiation se « *justifie* » en raison de la faible efficacité des services de police face aux incivilités et autres formes de transgression. Ses acteurs développent des pratiques qu'on ne peut pas considérer comme de véritables métiers, ne serait-ce qu'à cause de l'importance du « *savoir-être* » dans la définition de leurs compétences et de la spécificité de leurs profils.

En s'appuyant sur les « *pratiques* » effectives et sur les types de conflits, l'auteur distingue deux « *figures* » de médiation sociale. La première concerne la régulation des conflits qui se définit par ses modalités d'intervention : présence d'un tiers, rencontres des médiés, recherche de compromis et d'accords amiables... Elle est fondée sur « *des règles d'équité* » et traite de conflits « *réalistes* », c'est-à-dire des intérêts matériels divergents, des différends relationnels, des nuisances tout en visant la recréation du lien social.

L'autre figure concerne la sécurisation « *des personnes et des biens* », qui est spécifiquement impulsée par l'Etat pour prévenir les « *manifestations agressives et inciviles* ». S'inscrivant le plus souvent dans le cadre de la Politique de la Ville, elle est

composée de médiateurs jeunes et peu qualifiés qui traitent des « *conflits non réalistes* », c'est-à-dire des litiges dont « *l'objet réel* » n'est pas identifié : dégradations diverses, rassemblements intempestifs de bandes, provocations et invectives dans les lieux publics... Il convient d'ajouter qu'une autre fonction de cette figure de médiation sociale est de faciliter les relations entre les populations et les services publics, dans des territoires où ces relations sont problématiques ou difficiles.

L'auteur reconnaît que les types de conflits peuvent être, néanmoins, « *enchevêtrés* » ou imbriqués, ce qui au demeurant, ne facilite pas la tâche des médiateurs, quels qu'ils soient... Par exemple les dégradations matérielles « *gratuites* » - au sens dérivé du terme - « *c'est-à-dire sans mobile apparent* » (conflit « *non réaliste* »), cachent, en réalité, des « *revendications* » des parties qui sont alors motivées par des solutions qui correspondent à leurs attentes (conflit « *réaliste* »).

L'auteur s'intéresse à la situation des médiateurs sociaux engagés dans des missions en rappelant, qu'en 2004, ils partageaient un statut précaire d'emplois-jeunes. Les fonctions de veille sécuritaire qu'ils exercent (cas d'une commune de Moselle) les amènent à faire un « *bilan oral précis à l'adjoint de la commune chargé des problèmes de sécurité* ». Ces médiateurs ont eu, en règle générale, une expérience précédente comme « *bénévole* » ou comme « *animateur* » et souhaitent pour beaucoup intégrer « *une formation traditionnelle de travailleur social* ». Autrement dit, ces derniers n'envisagent pas de poursuivre leur avenir dans le secteur de la médiation sociale.

Fathi Ben Mrad soulève une problématique concernant une spécificité de ces médiateurs sociaux impliqués dans les missions de sécurisation. Il constate que leurs origines africaines ou nord-africaines sont surreprésentées. Ceci peut être considéré comme une forme de *discrimination positive* mais aussi, comme un recours instrumental à des « *gens du cru* », c'est-à-dire « *des interlocuteurs susceptibles de renforcer la paix sociale en raison de leur appartenance socio-ethnique* ». Selon lui, il convient donc de rester vigilant « *sur cette question de l'ethnicité rapportée à l'activité professionnelle* ». Ne sommes-nous pas dans une forme de « *spécialisation ethno typique* » de la médiation sociale dans ces quartiers, d'autant que les représentants de l'administration, les travailleurs sociaux, les médecins les ont désertés ? C'est la question que se pose (et que nous pose) l'auteur. De plus, il souligne,

en conclusion, que ce type de médiation sociale qui se porte principalement sur des conflits de type non réaliste se focalise (p.247) sur « *les symptômes de l'insécurité plutôt que sur ses causes* ».

Nous souhaiterions maintenant discuter deux points qui ont retenus notre attention dans cet article : conflits réalistes et conflits non réalistes, d'un côté, puis le problème symptômes/causes.

Même si Ben Mrad utilise le tableau intitulé « *typologie des figures de la médiation sociale en France* » avec une prudence qu'il ne cesse de rappeler, il n'en reste pas moins que la médiation sociale traitant des conflits « *réalistes* » renvoie à ce qu'on appelle habituellement la « *médiation conventionnelle* » ou la « *médiation citoyenne* ». Celle-ci traite des conflits où l'intérêt des protagonistes se trouve être clairement exprimé et se compose de médiateurs « *issus de la société civile* » (*logique bottom up*). Par opposition les conflits non réalistes, c'est-à-dire sans objectifs clairs, mais relevant pour l'essentiel de la prévention ou de la sécurisation se rattacheront à un type de médiation impulsé d'en-haut, généralement par l'Etat (*logique top down*).

Cette différenciation offre matière à discussion car dans les faits, en médiation, il est délicat de parler de « *fait litigieux bien identifiés* » d'autant qu'il existe des « *interprétations contradictoires* ». D'ailleurs, le fait non réaliste (c'est-à-dire sans objet clair) est vu comme un moyen pour « *satisfaire une ou des revendications* » ou pour faire connaître des « *frustrations socio-économiques* » (p.239), ce qui replacerait ce type de conflit, dans la figure de médiation des conflits réalistes puisque l'objet en devient clair. Heureusement qu'existent les conflits « *enchevêtrés* » qui permettent de sortir du cadre, en s'adaptant, avec souplesse, à la réalité.

Un second point que nous aimerions discuter concerne l'impulsion étatique (mouvement *top down*) qui caractérise les médiations orientées vers la sécurisation. Toutes les distinctions précédentes ne sont pas aussi marquantes si l'on s'interroge sur les sources de financement de la médiation sociale. Ces financements sont multiples puisqu'on y retrouve certes l'Etat, mais aussi les municipalités, les bailleurs sociaux et les transports publics. Tous ces acteurs ont pour point commun principal de fournir des services qui sont difficiles à assurer de façon satisfaisante, dans ces quartiers dits « *sensibles* ».

