

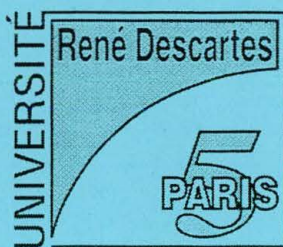
**LES REPRESENTATIONS SOCIALES DU REGLEMENT DES LITIGES**

**LE CAS DES MODES ALTERNATIFS**

**RAPPORT FINAL**

HUBERT TOUZARD, MARINA BASTOUNIS,  
IMEN BENHARDA - PIGET

Laboratoire de Psychologie sociale



AVRIL 2001

**Recherche effectuée avec le soutien du GIP, mission de recherche Droit & Justice**

## SOMMAIRE

I/ La problématique de la recherche .....	p 4
II La méthode utilisée.....	p 6
Guide d'entretien.....	p 8
L'échantillon.....	p 10
III/ Les résultats de la recherche .....	p 12
Présentation générale des résultats.....	p 12
Réalisation de l'enquête sur le terrain .....	p 12
Elaboration de la grille d'analyse des entretiens.....	p 13
Catégories de codage des entretiens.....	p 15
Analyse thématique des entretiens.....	p 22
Une typologie des discours .....	p 28
Retour aux hypothèses .....	p 43
Conclusion.....	p 51
Bibliographie.....	p 56
Annexes	
Pourcentages de sujets ayant donné les réponses .....	p 59
Arbre de la typologie.....	p 67
Description des sujets par classe.....	p 68

Le présent document constitue le rapport scientifique d'une recherche financée par le GIP, Mission de recherche Droit et Justice. Son contenu n'engage que la responsabilité de ses auteurs. Toute reproduction même partielle est subordonnée à l'accord du GIP.

Ce projet conduit par Hubert Touzard et centré sur les représentations et les attitudes à l'égard des modes alternatifs de règlement de litiges est tout à fait complémentaire du rapport présenté par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt relatif aux pratiques réelles de la médiation telles que peuvent les décrire les médiateurs et telles qu'elles peuvent émerger d'une observation sur le terrain et d'une analyse de dossiers. Les résultats de ces deux rapports sont à mettre en parallèle les uns par rapport aux autres, ce qui est fait dans la conclusion de ce présent rapport.



Le projet que nous avons proposé à la Mission Droit et Justice et dont nous présentons dans ce rapport la problématique, la méthodologie et les résultats, avait l'ambition d'apporter quelques explications aux réticences françaises à l'égard des modes alternatifs de règlement des litiges. En effet, la France se caractérise, par rapport à nombre de ses pays voisins, par une certaine circonspection dans le recours aux procédures alternatives. D'une part, il a en effet fallu attendre 1995 pour qu'une loi instaure la légalité de la médiation. D'autre part, il apparaît que depuis la publication de cette loi et des textes d'application, la pratique des modes alternatifs reste encore assez limitée.

L'axe explicatif de la recherche est celui des représentations sociales. Les modes alternatifs participent d'une logique communicationnelle où la résolution du litige est entre les mains des parties et d'une tierce partie, logique très différente de la conception traditionnelle du règlement des litiges qui repose sur une décision de justice.

Le concept de représentations sociales que l'on doit à Moscovici (1961,1984,1986), désigne à la fois le fait que des individus pensent et construisent cognitivement les objets sociaux et le résultat de cette construction. Il renvoie à la fois à l'inventaire des attributs d'un objet tels qu'ils sont perçus, à l'organisation et la structuration de ces attributs ainsi qu'aux attitudes envers cet objet. Une telle pensée sociale s'élabore à travers l'appartenance à des groupes et des catégories sociales et aboutit à des représentations différenciées selon le statut social des individus. De très nombreuses études ont été entreprises à propos d'objets sociaux divers tels que par exemple la psychanalyse (Moscovici, 1961), la maladie et la santé (Herzlich, 1969), la folie (Jodelet, 1984, 1989), l'économie (Vergès, 1984, 1986 ; Roland-Lévy, 1994, 1996, 1997 ; Viaud, 1996, 1998), les droits de l'homme (Doise, 1992). D'autres chercheurs (Abric, 1970, 1987) ont par ailleurs mis en évidence l'influence que les représentations que les individus se font d'un objet peuvent avoir sur leurs comportements envers cet objet. Nos comportements à l'égard d'objets sociaux dépendent pour une bonne part des conceptions que nous avons de ces objets. Par exemple notre recours aux médecines parallèles dépendra de la représentation que nous nous faisons de ces médecines, de notre plus ou moins grande confiance à leur égard. Mais par ailleurs, les pratiques sociales peuvent faire évoluer les représentations sociales qui, bien qu'elles soient sous l'emprise de nos appartenances sociales, ne sont pas figées : une heureuse expérience tout à fait fortuite de la phytothérapie peut nous amener à évoluer dans notre conception des médecines parallèles.

Le concept de représentation sociale est dorénavant adopté par la communauté scientifique et a prouvé son importance heuristique. Les conduites et les pratiques sociales



sont très souvent sous l'influence des représentations sociales qui elles-mêmes sont dépendantes des systèmes de pensées et des idéologies mais aussi des conduites. Tel est le contexte théorique de cette recherche.

## **I/ La problématique de la recherche**

La recherche que nous présentons dans ce rapport cherche à expliquer les raisons d'une certaine frilosité française à l'égard des règlements alternatifs des litiges. Nous avons dans cette perspective retenu deux hypothèses complémentaires.

### **I-1/ Une conception régaliennne du règlement des litiges**

La première hypothèse postule que la réticence à l'égard des modes alternatifs provient d'une conception traditionnelle du règlement des litiges : seul le passage au tribunal est susceptible de régler un conflit, seul le mode juridictionnel traditionnel est susceptible de procurer une véritable solution à un litige. En effet, les modes alternatifs sont souvent dans les mains de non spécialistes du droit, sans pouvoir de décision. D'où en général une grande réserve des différents acteurs : aussi bien de la part des parties en conflit qui ne font confiance qu'aux acteurs de justice, que de la part des acteurs de justice eux-mêmes, magistrats et avocats, qui s'estiment seuls compétents pour dire le droit et donc donner la solution à un litige. Le droit ne se négocie pas, la justice ne peut se déléguer. Les modes alternatifs sont basés sur une logique assez différente de la conception plus traditionnelle : une logique plus communicationnelle qu'instrumentale. Quelques arguments peuvent à titre d'exemples être énoncés à l'appui de cette conception traditionnelle :

- les médiateurs ne sont pas toujours des spécialistes du droit; comment peuvent-ils alors régler un litige ?
- la médiation laisse la solution aux parties en conflit ce qui est contraire à la pratique juridictionnelle traditionnelle où le juge tranche, impose sa solution
- même lorsque la médiation s'intègre dans un cadre juridictionnel, magistrats et avocats peuvent se sentir dessaisis du conflit.

L'hypothèse est donc la suivante : les acteurs les plus réservés à l'égard des modes alternatifs de règlement seront ceux qui ont une représentation très traditionnelle de la justice et du règlement des litiges.

Par ailleurs on peut supposer et ceci est lié au concept de représentation sociale, que des statuts différents chez les répondants entraîneront des représentations différentes de la justice et du règlement des conflits : un justiciable pourra avoir une représentation différente de celle d'un magistrat ou d'un avocat, une victime une représentation différente de celle d'un prévenu.

## I-2/ Une méconnaissance des pratiques de la médiation

La deuxième hypothèse suppose que la médiation est l'objet d'une grande méfiance par méconnaissance des pratiques de la médiation. La plupart des magistrats et des avocats et une très grande majorité des justiciables ne connaissent pas de façon précise en quoi consiste la médiation, qu'elle soit menée ou non dans le cadre juridictionnel.

Quel est le rôle du médiateur ? Peut-il être impartial ? Est-il soumis au secret ? Peut-on lui faire confiance ? Quels sont ses comportements face aux parties ? Comment peut-il aider à trouver une solution alors que les intéressés en ont été incapables ? On peut constater que ce genre d'interrogations est encore formulé par des partenaires sociaux dans le secteur des conflits du travail, secteur où la médiation est déjà fort ancienne, mais où pourtant le recours à la médiation est assez faible par rapport à d'autres pays industrialisés.

La deuxième hypothèse peut alors se formuler comme suit : les attitudes envers la médiation seront d'autant plus négatives que les connaissances et les attentes à son égard sont imprécises, incertaines ou inexistantes.

## I-3/ Le test de ces deux hypothèses

Pour vérifier le bien fondé de ces deux hypothèses, la recherche devait procéder à des entretiens guidés auprès de trois catégories d'acteurs : des magistrats, des avocats et des justiciables. Finalement, pour des raisons exposées plus loin, la recherche n'a pu se faire qu'auprès de magistrats et d'avocats.

Les variables retenues pour l'étude ont été les suivantes :

- les représentations sociales de la justice et du règlement des litiges et en particulier de la médiation.

Qu'est-ce que la concertation, la médiation ? Quand peut-on avoir recours à la médiation ? Quelle est la fonction du médiateur ? Quelles sont ses relations avec le magistrat ? Qu'est-ce qu'une médiation réussie ?



### - les attitudes

Que pensent les répondants des modes alternatifs et plus particulièrement de la médiation ? Est-elle une procédure fiable, peut-on faire confiance aux médiateurs ? Que pensent-ils du rôle du magistrat dans le contexte d'une médiation ?