Les médiateurs sociaux qui interviennent dans ce type de territoire, comme nous l'avons précédemment rappelé, sont « *des gens du cru* », qui partagent une « *proximité sociale et identitaire* » avec le quartier en question. Par voie de conséquence, « *la régulation des conflits et la prévention des actes de délinquance s'ethnicisent* » conclut l'auteur dans une formule-choc. Il préconise donc la vigilance « *sur cette question de l'ethnicité* » d'autant qu'une des dimensions de la médiation sociale repose sur le « *mode de*

*régulation en partie fondé sur la surveillance communautaire* ».

A l'issue d'un travail documenté et argumenté, le bilan dressé par Fathi Ben Mrad reste mitigé : oui, l'action des médiateurs sociaux participe à « *la restauration de la paix sociale...* », mais l'avenir de la médiation sociale, quelle qu'en soit la forme, n'est pas inscrit dans le ciel.

[Retour au sommaire](#)

---

## PETITCLERC Jean-Marie, Promouvoir la médiation sociale, un métier au service du lien social, éditions Salvator 2011, 151p.

Par Fathi BEN MRAD

L'objectif de Jean-Marie Petitclerc à travers cet ouvrage est, comme son titre l'indique, de promouvoir la médiation sociale. En fait, il s'agit d'une réédition actualisée de son livre paru en 2002 et intitulé « *Pratiquer la médiation sociale* », qui selon lui fait référence dans le secteur du travail social. L'auteur se présente comme l'initiateur de la médiation sociale dans les années 90 et son but est de rendre cette nouvelle réédition accessible à un lectorat plus large. Il entend, plus de 20 ans après les premières expériences de médiation sociale, « *approfondir le sens de la médiation sociale* » et « *réfléchir sur l'enjeu essentiel constitué par la formation des agents locaux de médiation sociale (ALMS)* » (p.20). Il souhaite étudier les modes d'intervention et les contours de ce qu'il considère être une fonction indispensable. Elle serait apparue au moment des crises urbaines au début des années 90, dans certains quartiers défavorisés français. Selon l'auteur, la nécessité de développer la médiation sociale demeure une urgence en raison du risque d'explosion urbaine qui perdure dans ce pays. Elle devient incontournable pour rétablir notamment la mixité et la cohésion sociale dans ces territoires fragilisés.

Petitclerc fait remonter la naissance de la médiation sociale au début des années 90 avec l'expérience des « *Messagers* » de la commune de Chanteloup-les-Vignes, située en région parisienne. Un de ses quartiers est caractérisé par la présence d'une population fragilisée : monoparentalité, désœuvrement de la jeunesse, exclusion, chômage... Suite aux violences urbaines qui s'y sont déroulées, des jeunes aînés du quartier (s'agit-il d'un euphémisme pour parler des « *grands frères* » ?) ont alors joué un rôle prédominant

pour endiguer cette crise, par notamment une régulation auprès de leurs cadets. Cette régulation a permis d'éviter l'embrasement du quartier. Dès lors, ces jeunes qui ont participé à endiguer ces phénomènes de violences, ont négocié avec le maire de la commune (Pierre Cardo), la possibilité d'être des acteurs de la politique de prévention, d'autant qu'ils étaient en situation de précarité et de chômage. Ainsi est née, en 1992, l'association « *Les Messagers* », et avec elle l'idée de former des « *agents de prévention urbaine* » ; première appellation de ces acteurs, qui seront par la suite qualifiés de médiateurs sociaux. C'est cette expérience qui, selon Petitclerc, a été modélisée et transposée dans les dispositifs aidés de type « *emploi-jeunes* ». Le but de ces dispositifs était double, en même temps, lutter contre le sentiment d'insécurité et offrir des possibilités d'insertion professionnelle à des jeunes sans qualification, issus des quartiers fragilisés. Ainsi les ALMS, encore présents aujourd'hui, interviennent auprès des collectivités locales, des bailleurs sociaux et dans le domaine des transports.

Face aux difficultés multiples qui concernent ces quartiers fragilisés, l'auteur préconise de renforcer les effectifs des agents de médiation sociale. Il s'indigne que l'on ait si peu gardé en mémoire la pertinence de ce mode de régulation, notamment durant les crises urbaines que la France a connu durant ces dernières décennies. Ces agents de médiation sociale font de la régulation des conflits, mais aussi de l'animation sportive et de la présence sociale. L'idée est simple, il s'agit de profiter de la légitimité des aînés acquise auprès de leurs cadets pour atténuer les incivilités, voire les actes délictueux de ces derniers. L'auteur montre que leurs missions,

(qu'il nomme de médiation), s'exercent dans plusieurs champs, comme l'amélioration de la qualité des transports dans les bus et les trains, l'information et l'orientation des voyageurs, l'accompagnement des handicapés, le dialogue avec des jeunes et même l'accomplissement de rondes sécuritaires dans les gares.

La médiation n'est pas une fonction nouvelle, au même titre que la figure historique du poinçonneur du métro ou du garde champêtre, l'ALMS remplit une fonction de médiation qui a toujours existé, nous dit-il (p.60). Elle n'est pas non plus un réel nouveau métier. Mais l'auteur souligne que l'imprécision des missions des médiateurs conjuguée à leur sentiment d'inutilité et l'absence de formation, sont pour eux sources de désenchantement. Cette absence de formation est, selon lui, un des effets pervers des emplois aidés de types emplois jeunes.

Concernant le recrutement et la formation de ces médiateurs, Petitclerc préconise de valoriser les « *compétences de types biographiques* » fondées sur des qualités « *innées et acquises* », même s'il reconnaît que la critique relative au risque d'ethnicisation de cette fonction, faite par un certain nombre de sociologues, n'est pas dénuée de sens. Les référentiels de connaissances de cette formation seraient axés sur la communication, la prévention et la régulation des conflits. Il défend l'idée d'une formation en alternance d'un an, associant l'employeur et l'organisme de formation ; ce n'est qu'à l'issue de cette année que le médiateur pourrait envisager une formation qualifiante. Dans ses recommandations, il affirme aussi l'idée que la médiation doit être accompagnée d'autres fonctions afin de ne pas renvoyer l'image d'une présence inactive qui contribuerait à délégitimer la fonction des agents de médiation sociale. Ces fonctions peuvent être « *des tâches, soit dans le domaine de l'entretien (du matériels, des bâtiments, des espaces verts) soit dans le domaine de l'animation de rue* » (p.123).