### - les pratiques des répondants

Quelle est la fréquence du recours à la médiation, aussi bien de la part des magistrats que des avocats ? Le répondant a-t-il suivi une formation, une initiation à la médiation ? Qu'en pense-t-il ? Connaît-il des médiateurs ?

Telles sont les variables que nous avons mises en relations les unes avec les autres avec pour objectif de tester le bien fondé de nos deux hypothèses.

## **II/ La méthode utilisée**

### II-1/ L'entretien guidé

La méthode la plus adaptée à l'étude des représentations sociales est sans aucun doute celle de l'entretien. L'entretien peut être d'ailleurs de différents types : non directif, guidé, ou basé sur un questionnaire. Nous avons opté pour l'entretien guidé. Il ne s'agit pas d'un entretien non directif où le répondant a la totale liberté d'expression. L'entretien guidé est basé sur un canevas qui introduit un certain nombre de thèmes de manière standardisée : les différents enquêteurs utilisent le même guide avec chaque répondant, ils introduisent chaque thème de la même manière. Cependant, une fois le thème introduit par l'enquêteur, l'enquêté répond avec le maximum de liberté, avec ses mots, ses concepts, ses opinions, ses tournures personnelles de phrases. Il peut être prolix ou concis et c'est ainsi que la durée de l'entretien est assez variable, à l'intérieur de certaines limites, d'une personne à l'autre.

L'élaboration du guide d'entretien répond à certains impératifs. Le canevas d'entretien reprend les variables que le chercheur a décidé d'introduire dans son étude, mais il ne peut être totalement à priori. Il est en effet indispensable pour le chercheur de savoir si les mots, les concepts, les notions utilisés sont compris, sont conformes à la réalité vécue, de s'assurer que des éléments qu'il n'aurait pas pensé à introduire ne sont pas souvent cités par les personnes interviewées.



Afin d'élaborer le guide nous avons procédé à quatre entretiens auprès d'avocats et de magistrats ne faisant pas partie de l'échantillon de l'étude et qui ont bien voulu se livrer à cet exercice. Ces entretiens totalement exploratoires étaient introduits par l'exposé du projet de recherche et auquel succédaient trois ou quatre questions très ouvertes dont voici les principales :

- Comment voyez-vous, envisagez-vous les modes alternatifs de règlement des litiges ?
- Qu'est-ce que c'est pour vous la médiation ? Qu'en pensez-vous ? Et l'arbitrage et la conciliation ? Faites vous des différences ?
- Comment pensez-vous que ces procédures vont se développer dans l'avenir ?

A partir de ces questions générales, des relances, des reformulations et quelques questions plus précises pouvaient être introduites par l'enquêteur.

Nous avons ainsi obtenu tout un matériel qui nous a permis d'élaborer un guide assez complet dont on trouvera ci-dessous le texte.

## II-2/ Le guide de l'entretien

Ce guide comporte trois parties très distinctes :

- une introduction qui, à travers le recueil d'associations d'idées à partir de mots inducteurs, cherche à faire un inventaire du contenu représentationnel des notions juridiques relatives au conflit et aux modes de résolution des litiges, alternatifs ou traditionnels.
- une partie centrale centrée sur les modes alternatifs et plus particulièrement sur la médiation.
- une dernière partie très courte centrée sur les caractéristiques statutaires et démographiques du répondant.

La durée des entretiens réalisés à l'aide de ce guide s'est établie autour de trois quarts d'heure à une heure avec quelques exceptions d'entretiens plus longs. Chaque entretien a été l'objet d'un enregistrement intégral sur magnétophone.

## GUIDE D'ENTRETIEN

*La consigne a été la suivante :*

Le Ministère de la Justice a lancé un appel d'offres de recherches concernant "les modes alternatifs de résolution des litiges". Le laboratoire de l'Université Paris V auquel j'appartiens est financé dans le cadre de cet appel d'offres. Je vous remercie d'avoir accepté de me recevoir et de bien vouloir me parler de la façon dont vous réagissez par rapport aux modes alternatifs de résolution des litiges.

Afin de ne rien perdre de ce que vous me direz et de ne pas déformer vos propos, je me permets de vous enregistrer. J'espère que vous n'y voyez pas d'inconvénients. Je peux vous assurer que cet enregistrement restera totalement anonyme.

Je vais tout d'abord vous demander de me dire le sens que vous donnez à un certain nombre de termes relatifs aux litiges. Voici 6 mots que je vous citerai au fur et à mesure. (*on leur cite les 6 d'un coup*) : conflit, litige, différent, controverse, contentieux, grève.

*Ensuite on leur dit :*

- conflit : à quoi cela vous fait-il penser ? Dites-moi ce qui vous vient à l'esprit. (*On passe au suivant quand la personne ne dit plus rien*).
- Et litige ? à quoi cela vous fait-il penser ?
- Et différent ?
- Et controverse ?
- Contentieux ?
- Grève ?
  
- Maintenant je vais vous demander la même chose à propos de mots relatifs à la résolution de litiges.
- Quand on dit médiation, à quoi pensez-vous ? Dites tout ce qui vous vient à l'esprit.
- Et conciliation ?
- Jugement ?
- Arbitrage ?
  
- Maintenant dites-moi ce que vous pensez, vous personnellement, des modes alternatifs de résolution des litiges.
- au niveau du tribunal (pour le civil, le pénal)
- avant d'aller au tribunal

- Qu'est-ce que c'est pour vous la médiation ? La conciliation ? Y-a-t-il une différence entre les 2 ?
- Que pensez-vous de ces deux modes de résolution des litiges ?
- Quelle est la fonction du médiateur ?
- Quelle est sa responsabilité ? Quelle délégation peut-il recevoir du magistrat lorsqu'il s'agit d'une médiation judiciaire ?
- Qui peut-être médiateur, à votre avis ? Dans le cadre judiciaire ? Hors du cadre judiciaire ?
- Que fait concrètement le médiateur durant la ou les séances de contact avec les parties ?
- Y-a-t-il des médiations dans votre tribunal ? (barreau) Cadre civil ? Pénal ? Y avez-vous recours ? Combien de fois par an ? A votre initiative ? A l'initiative de quelqu'un d'autre ?
- Connaissez-vous des médiateurs ? Qu'en pensez-vous personnellement ?
- Pensez-vous qu'une formation à la médiation soit nécessaire pour ceux qui la pratiquent ?
- Et pour les autres praticiens du droit ?
- Comment peut-on évaluer le résultat d'une médiation ?
- Avez-vous une idée de l'importance de la pratique judiciaire de la médiation en France ? Pourriez-vous donner les raisons du blocage (ou du développement selon l'opinion de l'interviewé) de cette pratique ? Que faire ? Que proposeriez-vous ?
- A la fin de l'entretien on pose 3 questions à l'interviewé :
- depuis combien de temps exerce-t-il /elle sa profession ?
- quel âge a-t-il /elle ?
- appartient-il /elle à une association syndicale ou professionnelle (en dehors de l'ordre des avocats, pour les avocats bien sûr).

*L'interviewer s'efforce de ne pas orienter les propos de la personne par le biais de ses relances, commentaires, questions et demandes d'éclaircissement.*



### II-3/ Les lieux d'enquête

Nous avons décidé d'enquêter dans deux régions différentes, l'agglomération parisienne et la région Rhône-Alpes. Nous avons choisi deux cours d'appel, celle de Paris et celle de Grenoble et deux TGI, celui de Nanterre et celui de Lyon.

Les choix de ces deux régions s'est fait par commodité, les auteurs des deux projets qui s'articulent ensemble (J.P. Bonafé-Schmitt et H. Touzard), habitant l'une et l'autre de ces régions. Par ailleurs nos projets n'ayant aucunement la prétention de faire un inventaire exhaustif mais simplement d'établir des liens entre les variables observées, ce choix pouvait se révéler judicieux puisque les deux cours d'appel ont mis en place, dans certaines chambres et pas dans d'autres, un système de recours à la médiation. Il nous était donc ainsi possible d'avoir accès à une variété de pratiques institutionnelles. Quant aux TGI, ils étaient les plus importants à proximité des cours d'appel.

### II-4/ L'échantillon

#### a) L'échantillon projeté.

L'enquête reposant sur la technique de l'entretien de type qualitatif n'a aucune prétention à faire un inventaire exact des représentations sociales de la médiation en France. Notre objectif étant au contraire de décrire les liens qui peuvent exister entre des conceptions du droit et de la justice et des représentations des modes alternatifs du règlement des litiges, l'échantillon de l'étude n'avait pas à être représentatif de la population parente.

Nous avons donc dans notre projet l'intention d'interviewer un petit nombre de magistrats, d'avocats, des personnes physiques ou morales, des justiciables ainsi que des partenaires sociaux d'entreprises, D.R.H. et syndicalistes. Il s'est avéré au cours de l'enquête que cet objectif était impossible à réaliser.

#### b) L'échantillon réalisé

Dans le cadre de notre étude, un certain nombre de difficultés se sont présentées. Tout d'abord les conditions de travail de nombreux magistrats n'ont pas facilité les rencontres pour entretien : locaux exigus, encombrés, emplois du temps très chargés. Ensuite, il ne nous a pas été possible de rencontrer des justiciables. Devant l'impossibilité d'avoir accès aux registres des greffes, nous avons pensé pouvoir nous limiter par exemple aux parties qui auraient refusé la médiation qui leur était proposée par le magistrat. Cela aussi fut impossible : ni le

canal des magistrats ni celui des avocats, pour des raisons d'organisation et de déontologie, ne nous ont permis d'obtenir le nom des personnes physiques ou morales ayant reçu une proposition de médiation et l'ayant refusée. Il nous a donc fallu faire le deuil de cette voie d'entrée dans les représentations sociales des justiciables.