Ces types d'alliances improbables de l'auteur, ne concernent pas seulement l'assemblage de pratiques professionnelles disparates mais aussi ses justifications conceptuelles fondées sur l'emprunt des principes courants de médiation. En effet, l'auteur reprend les définitions académiques et les référentiels de la médiation. Il faut préciser qu'il ne fait aucune référence aux pratiques de médiations urbaines, appelées médiation de quartier apparue dès le début des années 80 en France. Ainsi, nous dit-il, « *la médiation permet aux parties de trouver elles-mêmes les*

*solutions à leurs problèmes à travers l'accord de médiation* ». On aura saisi la subtilité de cette définition courante de la médiation où le terme de « conflits » est remplacé par celui de « problèmes ». Cet académisme, accommodé à son objectif de promotion de ces pratiques d'intervention urbaine, se traduit également par le fait que l'auteur ne limite pas la médiation à la régulation des conflits mais aussi à leur prévention et au rétablissement de la communication. Certes ici le concept de prévention est soumis aux réalités des missions des ALMS et revêt donc une extension insolite du point de vue des principes admis en médiation puisque l'auteur distingue la prévention persuasive de la prévention dissuasive. Il s'agit pour cette dernière « *de dissuader votre interlocuteur à commettre une transgression, en portant à sa connaissance le poids des sanctions qu'il encourt* » (p78).

L'emploi ou plutôt l'emprunt des référentiels courants de la médiation apparaît ici hasardeux et souvent antinomique avec ce qui est par ailleurs affirmé par l'auteur. Il nous rappelle que le médiateur « *doit répondre à des critères précis d'impartialité, d'indépendance, de non directivité, de neutralité* » (p.70). Par ailleurs, il ajoute que ce médiateur doit être en situation de connivence et de différence avec chaque protagoniste. L'accommodement qu'il fait de ces principes est plutôt surprenant puisque l'exercice de la médiation « *nécessite une connivence avec le public des jeunes en difficulté* » (p.116). On aura compris, le positionnement fondé sur une forme de complicité entre le tiers et les médiés nous semble éloigné des principes de neutralité et d'impartialité. Il apparaît surtout contre-productif du point de vue de l'efficacité de la régulation négociée des conflits et d'une restauration efficiente de la communication. Il est vrai que la conceptualisation relativement récente de la médiation peut être un vivier intéressant pour puiser des filiations plus ou moins improbables permettant de légitimer des pratiques en voie de professionnalisation.

Pourtant Petitclerc s'offusque de l'utilisation excessive de l'appellation de médiation qui, selon lui, a contribué à en galvauder le sens. Il fait également le constat d'un problème de frontière professionnelle entre ce type de médiation sociale et d'autres métiers comme le travail social et l'animation. Plus globalement, on peut regretter que ses constats restent à l'état de questionnement, sinon sont discordants, alors qu'une analyse fondée sur sa longue expérience de concepteur et

d'acteur de terrain<sup>1</sup> aurait été bénéfique à la compréhension des enjeux que posent ces fonctions dans le monde de l'intervention sociale et dans celui de la médiation.

Malgré la relative profusion d'articles sur la médiation sociale, on peut souligner la quasi-inexistence d'ouvrages consacrés entièrement à ce thème. En cela, l'idée d'une contribution détaillée apparaît attrayante, mais l'auteur est resté dans des approximations et son objectif de promouvoir la formation à la médiation a éclipsé une analyse posant les richesses et les limites d'un tel mode de régulation. Aucune réelle actualisation de son analyse, les constats tout comme les références mobilisées sont les mêmes que dans son premier ouvrage de 2002. Plus de 20 ans après les premières expériences de ce type de médiation sociale, on aurait pu attendre de l'auteur qu'il procède à un bilan éclairé de la situation de la médiation sociale, tout en s'appuyant sur les apports des divers observateurs impliqués dans la connaissance de ce type d'intervention. De même, il écarte de son analyse les pratiques de médiation sociale orientées vers la régulation des conflits et la restauration des liens sociaux qui perdurent encore aujourd'hui et dans lesquelles il emprunte les principaux concepts. Pourtant, c'est ce type de médiation qui est initialement apparu en France au milieu des années quatre vingt. Le plus souvent assurées par des bénévoles, la spécificité de ces actions de médiation dite « citoyenne » repose sur le souci de favoriser la participation des habitants dans la gestion de leurs conflits. Proche de la philosophie traditionnelle de la médiation, ces expériences mises en œuvre dans les agglomérations lyonnaises, grenobloises, bordelaises, thionvilloises<sup>2</sup>... consistent à aider les médiés à régler leurs différends en s'appuyant essentiellement sur les principes d'équité, de neutralité, la confidentialité et le volontariat.

Enfin, certes l'auteur rejette l'appellation de « *grands frères* » pour parler des expériences qu'il présente, mais nous dire que cette dénomination est contre-productive pour la professionnalisation de ces acteurs de la ville, ne nous parait pas suffisante. Pourquoi aussi avoir abandonné le vocable « *d'agents de prévention* » utilisé dès le début de ces expériences ? D'autant que nous partageons l'avis de Petitclerc, qui nous rappelle que la médiation dans ce contexte n'est qu'une des fonctions de ces acteurs dans la mesure où ces derniers assument d'autres missions (sécurisation, animation...). Dans cette perspective, nous ne sommes d'ailleurs pas surpris quand l'auteur propose d'assortir le travail de ces médiateurs à d'autres tâches de type entretiens, espaces verts... On peut comprendre que le vocable de médiation permettait et permet de valoriser des pratiques en mal de reconnaissance professionnelle<sup>3</sup>, mais il faut reconnaître que son suremploi inopportun contribue à - ce que regrette l'auteur lui-même - en « *galvauder le sens* ». La question n'est pas d'affirmer que ces expériences ne sont pas pertinentes, au contraire sur certains plans, elles contribuent à la production d'un vivre ensemble et valorisent des capacités d'agir en créant notamment des espaces d'échanges et de dialogues. Néanmoins, il n'est pas inutile de poser les tenants et les aboutissants, seules conditions pour saisir les enjeux de la reconnaissance professionnelle de ces acteurs de la ville et renforcer la qualité de leurs interventions.