Enfin, les interviews faites auprès des syndicalistes et de cadres dirigeants, D.R.H. ou travaillant en son sein, nous ont mis en présence de discours tout à fait déconnectés de la médiation judiciaire. Il est vite apparu qu'il s'agissait là d'un autre public d'enquête, se référant à un autre contexte de la médiation, beaucoup plus lié à la médiation des conflits internes à l'entreprise ou aux conflits collectifs entre partenaires sociaux, le plus souvent hors tribunal. Nous avons donc abandonné assez vite l'idée d'interviewer ce type de personnes.

L'échantillon de l'enquête est donc plus restreint que prévu au départ mais il a le mérite d'une plus forte homogénéité en ce qui concerne le type d'expertise des interviewés. Il s'agit uniquement de professionnels du droit : 16 magistrats et 20 avocats dont les caractéristiques se répartissent selon le tableau ci-dessous. L'enquête s'est déroulée entre le mois de juin 1999 et le mois de juin 2000.

Tableau 1 : Répartition des interviewés

		<b>Cour d'appel Paris</b>	<b>Cour d'appel Grenoble</b>	<b>TGI Nanterre</b>	<b>TGI Lyon</b>
<u>Avocats</u>	<i>Hommes</i>	4	4	0	1
	<i>Femmes</i>	2	4	3	2
<u>Magistrats</u>	<i>Hommes</i>	2	0	1	3
	<i>Femmes</i>	2	2	3	3
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

## II-5/ L'équipe de recherche

L'équipe à l'origine du projet, était constituée autour d'Hubert Touzard par trois de ses anciens doctorants devenus docteurs et une doctorante. L'accession heureuse des trois docteurs à des emplois à temps plein de maîtres de conférences pour deux d'entre eux et chargé d'études pour la troisième ne leur a plus permis de participer à cette recherche. C'est ainsi que l'équipe de la recherche s'est trouvée profondément modifiée : celle qui a réalisé le travail sur le terrain et l'analyse des résultats comprend Marina Bastounis, maître de conférences, Imen Benharda-Piget, doctorante et Hubert Touzard, professeur émérite, tous membres de l'Université René Descartes, Paris 5.



### **III/ Résultats de la recherche**

#### **III-1/ Présentation générale des résultats**

L'analyse des 36 entretiens réalisés sur le terrain sera présentée en quatre grandes parties:

##### **a) L'analyse thématique du contenu de chaque entretien.**

Cette analyse de chaque entretien a été faite à la suite de l'élaboration d'une grille d'analyse de contenu qui classe les interventions de nos interviewés en grands thèmes, et au sein de chacun de ces thèmes, en différentes catégories de contenu. On présentera en détail cette grille d'analyse qui est la base de l'analyse des résultats.

##### **b) L'analyse du contenu de l'ensemble des entretiens.**

Cette fois il s'agira de donner la proportion de personnes, sur les 36 interviewés, qui ont donné telle réponse. On aura ainsi les grandes tendances de réponses au sein de l'échantillon.

##### **c) Des analyses statistiques pluri-dimensionnelles.**

Les données seront alors analysées selon des techniques multi-dimensionnelles, telles que la classification hiérarchique et l'analyse factorielle des correspondances. On pourra ainsi faire apparaître une typologie du discours.

##### **d) Le test des deux hypothèses.**

Enfin, on reprendra ici les deux hypothèses formulées à propos des relations qui peuvent s'établir entre représentations sociales, attitudes, pratiques de la justice et des procédures alternatives de règlement des litiges et l'on cherchera à savoir si elles se vérifient ou non.

#### **III-2/ Réalisation de l'enquête sur le terrain**

D'une manière générale l'enquête sur le terrain s'est déroulée dans de bonnes conditions. Mises à part les impossibilités d'interviewer des justiciables dont nous avons déjà rendu compte, tout s'est bien passé.



Dans chaque juridiction visée nous avons pris contact avec le Président du TGI ou de la Cour d'Appel et/ou d'une Chambre en leur demandant de nous indiquer les noms et les coordonnées de magistrats que nous pourrions rencontrer, en précisant que nous souhaitons nous entretenir avec des magistrats favorables et réticents à l'égard des procédures alternatives.

En ce qui concerne les barreaux, nous avons procédé de la même manière, en passant par le canal d'anciens et d'actuels bâtonniers.

Nous avons reçu un très bon accueil des personnes que nous souhaitions rencontrer, à part quelques exceptions, les refus explicites de nous recevoir ont été très rares, mais on peut cependant s'interroger sur les raisons qui sont à l'origine de rendez-vous impossibles à opérationnaliser, de la part de quelques magistrats.

Chaque entretien a été enregistré sur magnétophone et cette contrainte n'a été qu'une seule fois refusée; un entretien a été perdu en raison d'un défaut d'enregistrement. A la suite de ces enregistrements il a été procédé à une retranscription intégrale de chaque entretien par écrit. C'est ce texte de chaque entretien qui a été la base de l'élaboration de la grille d'analyse.

### III-3/ Elaboration de la grille d'analyse des entretiens

La première étape de l'analyse thématique d'entretien est celle qui consiste à élaborer une grille standard permettant de catégoriser les éléments du contenu de chaque entretien. Le plan général des entretiens dépend bien évidemment du guide utilisé par les interviewers et à ce titre n'est donc pas très différent d'un entretien à l'autre, bien que la spontanéité du répondant puisse parfois y apporter quelques changements, l'interviewé pouvant aborder tel thème avant que l'interviewer ne l'introduise par la question standard.

La construction d'une grille d'analyse thématique nécessite quelques précautions élémentaires afin d'éliminer le plus possible la subjectivité des chercheurs : on fait tout d'abord une lecture individuelle des entretiens au cours de laquelle le chercheur procède au découpage de chaque entretien en unités de significations (une idée par unité), puis à l'identification sémantique de chaque unité. Ensuite, la confrontation collective des résultats permet d'aboutir progressivement, par tâtonnements et approximations successifs, à une grille définitive comportant des thèmes à l'intérieur desquels figurent des catégories et, éventuellement, des sous-catégories, qui qualifient, décrivent, identifient les éléments appartenant à un thème.

C'est ainsi que nous avons procédé. Après une première lecture individuelle et

collective des entretiens, nous avons décidé de ne pas prendre en compte pour la grille les associations de mots; en effet, les mots inducteurs, présentés en tout début d'entretien pour permettre aux répondants de livrer, avant toute intervention de l'interviewer, leurs conceptions relatives aux conflits et aux procédures de règlement, n'ont donné lieu, le plus souvent, qu'à des définitions laconiques ou très juridiques des mots proposés. Le résultat décevant nous a donc incités à ne pas intégrer ces associations de mots à la grille.

La grille, une fois élaborée, nous a permis d'analyser de manière assez fine les interventions de nos répondants et d'obtenir ainsi une base de données permettant des analyses diverses, qualitatives et quantitatives. C'est en raison de son importance pour l'analyse des résultats que nous présentons cette grille dans son intégrité dans le texte de ce rapport.

La grille d'analyse comporte les thèmes suivants :

- la décision de justice
- les modes alternatifs en général, la conciliation, la médiation
- la médiation : contexte du recours possible, les relations juge – médiateur - justiciable, les opinions des professionnels du droit
- le médiateur : son métier de base, sa fonction, son action, la formation à la médiation
- le répondant et la médiation : la formation à la médiation, les critères de la réussite ou de l'échec, recours personnels à la médiation, opinions sur les médiateurs.
- les opinions des justiciables sur la médiation
- le développement actuel et futur
- les caractéristiques socio-démographiques du répondant.