#### [Notes bibliographiques](#)

[Retour au sommaire](#)



<sup>1</sup> Outre son expérience avec l'association des « Messagers », Petitclerc est administrateur dans une association (PROMEVIL) qui gère plus d'une centaine de médiateurs et dirige un institut de formation dispensant des formations à la médiation.

<sup>2</sup> Les organismes de justice alternative (OJA) du Québec se sont aussi inspirés de ce modèle. Il s'agit de former des citoyens résidents du quartier aux pratiques de médiation de manière à ce que leurs concitoyens puissent bénéficier gratuitement de services de résolution de conflits (Jaccoud, Ben Mrad 2011).

<sup>3</sup> De plus, il s'agissait de coller au plus près aux attentes des dispositifs d'emplois aidés et notamment de montrer le caractère novateur à l'image des emploi-jeunes qui s'inscrivaient dans le cadre des « nouveaux emplois nouveaux service ».



---

**LA MEDIATION SOCIALE : Moisan André et Ben Mrad Fathi (sous la direction), La médiation sociale, Education permanente, N°189, Décembre 2011, pp. 190.**

Fathi BEN MRAD

Cette revue a fait paraître un dossier complet sur le thème de la médiation sociale. Les multiples contributions abordent ce champ de la médiation dans diverses perspectives : philosophique, sociologique, législative... L'objectif principal de ce numéro est d'examiner les particularités de ce champ de la médiation en s'intéressant aux enjeux et aux débats qu'il recouvre. Ainsi la figure du « tiers » peut-elle être rapportée au champ de la médiation sociale ; celui-ci ne concerne pas seulement la régulation des conflits mais aussi la restauration des liens sociaux dans un espace ouvert et interculturel. Plusieurs « terrains » d'intervention de la médiation sociale sont ici analysés : le quartier, l'école, l'entreprise, l'hôpital... La professionnalité des médiateurs est aussi interrogée à travers des concepts comme la production mutuelle de confiance entre médiateurs et médiés, la notion de bien commun et la question du « vivre ensemble », la nature des compétences mise en œuvre dans les pratiques de médiation sociale. Parallèlement, le processus de professionnalisation de la médiation sociale fait, au sein même de cette revue, l'objet d'un débat, voire d'une controverse. Tantôt la professionnalisation est plutôt décrite comme difficile et le statut des médiateurs sociaux fragile et précaire. Tantôt cette médiation est plutôt déclinée comme singulière, complémentaire aux autres métiers du travail social et relève d'une utilité sociale certaine. Cette seconde caractérisation de la médiation sociale laisse augurer une professionnalisation et une structuration réussies. Le lecteur pourra ainsi estimer les argumentations respectives des uns et des autres et construire ses propres appréciations sur ce sujet, tout en ayant une vision détaillée de ce champ.

[Retour au sommaire](#)

---

**Duclos Hélène et Grésy Jean-Edouard (sous la direction), *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale Guide méthodologique*, les éditions du CIV, 2009, pp. 170**

Par Fathi BEN MRAD

Ce guide de 170 pages a pour principal objectif de proposer aux structures œuvrant dans le champ de la médiation sociale des référentiels et des outils qui leur permettent d'évaluer leurs actions. Comme tout guide, il vise aussi à fournir des conseils en vue de leur mise en œuvre, tout en s'intéressant aux savoir-faire des médiateurs. Ainsi, des fiches pratiques fondées sur la prise en compte de l'ensemble des acteurs impliqués ou pouvant l'être (médiateurs, usagers, administrateurs...), sont proposées. Elles s'appuient sur les expériences et les ressources de cinq structures qui ont été évaluées. L'ouvrage est divisé en trois parties. La première partie comporte un état des lieux de la médiation sociale (historique, déontologie, la notion utilité sociale...) et des enseignements sur les acteurs, les référentiels et les processus de professionnalisation de ce secteur d'activités. La seconde partie est consacrée aux outils et aux étapes de l'évaluation avec le souci de prendre en compte l'environnement singulier des structures pouvant utiliser cette méthodologie. Enfin, la troisième partie traite de l'opérationnalité de la mise en œuvre des diagnostics et évaluations réalisés. Il s'agit notamment de savoir comment opérer le changement dans les structures de médiation et chez les partenaires ou comment élaborer des actions de formation en direction des médiateurs. Au-delà du champ de la médiation sociale, les auteurs de ce guide considèrent que leurs apports peuvent être transposés dans d'autres champs de la médiation et dans celui du travail social dans son ensemble. Pari en partie réussi car sept ans après la publication de cet ouvrage, le secteur de la prévention spécialisée (éducateur de rue) a organisé au mois d'avril dernier ses journées nationales sur ce même thème de l'utilité sociale<sup>1</sup>.

[Retour au sommaire](#)

---

1 « Prévention spécialisée, de l'utilité sociale de nos pratiques. Pour de nouvelles alliances éducatives de territoires », les 28 et 29 avril 2016, Créteil.

# Notes bibliographiques

## MEDIATIONS DANS LE MONDE FRANCOPHONE

### État des lieux de la médiation sociale en France

- APAP G (1990) "L'expérience de conciliation de Valence" in *2ème journée d'étude sur les pratiques de médiation*, GLYSI/université Lumière-Lyon II
- BARTHELEMY F. (2004), *Médiateur social: Dynamiques de fabrication d'une pratique professionnelle*, Esprit Critique, Vol.6, n°3
- BEN MRAD F. (2004), *La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine*, *Revue française des affaires sociales* n° 3
- BEN MRAD F., JACCOUD M. (2011), *Regard croisé sur la professionnalisation des médiations sociales en France et au Québec*, *Revue Education permanente*, N°189
- BONAFE-SCHMITT J-P (1992), *La médiation: une justice douce*, Syros-alternatives,
- BONAFE-SCHMITT J-P., DAHAN J., SALZER J., SOUQUET M., VOUCHE J-P.(1999) , *Les médiations, la médiation, Erès-trajets*,
- BONAFE-SCHMITT J-P (2010) « La médiation de quartier ou communautaire : retisser des lien sociaux » in DORVILLE H., THERIAULT M., *Problèmes sociaux, médiation communautaire, recherche et santé* , *Cahiers internationaux*, n°112
- BREVAN C., PICARD P.(2000), *Une nouvelle ambition pour les villes. De nouvelles frontières pour les métiers. Rapport au ministre de la ville*, La Documentation française
- CGET (2015), *En quête annuelle du suivi du programme Adulte-relais*, Commissariat Général à l'Egalité des Territoires (CGET), <http://www.cget.gouv.fr/enquete-annuelle-de-suivi-programme-adultes-relais-2015>
- COMITE INTERMINISTERIEL DES VILLES Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier. Rapport du groupe de travail interministériel et interpartenarial. Les Éditions du CIV, 2011
- DELCROIX C., et alii (1995), "Rôles et perspectives des femmes-relais en France" ADRI, synthèse de la recherche nationale
- FONDA (2005), *La validation des acquis de l'expérience (Vae) bénévole*, La tribune fonda n° 174
- <http://www.fonda.asso.fr/La-validation-des-acquis-de-l.html>
- FRANCE MEDIATION, *Historique de la médiation sociale* <http://www.francemediation.fr/index-module-orqi-page-view-id-197.html>; Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier. Rapport du groupe De travail interministériel et interpartenarial. Op.cit.
- IRENEES (1997), *Correspondants de nuits à Rennes*, [http://www.irenees.net/bdf\\_fiche-dph-3799\\_fr.html](http://www.irenees.net/bdf_fiche-dph-3799_fr.html)
- GUILLAUME-HOFNUNG M (2015)., *La médiation*, PUF, Que Sais-Je n°2930
- IRENEES Correspondants de nuits à Rennes, [http://www.irenees.net/bdf\\_fiche-dph-3799\\_fr.html](http://www.irenees.net/bdf_fiche-dph-3799_fr.html)
- MADELIN B. (2007), *Le rôle des femmes-relais*. En Seine-Saint-Denis, avec Profession banlieue. Informations sociales, n° 141
- MINISTERE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE (2016) *La médiation sociale dans les transports collectifs terrestres État des lieux en 2014*
- PAQUIET P (1998), "Les "agents d'ambiance" dans les transports collectifs urbains en France" in "Urban Transport Policy. A Sustainable development tool" FREEMAN P, JAMET C (editors) A.A. Balkema/Rotterdam/Brookfield/1998
- RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL INTERMINISTERIEL ET INTERPARTENARIAL (2011) Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier. Les Éditions du CIV, 2011
- UNION NATIONALE DES PIMMS (2014), *rapport d'activité 2014*, [http://www.pimms.org/attached\\_file/componentId/kmelia40/attachmentId/1b1edfd5-3fc6-46b6-b52e-45f2dde468a5/lang/fr/name/Rapport](http://www.pimms.org/attached_file/componentId/kmelia40/attachmentId/1b1edfd5-3fc6-46b6-b52e-45f2dde468a5/lang/fr/name/Rapport)

[Retour au sommaire](#)

### État des lieux de la médiation sociale en Belgique

- Bonafé-Schmitt Jean-Pierre (1997) *La médiation : une technique ou un nouveau mode de régulation sociale? In Robert Christian-Nils (dir), La Médiation, actes du colloque du 10 octobre 1996* », in *Travaux CETEL*, N° 49
- Bonafé-Schmitt Jean-Pierre, Dahan Jocelyne, Salzer Jacques, Souquet Marianne, Vouche Jean-Pierre (1999), *Les médiations, la médiation Editions Erès*
- Geoffrey François (2004), « *Présentation de la recherche Grundtvig 2 : Formation et intervention en médiation communautaire* », Repéré à [http://www.urbansecurity.be/IMG/doc/mediation\\_missions\\_Liege.doc?43/2524dbd3b73baa8e2e670efad7b6fd36aafba625](http://www.urbansecurity.be/IMG/doc/mediation_missions_Liege.doc?43/2524dbd3b73baa8e2e670efad7b6fd36aafba625)
- Geoffrey François, (nd) « *L'Etat de la Médiation communautaire dans les régions wallonne et bruxelloise*», *Ville de Liège* ; Repéré à [http://www.urbansecurity.be/IMG/pdf/Reflexion\\_MediationdeQuartier.pdf?311/c3dc5e65637798ac573df52d70ae4ae91d036170](http://www.urbansecurity.be/IMG/pdf/Reflexion_MediationdeQuartier.pdf?311/c3dc5e65637798ac573df52d70ae4ae91d036170).
- Geoffrey François (2008) (ancien médiateur de quartier, expert en médiation communautaire et consultant indépendant), *Blog de la médiation communautaire*.
- Guillaume-Hofnung (2012), *Michèle, La médiation*, Que sais-je
- Knoepfler Julien (2007), *La médiation sociétale : tentative de définition et de délimitation*, 8ème Carrefour de la Médiation, Overijse, 14 novembre
- SIX Jean-François (1990) *Le temps des médiateurs*, Édition du Seuil

[Retour au sommaire](#)