## CATEGORIES POUR CODER LES ENTRETIENS

(sauf associations de mots inducteurs)

### 1/ Décision de justice

- 1 - acte d'autorité, solution imposée, thérapeutique pour certains
- 2 - application du droit, décision du juge
- 5 - un procès c'est un échec, une décision abrupte, dure
- 6 - un gagnant un perdant, permet de gagner
- 7 - a pris beaucoup de place dans la société, engorgement

### 2/ Modes alternatifs en général

- 1 - c'est bien d'avoir tout un panel de procédures variées, modernisation, démocratie
- 2 - cela met fin au conflit de façon durable car décision prise en commun, c'est l'ensemble du conflit qui est réglé
- 3 - c'est mieux que l'application stricte du droit, la médiation c'est une autre réponse que juridique, cela déjusticialise les conflits
- 4 - une chance pour les parties car pas de solution autoritaire, contrat
- 5 - cela responsabilise les justiciables
- 6 - cela permet un dialogue entre justiciables, apaise les conflits
- 8 - la médiation permet de décongestionner les tribunaux
- 9 - cela peut être positif aussi pour le juge, il peut connaître la totalité du conflit, la médiation n'enlève pas au juge sa fonction de juger, peut la prolonger, la médiation la conciliation par le juge
- 11 - la médiation : oui avant le tribunal
- 12 - oui, sans commentaire

### *Réponses négatives*

- 13 - déstabilise l'image de la justice
- 14 - la conciliation aux Prud'hommes = une perte de temps, il faudrait revoir le système de conciliation prud'hommale
- 16 - la médiation peut aboutir à un résultat très négatif pour une partie
- 17 - réticent car ces modes se surajoutent à la conciliation du juge, ils se surajoutent au droit
- 18 - une manière commode pour l'Etat de gérer la pénurie
- 19 - la médiation n'a pas encore fait ses preuves, on n'a pas confiance, non avant le tribunal, trop tôt, ils ne sont pas mûrs, non quand le conflit est strictement juridique
- 22 - la médiation doit rester assez exceptionnelle
- 23 - c'est une hypocrisie, on achète la fin du litige, faux semblant



23 - c'est une hypocrisie, on achète la fin du litige, faux semblant

### 3/ La conciliation

- 1 - l'œuvre du juge, ou des avocats, pas de tiers
- 3 - elle est rare : suppose un juge disponible, proche des parties, les magistrats devraient y recourir plus souvent
- 4 - cela prend du temps et le juge en manque
- 5 - ne suffit plus, n'est pas une solution adaptée, réussite très faible
- 6 - beaucoup de ressemblance avec la médiation

### 4/ La médiation

- 1 - il y a un tiers qui n'est pas le juge, c'est une intervention psychologique d'un tiers
- 2 - c'est bien que les avocats puissent y assister, ils doivent...
- 3 - la médiation a un coût, alors que la conciliation ne coûte rien
- 4 - c'est un contrat, pas une décision imposée
- 5 - négociation entre les parties, reprise du dialogue, pas de gagnant
- 6 - pour aboutir doit être proposée par les parties
- 7 - il y a de l'affectivité, de l'émotionnel
- 8 - cela peut être long, il faut du temps
- 9 - cela peut être court

### 5/ La médiation pénale

- 1 - favorable
- 2 - défavorable

### 7/ Recours à la médiation

- 1 - oui quand pas d'usure judiciaire, quand il n'y a pas encore décision de justice
- 2 - quand le conflit est long ou complexe; alors les parties peuvent être mûres
- 3 - dans les cas de conflits collectifs du travail
- 4 - dans les conflits du travail individuels quand il n'y a pas rupture définitive (reconstitution de carrière, indemnisation...) dans les conflits internes à l'entreprise
- 6 - oui pour le conflit conjugal, droit de la famille
- 7 - oui pour petits conflits
- 8 - oui en cour d'appel : le conflit a duré et les parties sont mûres pour des sacrifices
- 9 - oui lorsque le conflit est aigu et que les gens ne se parlent plus

- 10 - oui dans les dossiers délicats où le juge ne peut pas trancher
- 11 - description d'un système particulier de recours
- 12 - il ne faut pas imposer la médiation, les parties doivent être d'accord
- 13 - oui dans les contentieux commerciaux

#### *Réponses négatives*

- 14 - non si gros conflits où les gens ne se parlent plus, conflits graves, non si l'une des parties est de mauvaise foi
- 16 - non en cour d'appel : c'est trop tard, le conflit est bloqué, surtout en chambre sociale
- 17 - non pour les conflits individuels du travail durs

#### 8/ Relations juge/médiateur

- 1 - le médiateur est désigné par le juge, reçoit un mandat
- 2 - le médiateur est sous le contrôle du juge, n'a pas d'autorité
- 3 - le médiateur est libre, indépendance du médiateur nécessaire, le médiateur peut suspendre la procédure
- 4 - co-responsabilité, le juge peut apporter un soutien au médiateur
- 5 - pas de délégation
- 6 - ils sont sur des registres très différents, rôles très différents mais complémentaires
- 7 - pas d'obligation de résultat pour le médiateur
- 8 - sa responsabilité : éviter l'échec, rédiger un protocole
- 9 - confidentialité du déroulement
- 10 - le médiateur peut trouver des solutions en équité, pas le juge
- 13 - le juge se décharge sur le médiateur, il est en retrait

#### 9/ Le juge, le justiciable et la médiation

- Le juge doit informer le justiciable sur l'ensemble de la procédure, le justiciable ne doit pas penser que le juge se débarrasse de lui, le justiciable a plus de mal à comprendre que s'il y a jugement

#### 10/ La médiation vue négativement par les professionnels du droit

- 1 - pour les avocats : c'est une concurrence
- 2 - pour les avocats : ils se sentent dépossédés de leur affaire
- 3 - pour les magistrats : ils refusent car le juge est là pour juger, c'est déposséder le juge de son pouvoir spécifique
- 4 - pas assez d'informations sur les résultats

#### 11/ Description des relations vécues avec une partie (hors médiation)

## 12/ Fonction du médiateur

- 1 - renouer le dialogue, la communication directe, faire (se) parler les gens, décrypter les langages des parties, parler avec les gens, comprendre les personnes, écouter
- 2 - comprendre l'origine du conflit, le noyau, faire exprimer le conflit vécu par chacun
- 3 - faire trouver une solution par les gens eux-mêmes
- 4 - rôle difficile, pas de pouvoir
- 6 - est payé, mal payé, presque bénévole
- 7 - un catalyseur, au service des parties
- 8 - son rôle est mal défini, ne sait pas

## 13/ Action concrète du médiateur

- 1 - définir son rôle, les règles
- 2 - recueillir des renseignements
- 3 - avoir des entretiens séparés avec chaque partie
- 4 - confronter les parties pour renouer le dialogue, alterner réunions séparées et plénières
- 6 - garder la maîtrise du climat, de la discussion
- 7 - imaginer des solutions, proposer des solutions, trouver une solution médiane, peut-il induire une solution ?
- 8 - ne pas prendre parti
- 11 - ne prend pas de décision, ne rédige pas l'accord, ce sont les avocats
- 13 - reformule, clarifie, met des jalons
- 14 - fait renoncer aux demandes extrêmes
- 15 - le répondant ne sait pas ce que fait le médiateur ou réponse laconique : "il les réunit".

## 14/ Distinction médiateur/avocat

- 1 - ce n'est pas la même fonction
- 2 - les avocats ne peuvent pas être des médiateurs dans leur fonction de défense
- 3 - les avocats sont un peu médiateurs dans leur fonction de défense

## 15/ Qui peut être médiateur ?

- 1 - des anciens professionnels du droit (avocats, magistrats)
- 2 - des anciens hauts fonctionnaires, chefs d'entreprise
- 3 - des gens ayant une formation juridique et psychologique
- 4 - pas des jeunes, seulement des gens très expérimentés, pas des personnes marquées par une idéologie



- 5 - pas des personnes du secteur judiciaire
- 6 - les avocats peuvent avoir une fonction officielle de médiateur
- 7 - des magistrats, seuls à inspirer confiance
- 8 - n'importe qui mais avec des qualités appropriées
- 9 - des travailleurs sociaux, conseillers conjugaux
- 10 - pas n'importe qui : il faut une homogénéité de traitement des litiges, bien connaître le droit
- 12 - a été médiateur
- 13 - connaît des médiateurs

#### 16/ Le choix du médiateur

- 1 - l'expérience par rapport au conflit
- 4 - choisir un médiateur en qui on a confiance, laisser le choix aux parties parmi plusieurs , choisir sur une liste

#### 17/ Critères pour évaluer la réussite d'une médiation

- 1 - il y a un accord rédigé
- 2 - il y a un accord rédigé et les parties sont satisfaites
- 3 - les parties sont satisfaites
- 4 - les parties peuvent se trouver en présence l'une de l'autre, en absence d'accord : réussite si la relation est possible, en absence d'accord : réussite si les exigences sont moindres
- 6 - en absence d'accord : réussite si le juge, après la fin de la médiation peut trouver une solution acceptable
- 7 - échec si le conflit ou un autre conflit redémarre très vite après
- 8 - pas d'accord = échec
- 9 - si une partie a un sentiment de frustration = échec

#### 18/ Formation pour les médiateurs

- 1 - non : c'est une question de personnalité
- 2 - non si compétences sur le thème ou le contexte du conflit, non si expérience en négociation, non ça s'apprend sur le tas, par la pratique seule, oui si pas expérience de la négociation, si pas expérience dans la maîtrise des langages, de l'écoute
- 6 - oui mais seulement formation méthodologique
- 7 - oui ils ont une formation psychologique
- 8 - oui elle est indispensable

### 19/ Formation pour les professionnels du droit

- 1 - oui : doivent savoir ce que c'est, ce que l'on peut attendre, cela les amènera à réfléchir, oui mais celle qui est donnée actuellement n'est pas une vraie formation
- 2 - oui pour apprendre l'écoute, le discours à tenir, le contact,
- 3 - oui pour les avocats qui veulent être médiateurs
- 5 - oui : a suivi une formation
- 6 - non pour les magistrats

### 20/ Recours personnel à la médiation

- 1 - très peu, certains magistrats poussent les gens, moi non
- 2 - oui en matière familiale
- 3 - oui car initiative institutionnelle automatique
- 4 - oui il (elle) insiste parfois, souvent
- 7 - oui mais cela ne marche pas