## État des lieux de la médiation sociale au Québec

- BADINO, V. Médiation urbaine à Montréal : étude sur les cercles de résolution de conflits, École de criminologie, Université de Montréal, rapport de stage de maîtrise en criminologie, 2014, 183 p.
- BONDU, D. Nouvelles pratiques de médiation sociale : jeunes en difficulté et travailleurs sociaux, Paris, ESF éditeur, 1998, 219 p.
- CADIEUX, M. La place de la médiation sociale parmi les modes alternatifs de régulation au Québec: L'expérience vécue de quelques médiateurs sociaux, Thèse de maîtrise, Département de criminologie, Faculté des Sciences sociales, Université d'Ottawa, 2015, 157 p.
- DUPONT, B. ; JACCOUD, M. La médiation sociale à Montréal : comparaison de trois projets. Soumis à la Ville de Montréal. Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal, 2007, 22 p.
- FAGET, J. Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie, Toulouse, Éditions ÉRÈS, 2010, 300 p.
- FAGET, J. Médiation et postmodernité. Légitimation ou transformation de l'action publique ? *Négociations*, no 6/2006, p.51-62.
- FAGET, J. ET A. WYVEKENS. (2002). «La médiation, une réponse à la délinquance? », in ROBERT P., MUCCHIELLI, L (dir.), *Crime et sécurité. L'état des savoirs*, Paris, La Découverte, 2002, 395-403
- BEN MRAD, F. La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine, *Revue Française des Affaires sociales*, n° 3/2004, p. 231-248.
- BEN MRAD, F. ; JACCOUD, M. Regard croisé sur les médiations sociales en France et au Québec, Education Permanente, N° spécial, La médiation sociale, décembre 2011, p. 91-106300
- BONAFÉ-SCHMITT, J.-P., Avant-propos. La médiation, Problèmes politiques et sociaux, no 872/2002, p.3-7.
- BONAFÉ-SCHMITT J.-P. La médiation : une justice douce, Paris, Syros, 1992, 279 p.
- DUBET, F. Au-delà de la crise : le « cas » du travail social. », *Empan* 1/2006 (no61), p. 138-14.
- JACCOUD, M. Origines et fondements de la médiation sociale au Québec : un double ancrage, *Nouvelles pratiques sociales*, n°2/2009, p.93-108
- JACCOUD, M.; ADMO, N. Service de médiation de quartier du Vieux-Longueuil. Évaluation d'impact, Rapport final. Service de médiation de quartier du Vieux-Longueuil et Ressources alternatives Rive-Sud, Montréal, Médiation sans frontière inc, 2008, 63 p.
- JACCOUD, M. ; ADMO, N. ; ROSSI, C. Projet EMU, Équipe de médiation urbaine à Montréal. Étude des pratiques d'implantation et d'intervention. Médiation sans frontière Inc. Mars 2009, 143p.
- MILBURN, P. (2002). La médiation : expériences et compétences, Paris, La Découverte, 171 p.
- MULLER, B. Les nouveaux modes de régulation de l'action publique, *Pensée plurielle*, vol. 10, n° 2/2005, 159-177.
- PREVENTION SUD-OUEST, Projet BUMP, <http://prevention-sud-ouest.com/projet-bump>, page consultée le 28 avril 2016.
- ROJAQ, Médiation citoyenne. Projet collectif de gestion des conflits, 2012 [http://www.rojaq.qc.ca/les-oja/services-offerts/mediation-citoyenne/page\\_consultee\\_le\\_28\\_avril\\_2016](http://www.rojaq.qc.ca/les-oja/services-offerts/mediation-citoyenne/page_consultee_le_28_avril_2016).
- ROJAQ, Médiation citoyenne, [http://www.rojaq.qc.ca/les-oja/services-offerts/mediation-citoyenne/page\\_consultee\\_le\\_4\\_janvier\\_2009](http://www.rojaq.qc.ca/les-oja/services-offerts/mediation-citoyenne/page_consultee_le_4_janvier_2009).
- SÉNÉCAL, G.; MYRAND, L.M.; DUBÉ, A., Prévention des gangs de rue à Montréal : autour d'un projet de médiation urbaine, *Criminologie*, n°1/ 43, 2010, p. 91-114.
- WIEVIORKA, M. La médiation : une comparaison européenne, Paris : Les Éditions de la Délégation interministérielle à la Ville, 2002, 213 p.

[Retour au sommaire](#)

## État des lieux de la médiation sociale en Suisse

- ALMEIDA, H. N., ALBUQUERQUE, C. P., & SANTOS, C. C. *Social and Community Mediation in Europe. Experiences and models*. Coimbra: University of Coimbra. (Contributions transversales), 2014, 294p.
- BARTHÉLÉMY, F. Médiateur social, une profession émergente ? *Revue française de sociologie*, n°50(2)/2009, p. 287-314.
- BEN MRAD, F. La médiation sociale: entre résolution des conflits et sécurisation urbaine. *Revue française des affaires sociales*, n°3(3)/2004, p. 231-248.
- BONAFÉ-SCHMITT, J.-P. L'évaluation de l'activité de médiation de quartier. *Esprit critique*, n°06(03)/2004, p. 120-155.
- BONAFÉ-SCHMITT, J.-P. « La médiation sociale et pénale » in VOUCHE J.-P., BONAFÉ-SCHMITT J.-P., SALZER J., DAHAN J. & SOUQUET M. (dir.), *Les médiations, la médiation*. Érès, Toulouse, 1999, 15-80.
- BONAFÉ-SCHMITT, J.-P. « La médiation: un autre modèle de régulation sociale » in Y. MORHAIN (dir.), *Médiation et lien social*. Hommes et perspectives, Revigny-sur-Ornain: 1998, 45-77.
- BUGNION, J. *La justice en question? Expérience d'une médiatrice*. Buenos Books International, Paris, 2015, 224p.
- DARBELLAY, K., BELLARO, L., & PINHO, J. La médiation sociale et communautaire en questions. REISO, n°août/2014.. Retrieved from <http://www.reiso.org/spip.php?article4542>
- DIVAY, S. La professionnalisation dormante de la médiation sociale. *Informations sociales*, n°170(2)(2012), p. 102-108.
- DE BRIANT, V., & PALAU, Y. *La médiation. Définition, pratique et perspectives*. Nathan, Paris, 1999, 128p.
- GIRAUD, O. De la démocratie de négociation à la démocratie délibérative débats théoriques et trajectoires nationales. *Négociations*, n°12(2)/2009, p. 215-227.
- HUBERT, E. Enquête Médiation Suisse 2014: SDM/FSM, 2014.
- LEMAIRE, E., & POITRAS, J. La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation. *Esprit critique*, n°06(03)/2004, p. 17-29.
- PASTORE, F., & SAMBETH GLASNER, B. La médiation civile dans le Code de procédure civile unifié. *Revue de l'avocat*, n°8/2010, p. 327-328.
- VEZZONI, L. La médiation en droit pénal des mineurs: de la théorie législative à la pratique. *Jusletter*, n°7/2009, p. 1-12.
- WÜRGLER, A. Médiation fédérale. In DHS (Ed.), *Dictionnaire historique de la Suisse*, 2009. Berne.
- Articles journaux et liens Internet
- PETIGNAT, Y. La politique étrangère helvétique ou comment exister. *Le Temps*, 2016.