### 21/ Nombre de recours par an

- 1 - aucun
- 2 - 1 à 6
- 3 - 7 à 15
- 4 - + de 15
- 5 - non réponse

### 22/ Réactions des parties

- 1 - réticentes, ignorent ce que c'est, ils n'y vont pas, ont peur de se retrouver face à face
- 3 - refusent car veulent une solution, un jugement
- 4 - refusent car sont persuadés de leur bon droit
- 6 - l'acceptation nécessite une certaine maturité, l'accès au doute
- 7 - acceptent pour peser sur le médiateur, le manipuler
- 8 - acceptent seulement si on les oblige, si le juge le propose, acceptent plus facilement si on leur propose dès la convocation
- 9 - à la fin, sont frustrés parce qu'on leur a arraché des concessions

### 23/ Jugement sur la pratique des médiateurs

- 1 - problème de compétences
- 2 - trop interventionnistes
- 3 - dévouement, bonne volonté, honneur

24/ Développement au niveau national

- 1 - c'est une mode
- 2 - cela prendra beaucoup de temps, c'est une culture à instaurer
- 3 - il faut informer
- 4 - il y a peu de médiations
- 5 - cela se développe, va se développer comme un outil parmi d'autres, le bouche à oreille va jouer
- 6 - cela va se développer pour décongestionner les tribunaux
- 7 - il faut développer la médiation, volontarisme, volonté politique, question de moyens
- 8 - la médiation cela va (doit) rester marginal
- 9 - il y a une pratique mais n'en sait pas plus, ne sait pas

25/ Exemples de médiations, de conciliations

26/ Statut

- 1 - avocat
- 2 - magistrat

27/ Sexe

- 1 -homme
- 2 -femme

28/ Age

29/ Nombre d'années d'exercice

- 1 - 2 à 10 ans
- 2 - 11 à 20 ans
- 3 - 21 à 30 ans
- 4 - 31 à 44 ans

30/ Association professionnelle, syndicat

- 1 - oui
- 2 - non, non plus maintenant

31/ Lieu d'exercice

- 1 -cour d'appel Paris
- 2 - cour d'appel Grenoble
- 3 - TGI Nanterre
- 4 - TGI Lyon



### III-4/ Analyse thématique de l'ensemble des entretiens

La grille que nous venons de présenter comporte environ 170 catégories de réponses différentes qui permettent d'identifier la totalité du contenu des entretiens de manière assez fine et détaillée. Précisons ici que l'on ne rencontre pas les 170 réponses différentes dans chaque entretien. Le total des catégories pour un entretien varie de 30 à 87 avec une moyenne de 53 par entretien. Il y a donc des catégories qui peuvent être présentes une fois ou se trouver répétées plusieurs fois au sein d'un même entretien, ou totalement absentes. Bien qu'un certain nombre de catégories de faible fréquence aient été regroupées avec d'autres de signification proche au cours de l'élaboration de la grille, il en reste une douzaine dont la fréquence reste encore assez faible (5 au minimum).

Nous allons, dans un premier temps, procéder à une description des proportions des réponses les plus fréquentes, thème par thème, pour l'ensemble de l'échantillon des 20 avocats et 16 magistrats interviewés. Cette première analyse nous permettra de prendre la mesure des représentations, attitudes et pratiques les plus fréquentes. On trouvera en annexe 1 le tableau des pourcentages précis pour chaque catégorie.

#### 1/ La décision de justice

Ce thème qui n'était induit que par le biais des associations d'idées par le mot "jugement" est pourtant repris dans le cours de l'entretien par plus d'un tiers des répondants : 39% décrivent la décision de justice comme un acte d'autorité, voire thérapeutique pour certains, l'application du droit pour 30%. Un quart de nos intervenants, avocats ou magistrats en nombre égal, considèrent pourtant qu'un procès est soit un échec soit une réponse abrupte et dure.

#### 2/ Les modes alternatifs perçus en général

Plus de la moitié de l'échantillon (53%) considère que c'est positif d'avoir à sa disposition un panel de procédures variées, que c'est un signe de modernité. 39% pensent que les modes alternatifs sont positifs car ils apportent une autre réponse que seulement juridique, la médiation pouvant préparer la décision, la conciliation des magistrats ou la prolonger parfois.

Plus d'un tiers des interviewés estiment que la médiation est positive soit pour les justiciables car elle permet un dialogue entre eux, soit pour le juge lui-même car elle lui permet de mieux percevoir le conflit dans sa totalité. La médiation est donc perçue comme une

décision durable car elle règle le conflit dans son ensemble et est prise en commun par les justiciables.

Cette appréciation globale positive des modes alternatifs ne doit pas nous faire oublier qu'un tiers de nos répondants estiment que la médiation doit rester exceptionnelle et qu'un quart d'entre eux sont réticents car ils ne voient dans ces modes alternatifs que des procédures qui viennent se surajouter au droit, à la conciliation du juge, ou bien une procédure qui n'a pas encore fait ses preuves, en laquelle on ne peut avoir confiance, ou encore une manière commode pour l'Etat de gérer la pénurie et l'engorgement des tribunaux.

La très grande majorité distingue bien la conciliation qui est l'œuvre du juge ou des avocats de la médiation qui est perçue de façon générale comme l'intervention d'un tiers qui n'est pas le juge. Par ailleurs, 42% estiment que la médiation prend du temps car, pour près de 40% c'est une négociation, la reprise d'un dialogue. Mais d'un autre côté, certains (28%) mettent en avant un élément négatif : son coût comparé à la gratuité de la conciliation faite par un magistrat; d'autres aussi nombreux, soulignent son aspect positif de décision contractuelle.

### 3/ La médiation

Lorsqu'ils tentent d'identifier les types de litiges où le recours à la médiation est concevable, 20 interviewés sur les 36 de l'échantillon (56%) mettent en avant les litiges dans le cadre familial et conjugal. Pour les autres litiges, les avis sont très partagés : pour certains, la médiation peut être utile dans les petits conflits, pour d'autres c'est plutôt dans les conflits longs et complexes, aigus; alors que certains lui trouvent une place dans le cadre des conflits individuels dans l'entreprise, d'autres le voient dans les conflits collectifs du travail. Enfin, pour certains elle a sa place à la cour d'appel alors que pour d'autres c'est beaucoup trop tard, le conflit est bloqué. On voit, au travers de toutes ces réponses si différentes, que les perceptions des apports possibles de la médiation sont très variées voire opposées au sein de l'échantillon.

En ce qui concerne les relations entre juge et médiateur, les représentations sont plus consensuelles : 16 des répondants (44%) affirment qu'il ne saurait y avoir de délégation de la part du juge envers le médiateur, 13 d'entre eux (36%) complètent en estimant que le médiateur est sous le contrôle du juge, qu'il reçoit un mandat du juge et n'a pas d'autorité, enfin, pour 10 (28%) de nos interviewés, juge et médiateur ont des rôles très différents mais souvent jugés comme complémentaires. Mais il y a une conception des rapports entre juge et médiateur beaucoup plus critique de la part de 8 d'entre eux (22%), qui pensent que le juge se décharge sur le médiateur.



Lorsqu'ils indiquent ce que pensent les professionnels du droit, les interviewés soulignent les critiques entendues : lorsqu'ils sont très réticents les magistrats le sont car ils s'estiment dépossédés du pouvoir de juger et les avocats dépossédés de leur affaire ou en face d'une concurrence.

#### 4/ Le médiateur

Il sera ici question de l'origine professionnelle, de la fonction du médiateur et de sa formation éventuelle à la médiation.

En ce qui concerne le métier de base du médiateur, la grande majorité (80%) s'accorde pour reconnaître la nécessité pour le médiateur d'avoir une formation juridique, soit qu'il s'agisse d'anciens professionnels du droit, d'avocats en activité ou de personnes ayant une double formation juridique et psychologique.

Quant à la fonction du médiateur, presque tous (30 personnes) s'accordent à penser qu'elle consiste à renouer le dialogue, à faire parler les gens, à les écouter et les comprendre. Vient ensuite en fréquence (47%) une autre facette de sa fonction, plus centrée sur le contenu du conflit : comprendre le noyau du conflit, son origine. Enfin, le troisième aspect de sa fonction en terme de fréquence de citations est celui de faire trouver une solution par les gens eux-mêmes (39%). Le rôle du médiateur est donc perçu avec un certain consensus et une relative précision par nos interviewés, certains (22%) allant jusqu'à synthétiser cette fonction en qualifiant le médiateur de catalyseur. Ce qui n'empêche pas d'autres aussi nombreux de penser que ce rôle est difficile à assumer. Seule une minorité (22%) de l'échantillon estime que cette fonction est mal définie et peu précise et est incapable de dire ce que fait concrètement le médiateur.

Pour parvenir à remplir cette fonction, le médiateur doit, selon presque la moitié de nos répondants (47%), imaginer, proposer des solutions; il doit aussi organiser les rencontres et les débats entre les parties, tout en ne prenant pas de décision, ni parti pour les unes ou les autres personnes en litige.

On constate donc qu'une certaine représentation majoritaire et relativement précise se dégage au sein de notre échantillon pour voir dans la fonction et l'action du médiateur une tâche à caractère essentiellement psychologique, consistant à renouer le dialogue, à faire parler, à écouter les parties en conflit, à travers des rencontres séparées ou conjointes, à proposer des solutions sans les imposer et sans prendre parti. Pour parvenir à mener à bien une telle tâche, il apparaît à près de la moitié des interviewés (45%), qu'une formation spécifique est indispensable, alors que pour le quart d'entre eux, aucune formation ne s'impose, cette tâche



éminemment psychologique reposant sur des caractéristiques de personnalité qu'aucune formation ne pourra remplacer.

#### 5/ Le répondant face à la médiation

Lorsque l'on demande aux avocats ou magistrats interviewés ce qu'ils pensent du bien fondé d'une formation qui leur serait destinée, seule une infime minorité la rejette. 47% estiment qu'ils doivent savoir ce qu'est la médiation, ce que l'on peut en attendre et qu'à ce titre elle est utile. 8 d'entre eux avouent même que cela peut donner aux spécialistes de droit quelques techniques psychologiques d'écoute et de communication.

Lorsque l'on aborde la question du recours personnel des interviewés à la médiation, qu'il s'agisse des magistrats qui la recommandent ou des avocats qui jugent qu'elle peut être utile à leurs clients et réussissent à les convaincre, 17 sur les 36 personnes interviewées reconnaissent qu'ils y ont très peu recours, le droit de la famille étant le domaine où elle est le plus utilisée et l'on retrouve ici les mêmes réponses que lorsque la question était posée sur un plan général.

Lorsque l'on demande à nos interviewés d'être plus précis et de chiffrer le nombre approché de cas de médiation qu'ils rencontrent dans une année, on obtient les résultats suivants : 25% d'entre eux n'y ont jamais recours et pour 30% il s'agit d'1 à 6 cas par an.

On retrouve bien au sein de notre échantillon ce faible recours à la médiation qui semble être constaté sur le plan national.

Toujours dans le rapport assez personnel de chaque interviewé avec la médiation, nous lui avons demandé de nous dire quels étaient, selon lui, les critères de la réussite et de l'échec d'une médiation. Les réponses sont variées. Comme prévu l'existence d'un accord rédigé est le premier critère par ordre de fréquence (36%), mais il n'est donné comme seul critère de réussite que par 8 répondants seulement sur 13 (22%), les 5 autres lui ajoutent d'autres critères. C'est d'ailleurs le cas de plus de la moitié des répondants de donner plusieurs critères : par exemple, certains estiment que la réussite exige un accord rédigé allant de pair avec la satisfaction des parties signataires (28%) et nous avons codé cette double réponse comme un critère parmi les autres. D'autres, tout en estimant que la rédaction d'un accord est un bon critère de réussite, en citent d'autres.

Par ailleurs, il nous paraît fort intéressant de constater que pour un tiers de nos interviewés, même en l'absence d'accord on puisse tout de même penser que la médiation peut avoir réussi : c'est le cas où les parties peuvent se trouver en présence l'une de l'autre, peuvent se parler. En d'autres mots, la médiation peut, pour ce tiers de répondants, être

réussie même sans accord pourvu que la relation soit à nouveau possible entre les parties en conflit.

Quant à l'échec, l'absence d'accord n'est pas le seul critère. En effet, la frustration des personnes à l'issue d'une médiation est pour 10 sur 36 de nos interviewés le critère principal. D'autres critères sont cités : l'absence d'accord bien sûr mais aussi, même s'il y a accord, l'échec est signé si un autre conflit apparaît très vite.

Abordons pour terminer cette rubrique, l'opinion que peuvent avoir nos répondants envers les médiateurs. Peu d'entre eux expriment une opinion : 13 sur 36. Les opinions favorables équilibrent les opinions défavorables : 6 pensent que les médiateurs sont dévoués, de bonne volonté, 6 pensent qu'ils manquent de compétences ou sont trop interventionnistes et 1 a rencontré des médiateurs répondant à ces trois qualifications.

#### 6/ Les opinions des justiciables sur la médiation

Nous voulons ici souligner à nouveau notre regret de n'avoir pu interviewer des justiciables pour obtenir par la voie la plus directe leur point de vue sur la médiation et en particulier de la part de ceux qui l'ont refusée.

Nous ne pouvons donc ici que donner les perceptions que des avocats et des magistrats ont des représentations et opinions des justiciables à l'égard de la médiation. Tous soulignent le peu d'empressement des parties à participer à une procédure de médiation. Avocats et magistrats résumant ainsi les arguments des parties : elles sont réticentes car elles ignorent ce qu'est la médiation, elles refusent car elles veulent une décision, un jugement. Tels sont les arguments les plus fréquemment donnés par les interviewés (36% pour chaque). 25% estiment que les parties n'acceptent que si on les oblige, ou selon certains, que si on leur propose la médiation dès la convocation. 25% estiment qu'en cas de médiation la plupart des parties sont frustrées à la fin de la procédure car on leur a arraché des concessions, ce qui illustre une autre raison avancée pour que les parties refusent la médiation : être persuadé de son bon droit.

#### 7/ Le développement actuel et futur de la médiation

La plupart des interviewés ont donné beaucoup de réponses, assez variées et l'on peut tenter de les regrouper en trois groupes où avocats et magistrats sont à peu près également répartis :

- les optimistes modérés qui pensent que la médiation va se développer comme une procédure parmi d'autres et que cela prendra beaucoup de temps car c'est toute une culture à



développer. Ils sont 14 (soit 39%). Parmi eux figurent 7 personnes qui voient plus loin et estiment qu'il faut des moyens et une volonté politique pour que cela se développe.

- les réfractaires, au nombre de 10 (soit 28%), pensent que c'est une mode et/ou que la médiation doit rester marginale.

- les 12 autres (soit un tiers), soit sont sans opinion marquée sur l'avenir et s'estiment très peu informés sur le présent, soit donnent des opinions contradictoires.

Comme on peut ainsi s'en rendre compte, il ne se dégage pas une perception marquée du présent et du futur : les avis sont partagés, les informations souvent insuffisantes pour qu'une représentation précise s'impose concernant la pratique de la médiation actuellement et dans le futur.

### Synthèse

Au terme de cette première analyse des résultats de l'enquête, l'impression qui prévaut est celle d'une grande diversité de réactions au sein de notre échantillon, avec des représentations et des opinions parfois contradictoires, par exemple :

- à propos de l'appréciation globale des modes alternatifs, puisqu'à côté de la moitié qui voit positivement l'existence de ces procédures nouvelles, le tiers des répondants ne conçoit leur utilisation que de façon exceptionnelle et un quart y voit une mise en question de la justice ou bien une procédure qui n'a pas encore fait ses preuves.

- à propos des types de litiges où le recours à la médiation est concevable. Si les conflits dans le cadre de la famille recueillent l'assentiment de plus de la moitié, les avis concernant les autres types de conflits peuvent être assez opposés.

- à propos des critères de réussite d'une médiation, l'existence d'un accord est assez rarement donnée comme critère unique, la satisfaction des parties et la possibilité pour les parties d'avoir un minimum d'échanges entre elles étant d'autres critères souvent cités. On note la même variété quant à l'évocation des critères de l'échec.

- à propos de l'évaluation de la fréquence actuelle de la médiation ou de celle que l'on peut attendre dans l'avenir où l'on a pu identifier, sur cette question, des optimistes modérés, des réfractaires et des gens sans opinion et peu informés.

A côté de ces représentations, attitudes variées et contradictoires, on note, au sein de l'échantillon, des rubriques où un certain consensus apparaît :

- à propos du médiateur dont la compétence juridique apparaît nécessaire et dont la formation psychologique centrée sur l'écoute, la compréhension des personnes et



l'établissement d'un dialogue entre elles est relevée par la très grande majorité.

- à propos de la formation qui doit être apportée aux professionnels du droit concernant la médiation.

- à propos du constat des grandes réticences des justiciables à l'égard de la médiation

- enfin en ce qui concerne le faible recours personnel de nos répondants à la médiation.

Face à cette variété des conceptions et des attitudes, la deuxième partie de notre analyse tentera de dégager une typologie des interviewés.

### III-5/ Une typologie des discours

Après une analyse globale des discours, on a tenté de mettre en évidence une typologie des réponses de nos interviewés. Nous cherchons en effet à dégager des manières organisées différentes de se situer et de réagir par rapport aux modes alternatifs de règlement des conflits et en particulier par rapport à la médiation. Peut-on, au delà de la diversité des réponses dont on a fait état plus haut, mettre en évidence des convergences et des différences dans les discours de nos sujets ? En un mot, nos résultats nous permettent-ils de dégager des logiques argumentatives différentes, de dégager une typologie du discours des sujets interviewés ?

On peut répondre à une telle question par le recours à des techniques statistiques multidimensionnelles telles que l'analyse factorielle de correspondances ou la classification hiérarchique. Mais ces techniques statistiques qui permettent de mettre de l'ordre dans la multiplicité et l'abondance des réponses qualitatives requièrent une contraction des données de base. Nous avons dû réduire le nombre de nos catégories d'analyse. La présence de plus de 170 catégories de réponses rendait impossible la moindre analyse statistique des données.

Nous avons donc regroupé en une catégorie les catégories dont le contenu ou la signification sémantique globale étaient proches. Le nombre de catégories de réponses a pu ainsi être réduit à 66. Nous donnons ci-dessous l'énoncé des nouvelles catégories de réponses qui ont été à la base de la typologie élaborée.

## CATEGORIES REGROUPEES DES REPONSES

### 1/ Décision de justice

- 1.1 C'est un acte d'autorité du juge
- 1.5 Une décision abrupte, dure, un échec, il y a un perdant
- 1.7 Elle a pris beaucoup de place dans la société.