- RONGET, P ; STEVAN, J.-CL., DURAN, M.; PARMENTIER, L. ; WALTER-PALL, V. La médiation pour reconstruire le dialogue. Actu Vernier, août 2015.
- Programme « Projets urbains » :
- <http://www.aren.admin.ch/themen/agglomeration/00630/02258/index.html?lang=fr>
- Quartiers solidaires :
- <http://www.quartiers-solidaires.ch/valud/introduction-63.html>
- Correspondants de nuit à Lausanne : <http://www.lausanne.ch/cn>
- Projet de médiation sociale intercantonale Chablais valaisan et vaudois :
- <http://tshmchablais.ch/>
- Liens vers les associations
- ASM/SVM : <http://www.mediation-svm.ch>
- FSM/SDM : <http://www.swiss-mediators.org/cms2/fr/mediation/quest-ce-que-la-mediation/>
- ASMED-VD : <http://www.mediation-de-voisinage.ch/joomla/>
- TEMOIGNAGE

[Retour au sommaire](#)

## La médiation à la frontière entre social et psychologique

- Allport, F. H. (1924). *Social Psychology*. Boston: Houghton-Mifflin.
- Aronson, E. (1966). The psychology of insufficient justification: an analysis of conflicting data. In S. Feldman (Ed.), *Cognitive consistency. Motivational antecedents and behavioral consequents*. New York: Academic Press.
- Baraldi, C. (2012). *Participation, facilitation, and mediation*. New-York : Routledge.
- Ben Mrad, F. (2004). La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine. *Revue Française des Affaires Sociales*, 3, 231-248.
- Bonafé-Schmitt, J.P. (1992). *La médiation, une justice douce*. Paris : Syros-Alternatives.
- Bonafé-Schmitt, J.P., Dahan, J., Salzer, J., Souquet, M., Touzard, H., & Vouche, J.P. (2003). Les médiations, la médiation. Toulouse : Erès.
- Briant, V., & Palau, Y. (1999). *La médiation. Définition, pratiques et perspectives*. Paris : Nathan Université.
- CIDJ, Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (2016). *Le Médiateur Social*. <http://www.cidj.com/article-metier/mediateur-social>
- Cronbach, L. (1957). The two disciplines of scientific psychology. *American Psychologist*, 12, 671-684.
- Deutsch, M. (2002). Social psychology's contribution to the study of conflict resolution. *Negotiation Journal*, 18, 307-320.
- Doise W. & Mugny G. (1981). *Le développement social de l'intelligence*. Paris : Interéditions.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Evanstone : Row Peterson.
- Francemédiation (2016). Historique de la médiation sociale. <http://www.francemediation.fr/index-module-orke-page-view-id-197.html>
- Heider, F. (1946). Attitudes and cognitive organization. *The Journal of Psychology*, 21, 107-112.
- Hills, W. L. (2006). Best practices within mediation programs. Thèse de doctorat. Kalamazoo, MI: Western Michigan University.
- Houssemand, C. (2008). La médiation vue par la société. L'exemple du Luxembourg. In F. Ben Mrad, H. Marchal & J.-M. Stébé (Eds). *Penser la médiation* (pp. 99-114). Paris : L'Harmattan.
- Moore, C. W. (2003). *The mediation process*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Moscovici, S. & Zavalloni, M. (1969). The group as a polarizer of attitudes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 12, 125-135.
- ROME (2016). S'informer sur un métier : fiche K1204. <http://candidat.pole-emploi.fr/marche-du-travail/fichemetierrome?codeRome=K1204>
- Sherif, M. (1935). A study of some social factors in perception. *Archives of Psychology*, 27, 17-22.
- Six, J.F. (2003). *Les médiateurs*. Paris : Le Cavalier Bleu Editions.
- Stroebe, W. (2012). The truth about Triplett (1898), but nobody seems to care. *Perspectives of Psychological Science*, 7, 54-57.
- Tajfel, H. & Wilkes, A.L. (1963). Classification and quantitative judgement. *British Journal of Psychology*, 54, 101-114.
- Touzard, H. (1977). *La médiation et la résolution des conflits*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Triplett, N. (1898). A dynamogenic factors in pacemaking and competition. *The American Journal of Psychology*, 9(4), 507-533.
- Zajonc, R. B. (1965). *Social facilitation*. *Science*, 149, 269-274.

[Retour au sommaire](#)



## POINT DE VUE

### Quel avenir pour l'idéal type de la médiation ?

- Ben Mrad F., 2004, « La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine », RFAS N°3-2004.
- Bonafé-Schmitt JP, 1992, La médiation : une justice douce, Paris, Editions Syros -Alternatives.
- Bonafé-Schmitt JP, Journal Libération du 06.11.2000.
- Bonafé-Schmitt JP, Dahan J, Salzer J, Souquet M., Vouche.P., 1999, Les médiations, la médiation, Ramonville Saint-Agne, Editions Erès.
- Code des Collectivités Territoriales, Article L.2212-2.
- Freynet M.F., 1995, Les médiations du travail social, Lyon, Chronique Sociale.
- Grésy JE., 2013, « La médiation sociale, de l'expérimentation à la professionnalisation », in colloque Association Messine de Médiation Sociale du 12.06.2013.
- Guillaume-Hoffnung M., 1995, La médiation, Que sais-je n°2930, Paris, PUF.
- Roché S., 2002, *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, Odile Jacob, Paris.
- Platon, *Les lois* (Livre VI 767).
- Six J-F, 1990, *Le temps des médiateurs*, Paris, Le Seuil.
- Weber M., 1992 (1904-1917) *Essais sur la théorie de la science*, Paris, Pocket.

[Retour au sommaire](#)

## PORTRAIT

### Mais qu'est-ce qui fait courir Jean-Pierre ?

- En collaboration avec GERARD C., PICON D., PORCHER P., "*Les justices du quotidien : les modes formels et informels de règlement des petits litiges. Etude comparative France-USA*", Commissariat général du Plan- Ministère de l'Education Nationale, 1986, 295p
- En collaboration avec WYCKY C. et alii, « Territorial Network for the médiation of conflicts », Modys, Amely, Crems, Sicdda, Lyon, Commission Européenne-Direction Générale Justice, Liberté et Sécurité, juillet 2010, 105p.
- Thèse doctorat 3<sup>ème</sup> cycle (direction scientifique : BUNEL J.), « *Le recours ouvrier : les instances internes et externes à l'entreprise utilisées par les salariés pour la défense de leurs droits* –
- Enseignements diplôme interdisciplinaire d'université "Gestion et résolution des conflits : négociation et médiation" de l'Université René Descartes Paris V, (1995 à 2011), module: "Approche socio-juridique de la médiation".
- -enseignements diplôme universitaire "Médiation, interculturalité, développement social", Université Lumière-Lyon II, (1995 à 2000) module: "Approche socio-juridique de la médiation et de interculturalité".
- -enseignements "Formation à la médiation familiale", Institut Européen de Médiation Familiale, Paris, cycle de formation, (1994 à 2002).
- -enseignements "Formation à la médiation familiale", Institut Etudes Sociales-Centre d'Etudes et de Formation Continue pour Travailleurs Sociaux, Genève (Suisse), (1994-2000)
- -enseignements "Formation à la médiation: Médiation sociale, de quartier, communautaire", Institut Etudes Sociales-Centre d'Etudes et de Formation Continue pour Travailleurs Sociaux, Genève, (1996 à 2000).
- *Individuels* », Ministère du travail, décembre 1980, 320 p.
- -enseignements et responsable pédagogique "Diplôme Universitaire de Médiation", Institut Universitaire K. Bösch, Sion (Suisse), « Définitions et état des lieux de la médiation », (2000 à 2011).
- enseignements responsable pédagogique "Certificat de Médiation Générale" SEFOR-Hospice Général de Genève et Institut Universitaire K. Bosch, Sion (Suisse), « Définitions et état des lieux de la médiation, ( 2002 à 2010).formation à la médiation : "module initiation à la médiation judiciaire", et "module formation générale à la médiation judiciaire", AMELY, Barreau d'Avignon, Avignon, 5/11 au 18/12/1999
- -formation à la médiation : "Les médiations", Centre de Formation des Médiateurs Associés, Lyon, 11/1/1999
- -formation à la médiation " Médiation judiciaire et conventionnelle", Institut Catholique de Paris-Barreau de Saint Etienne, Saint Etienne, 11/03/2000
- -formation à la médiation: "module approfondissement médiation de quartier", Saint-Priest, 27/05/2000
- -formation à la médiation: "Les médiations", CRFP, Dijon, 18 et 19/9/2000
- -formation à la médiation: "module initiation à la médiation de quartier", AMELY, 23/10/2000
- Session "Formation à la médiation: Médiation sociale, de quartier, communautaire", Hospice Général-Service Formation Continue, Genève (Suisse), 29/2, 1/3, 28 et 29/3/1996
- -session "Médiation pénale pour les mineurs" Ville de Turin et région Piémont (Italie), 23-24/9/1996 et 3-4/10/1996
- -formation à la médiation "Supervision médiation pénale pour les mineurs", Ville de Turin et région Piémont (Italie), 29-30/9/1997

[Retour au sommaire](#)

## NOTE DE LECTURE

### PETITCLERC Jean-Marie, Promouvoir la médiation sociale, un métier au service du lien social, éditions Salvator 2011,151p.

- Fathi Ben Mrad, Mylène Jaccoud, Regards croisés sur la professionnalisation des médiations sociales en France et au Québec Revue Education permanente, N°189, Décembre 2011.

[Retour au sommaire](#)

## Annuaire des organisations de médiation sociale

### Belgique

- **FBPSU asbl – BFPVS vzw**  
37 Rue de la Caserne - 1000 Bruxelles  
[www.urbansecurity.be](http://www.urbansecurity.be)

### Canada

- **Rojaq**  
300 rue du St sacrement MONTREAL  
[cguillotte@rojaq.qc.ca](mailto:cguillotte@rojaq.qc.ca)
- **ASSOJAQ**  
870 du Curé St-Georges ST-JEAN-SUR-RICHELIEU, QCJ2X 2Z8  
[www.assojaq.org/](http://www.assojaq.org/)

### France

- **RENADEM**  
45 rue Smith -69002 LYON  
[www.renadem.org](http://www.renadem.org)
- **France-Médiation**  
43 Rue Blanche, 75009 PARIS  
[www.francemediation.fr/](http://www.francemediation.fr/)
- **Union Nationale des PIMMS**  
2 Pl. André Latarjet, 69008 LYON  
[www.pimms.org](http://www.pimms.org)

### Luxembourg

- **Centre de Médiation**  
87 rte de Thionville, 2611 LUXEMBOURG  
[www.mediation.lu](http://www.mediation.lu)

### Suisse

- **AsMéd** - médiation de voisinage  
Rue du Village-Suisse 3, 1205 GENEVE  
<http://www.mediation-de-voisinage.ch/>

L'annuaire ne mentionne qu'une partie des organisations de médiation sociale citées dans la Lettre des Médiations et nous comptons sur les lecteurs de la lettre pour la compléter pour les différents pays et l'enrichir en intégrant d'autres pays francophones dans la perspective de créer un annuaire des organisations de médiation. L'annuaire se limite dans un premier temps à ne recenser que les organisations nationales ou internationales de médiation à vocation francophone.

## La lettre des médiations

### Groupe de rédaction

BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre  
initiateur de « la Lettre des Médiations »  
BEN MRAD Fathi  
GRAND Pierre  
GUYOT-SUTHERLAND Sheila  
RIVAUX Jean-Louis  
WICKY Christiane

### Correspondants

CHARBONNEAU Serge (ROJAQ) Canada  
DEMARET Paul (Centre Médiation) Luxembourg  
GAY Jean (conflict.ch) Suisse  
LOPES Juliano Alves (Brésil)  
TIMMERMAN Joëlle (Le soufflé) Belgique

### Participation à ce numéro

BEN MRAD Fathi - coordinateur du numéro  
BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre  
DARBELLAY Karine  
DEMARET Paul  
JACCOUD Mylène  
FBPSU asbl BFPVS  
HENRY Gilles  
RIVAUX Jean-Louis  
WICKY Christiane

### Maquette

PICON Denis

### Directeur de publication

BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre

### Editeur

Association la Lettre des Médiations

ISSN en cours

### Contact

Courriel : [letmed@numericable.fr](mailto:letmed@numericable.fr)

Courrier : J-P BONAFE-SCHMITT - Lettre des Médiations - 45 rue Smith - 69002 Lyon - France

La diffusion de la lettre et la reproduction des articles sont permises à la condition de mentionner la source et en l'absence d'utilisation commerciale.

Les numéros sont disponibles sur  
<https://jpbsmediation.wordpress.com/>

La Lettre de la Médiation est un site de débat et le contenu des articles et opinions exprimées par leurs auteurs ne représentent pas nécessairement celles de la Lettre des Médiations



Prochain numéro

LA MEDIATION FAMILIALE