### 2/ Les modes alternatifs en général

- 2.1 C'est une bonne chose, pour la société, les justiciables, le juge
- 2.13 C'est négatif, pour la justice, les parties, le juge
- 2.14 La conciliation aux Prud'hommes c'est une perte de temps.

### 3/ La conciliation

- 3.1 C'est l'œuvre du juge ou des avocats
- 3.3 Elle est rare et prend beaucoup de temps
- 3.5 N'est pas adaptée, ne suffit pas
- 3.6 Elle ressemble à la médiation

### 4/ La médiation

- 4.1 Il y a un tiers qui n'est pas le juge
- 4.2 Les avocats ont un rôle à jouer
- 4.3 Elle a un coût financier pour le justiciable
- 4.4 C'est une négociation, un contrat entre les parties
- 4.7 Il y a de l'affectivité, cela prend du temps
- 4.9 Cela peut être très court

### 7/ Le recours à la médiation

- 7.1 Dans les petits conflits, peu graves
- 7.2 Dans les conflits aigus, longs, complexes, délicats
- 7.6 Dans les cas relevant du droit de la famille
- 7.11 Il y a un système particulier de recours
- 7.12 Il ne faut pas l'imposer aux parties

## 8/ Le juge et le médiateur

- 8.1 Le médiateur est sous le contrôle du juge
- 8.3 Le médiateur est indépendant du juge
- 8.4 Il y a co-responsabilité, rôles complémentaires
- 8.5 Pas de délégation
- 8.13 Le juge se décharge

## 9/ Le juge doit informer le justiciable

## 10/ La médiation vue négativement par les professionnels du droit

- 10.1 Pour les avocats réticents : c'est une concurrence
- 10.3 Pour les magistrats réticents : c'est déposséder le juge de son pouvoir
- 10.4 Pas assez d'informations sur les résultats obtenus

## 12/ La fonction du médiateur

- 12.1 Renouer le dialogue, comprendre les personnes
- 12.2 Comprendre le conflit
- 12.3 C'est un catalyseur, au service des parties
- 12.4 Rôle difficile, mal défini

## 13/ L'action concrète du médiateur

- 13.1 Au moins une action d'animation de la discussion
- 13.3 Organisation des réunions
- 13.11 Ne prend pas de décision
- 13.15 Ne sait pas

## 14/ Distinction médiateur / avocat

- 14.1 Ce n'est pas la même chose
- 14.2 Les avocats ne sont pas médiateurs dans leur fonction de défense
- 14.3 Les avocats sont un peu médiateurs dans leur fonction de défense



15/ Qui peut être médiateur ?

- 15.1 Des gens qui connaissent le droit
- 15.3 Des gens aux qualités appropriées
- 15.5 Pas des spécialistes du droit
- 15.12 A été médiateur ou connaît des médiateurs

16/ Le choix du médiateur

- 16.1 L'expérience par rapport au conflit à régler
- 16.4 Quelqu'un en qui on a confiance

17/ Les critères de réussite

- 17.1 Il y a un accord rédigé
- 17.3 Il n'y a pas d'accord mais d'autres bénéfices
- 17.7 Critères de l'échec

18/ Formation pour les médiateurs

- 18.1 Non : c'est une question de personnalité, de compétences en négociation
- 18.6 Oui

19/ Formation pour les professionnels du droit

- 19.1 Oui
- 19.6 Non

20/ Recours personnel à la médiation

- 20.1 Très peu, oui mais ça ne marche pas
- 20.2 Oui

22/ Réactions des parties

- 22.1 Réticentes, ignorent ce que c'est
- 22.3 Refusent, sont frustrées à la fin
- 22.6 Acceptent dans certains cas

23/ Jugements sur la pratique des médiateurs

- 23.1 Il y a un problème de compétences

23.2 Ils sont trop interventionnistes

23.3 Ils sont très bien

#### 24/ Développement au niveau national

24.1 Ca ne va pas ou ne doit pas se développer

24.2 Cela prendra beaucoup de temps

24.5 Cela va, doit se développer

24.9 Ne sait pas concernant le développement actuel

#### 2. La classification des sujets

L'analyse prend en compte la présence ou l'absence d'une catégorie dans l'entretien de chaque sujet interviewé et non pas le nombre d'occurrences de chaque catégorie, comme dans l'analyse précédente. De cette manière, nous obtenons une description qualitative de l'argumentation tenue par chaque répondant, sans tenir compte des répétitions éventuelles de chaque argument. Nous avons souhaité ainsi privilégier la logique de l'argumentation plutôt que le poids donné à certains éléments par la répétition des arguments.

Une classification hiérarchique ascendante selon l'indice des distances euclidiennes, méthode de Ward, nous permet de répartir les 36 sujets de l'échantillon en 5 classes différentes. Le Tableau 2 permet de préciser les pourcentages d'apparition des 66 nouvelles catégories de réponses dans chacune des 5 classes de sujets identifiées. On trouvera en Annexe 2 l'arbre de la classification avec l'identification des sujets sur le Tableau 7.

**Tableau 2 : Pourcentages d'apparition des 66 catégories dans chacune des 5 classes de la typologie**

		CI 1	CI 2	CI 3	CI 4	CI 5
		N=5	N=6	N=7	N=10	N=8
<b>Décision de justice</b>						
1.1	Acte d'autorité du juge	<u>20</u>	33	57	70	75
1.5	Décision abrupte & dure, il y a un perdant	40	50	43	30	38
1.7	Beaucoup d'importance dans la société	20	17	29	10	0

<b>Modes alternatifs</b>						
2.1	C'est une bonne chose pour la société, le justiciable...	100	83	86	100	100
2.13	Négatif pour la justice, les parties, le juge	40	50	<u>14</u>	<u>80</u>	63
2.14	La conciliation aux Prud'hommes = perte de temps	0	17	29	10	0

<b>La conciliation</b>						
3.1	L'œuvre du juge ou des avocats	80	83	57	90	<u>13</u>
3.3	Elle est rare & prend beaucoup de temps	<u>0</u>	50	43	50	<u>63</u>
3.5	Ne suffit pas, n'est pas adaptée	20	0	14	30	25
3.6	Ressemble à la médiation	<u>0</u>	33	43	<u>60</u>	<u>0</u>

<b>La médiation</b>						
4.1	Il y a un tiers qui n'est pas le juge	80	67	43	90	50
4.2	Les avocats y ont un rôle à jouer	20	67	<u>0</u>	<u>80</u>	25
4.3	Elle a un coût financier pour le justiciable	<u>0</u>	17	43	<u>0</u>	<u>75</u>
4.4	C'est un contrat entre les parties	80	83	<u>14</u>	50	63
4.7	Il y a de l'affectif, ça peut être long	60	50	43	<u>30</u>	<u>88</u>
4.9	Ça peut être court	0	0	14	10	25

<b>Recours</b>						
7.1	Oui dans les petit conflits peu graves	60	<u>100</u>	29	40	50
7.2	Oui dans le gros conflits délicats	<u>0</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	20	50
7.6	Oui droit de la famille	80	67	57	<u>20</u>	75
7.11	Système de recours particulier	0	50	29	10	13
7.12	Il ne faut pas l'imposer aux parties	40	<u>67</u>	29	<u>10</u>	25

<b>Juge &amp; médiateur</b>						
8.1	Le médiateur est sous le contrôle du juge	60	33	71	80	25
8.3	Le médiateur est plutôt libre & indépendant du juge	40	33	<u>86</u>	<u>20</u>	38
8.4	Coresponsabilité, complémentarité	20	50	29	<u>70</u>	<u>0</u>
8.5	Pas de délégation	60	50	<u>86</u>	30	<u>13</u>
8.13	Le juge se décharge	0	33	43	20	13
9	Le juge doit informer le justiciable	40	16	0	10	50

<b>La médiation vue par les professionnels du droit en négatif</b>						
10.1	Pour les avocats c'est une concurrence	40	33	14	20	50
10.3	Pour les magistrats c'est déposséder le juge	<u>0</u>	17	<u>0</u>	30	<u>75</u>
10.4	Pas assez d'information sur les résultats	<u>0</u>	17	43	<u>0</u>	<u>63</u>



		CI 1	CI 2	CI 3	CI 4	CI 5
		N=5	N=6	N=7	N=10	N=8
<b>La fonction du médiateur</b>						
12.1	Renouer le dialogue	80	83	71	100	75
12.2	Comprendre le conflit	80	17	71	60	13
12.3	Catalyseur	40	<u>100</u>	<u>14</u>	40	75
12.4	Rôle difficile, mal défini	20	83	57	30	75

<b>L'action du médiateur</b>						
13.1	Au moins une action d'animation de discussion	100	83	100	80	75
13.3	Organisation des réunions	20	67	29	20	50
13.11	Ne prend pas de décision	60	67	29	<u>0</u>	13
13.15	Ne sait pas	0	0	<u>57</u>	10	0

<b>Médiateur / avocat</b>						
14.1	Ce n'est pas la même chose	60	67	<u>0</u>	30	13
14.2	Les avocats ne peuvent pas être médiateurs dans leur fonction	20	17	14	0	38
14.3	Ils sont un peu médiateurs dans leur fonction	20	50	0	20	0

<b>Qui peut être médiateur</b>						
15.1	Des gens qui connaissent le droit	60	83	86	60	88
15.3	Des gens qui ont des qualités appropriées	60	100	57	60	88
15.5	Pas des spécialistes du droit	0	0	14	10	<u>63</u>
15.12	A été ou connaît des médiateurs	<u>80</u>	33	57	20	25

<b>Le choix du médiateur</b>						
16.1	L'expérience par rapport au conflit à régler	<u>0</u>	17	29	<u>60</u>	13
16.4	Quelqu'un en qui on a confiance	0	0	43	50	13

<b>Les critères de réussite</b>						
17.1	Il y a un accord rédigé	60	17	71	70	63
17.3	Pas d'accord mais d'autres bénéfiques	<u>100</u>	83	57	70	<u>25</u>
17.7	Critères pour l'échec	40	67	<u>100</u>	30	63

<b>Formation pour le médiateur</b>						
18.1	Non, question de personnalité et de compétences en négociation	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>71</u>	40	38
18.6	Oui	<u>100</u>	83	57	70	75

<b>Formation pour les professionnels du droit</b>						
19.1	Oui	<u>100</u>	50	57	80	<u>25</u>
19.6	Non	0	0	29	0	13

<b>Recours personnel</b>						
20.1	Très peu, oui, mais ça ne marche pas	<u>0</u>	67	43	<u>80</u>	50
20.2	Oui	80	17	<u>0</u>	40	<u>100</u>

		Cl 1	Cl 2	Cl 3	Cl 4	Cl 5
		N=5	N=6	N=7	N=10	N=8
<b>Réactions des parties</b>						
22.1	Réticentes, ignorent ce que c'est	40	<u>67</u>	<u>0</u>	30	50
22.3	Refusent ou sont frustrées à la fin	<u>20</u>	<u>100</u>	43	40	75
22.6	Acceptent dans certains cas	<u>0</u>	50	29	40	<u>88</u>

<b>Jugement sur la pratique des médiateurs</b>						
23.1	Problèmes de compétences	20	0	14	0	38
23.2	Trop interventionnistes	0	0	0	10	38
23.3	Il sont très bien	0	33	0	40	13

<b>Développement national</b>						
24.1	Ça ne va pas ou ne doit pas se développer	<u>0</u>	33	57	40	63
24.2	Ça va prendre beaucoup de temps	60	50	43	40	63
24.5	Ça va se développer	80	83	14	20	63
24.9	Ne sait pas sur le développement actuel	20	50	43	30	0

Note : Les pourcentages soulignés sont les pourcentages caractéristiques spécifiques de chaque classe.

On a souligné les pourcentages extrêmes propres à chaque classe de sorte à dégager un discours spécifique à chacune des 5 classes. N'ont été retenues que les catégories du discours mettant en évidence une différence d'au moins 55% entre les deux extrêmes : par exemple : 2.13 a été retenue parce que la différence est de 66% entre 80 et 14. Ensuite n'ont été soulignés que les pourcentages extrêmes lorsqu'ils sont éloignés de 13% au moins du pourcentage le plus proche : par exemple : pour la catégorie 1.1 seul 20% a été souligné, le 75% étant trop proche de 70% n'a pas été retenu car n'étant pas suffisamment spécifique.

A l'inverse pour la catégorie 4.7 par exemple, nous avons retenu les deux extrêmes 30% et 88%, ces deux pourcentages étant chacun à au moins 13% du pourcentage le plus proche. Au delà de ces règles assez strictes, nous nous permettrons d'ajouter quelques éléments non spécifiques susceptibles de donner du sens au discours qui se dégage de l'analyse.

- CLASSE 1 :**
- 5 avocats
  - 4 femmes, 1 homme
  - 2 du barreau de Paris
  - 3 du barreau de Grenoble
  - le nombre d'années d'expérience est très variable  
(de moins de 10 ans à plus de 40ans)
  - le nombre de recours personnels à la médiation est élevé :  
en moyenne entre 7 et 15 par an



### *Le discours est précis et favorable à la médiation*

Les membres de cette classe parlent peu de la décision de justice en termes d'acte d'autorité du juge, les modes alternatifs sont valorisés, la conciliation est définie et n'est pas critiquée, la médiation est définie comme un contrat entre les parties et son coût financier n'est jamais abordé.

Le recours à la médiation est justifié en droit de la famille mais pas pour les gros conflits, délicats et longs. Les membres de cette classe s'expriment peu sur la manière négative de percevoir la médiation chez les professionnels du droit. La question de la fonction du médiateur comporte deux réponses majoritaires, "renouer le dialogue", qui est donnée par presque tout le monde et "comprendre le conflit" qui est presque spécifique de cette classe. L'un des aspects importants de son rôle "il ne prend pas de décision" est souligné par 3 des 5 personnes, ce qui n'est pas fréquent au sein de notre échantillon. Les membres de cette classe 1 connaissent des médiateurs ou ont été médiateurs eux-mêmes, ce qui leur permet de préciser que médiateur et avocat "ce n'est pas la même chose". Ils n'abordent pas la question du choix des médiateurs mais sont unanimes pour dire que le critère de la réussite de la médiation ne réside pas seulement dans la rédaction d'un accord. Une médiation peut être réussie en l'absence d'accord pourvu qu'il y ait d'autres bénéfices comme la possibilité pour les parties de rétablir une relation, de se parler. Quant à la formation à la médiation, ils sont également unanimes à penser qu'elle est indispensable pour les professionnels du droit et pour les médiateurs.

Le recours personnel à la médiation est assez fréquent et aucun ne répond "très peu" à la question, ce qui est confirmé par le nombre approximatif assez "élevé" de 7 à 15 médiations par an pour 3 sur les 5 avocats. En ce qui concerne les réactions des parties, ils en parlent peu : aucun des membres de cette classe n'aborde l'acceptation des parties. C'est là une réaction tout à fait spécifique de cette classe et l'une des rares réactions de réticence envers la médiation. A l'inverse, un seul parle de refus ou de frustration des parties. Enfin, les membres de cette classe 1 sont plutôt optimistes quant au développement de la médiation dans le futur : aucun ne répond que cela ne va pas ou ne doit pas se développer et 4 sur les 5 pensent que cela va se développer.

En conclusion, les membres de cette classe 1, tous avocats, connaissent bien la médiation et le rôle de médiateur, émettent très peu de critiques et de réticences et sont favorables à ce mode de règlement des litiges.



- CLASSE 2 :**
- 5 avocats, 1 magistrat
  - 5 femmes, 1 homme
  - 1 de Lyon
  - 3 de Nanterre
  - 2 de Grenoble
  - expérience professionnelle : 5 entre 11 et 20 ans  
1 de 31 ans à 44 ans
  - nombre de recours personnels à la médiation varié  
entre 0 et 15 par an

*Le discours est plutôt favorable à la médiation mais moins précis que celui de la classe 1.*

Si les modes alternatifs sont globalement perçus positivement, 3 sur les 6 membres de cette classe soulignent certains aspects négatifs : par exemple la conciliation est trop rare et prend beaucoup de temps, la médiation c'est une manière commode de gérer la pénurie, la médiation n'a pas encore fait ses preuves.

Cependant, la médiation est définie par 5 sur les 6 personnes comme un contrat entre les parties, et à l'unanimité les membres de cette classe estiment que le recours à la médiation se justifie tant pour les gros conflits longs et complexes que pour les petits. 4 sur les 6 personnes ajoutent qu'il ne faut cependant pas l'imposer et c'est une des réponses spécifiques de cette classe. En ce qui concerne la fonction du médiateur, ils la voient à l'unanimité comme celle d'un catalyseur et là aussi c'est une réponse spécifique de cette classe. Ajoutons que 5 sur les 6 membres de cette classe définissent ce rôle comme difficile, ce que tous les connaisseurs de la question confirmeront ! Ils sont capables de décrire comme la très grande majorité des interviewés au moins une action concrète du médiateur et 4 sur les 6 précisent qu'il ne prend pas de décision, ce qui est un des éléments importants du rôle de médiateur.

Comme les membres de la classe précédente, ils estiment (5 sur les 6) que l'accord ne suffit pas comme critère de la réussite d'une médiation et qu'il faut en ajouter d'autres comme la capacité pour les parties de rétablir la relation entre elles.

En ce qui concerne la formation à la médiation, aucun ne la refuse ni pour les professionnels du droit ni pour les médiateurs et 5 sur les 6 pensent qu'elle est indispensable pour les médiateurs.

Enfin, dernières réponses spécifiques de cette classe 2 ; en ce qui concerne les réactions

des parties, elles sont ainsi décrites : certains disent qu'elles sont réticentes parce qu'elles ignorent ce qu'est la médiation mais les 6 membres de cette classe affirment que les parties refusent la médiation parce qu'elles s'estiment dans leur bon droit ou parce qu'elles veulent une décision de justice et non une négociation.

Enfin, comme les membres de la classe précédente, 5 sur les 6 membres de la classe 2 se montrent optimistes quant au développement futur de la médiation. La moitié estime cependant ne pas savoir ce qu'il en est actuellement.

En conclusion, tout en manifestant une bonne connaissance de la médiation et du rôle de médiateur, et en se montrant dans l'ensemble favorables à la médiation, les membres de cette classe développent quelques arguments qui mettent en cause les modes alternatifs et plus particulièrement la médiation. Tout en affirmant que la médiation peut être pertinente dans de nombreux types de conflits, ils soulignent les refus et réticences des parties qui les conduisent à prôner une grande prudence à l'égard des parties : la médiation ne doit pas être imposée aux parties.

- CLASSE 3 :**
- 3 avocats, 4 magistrats
  - 4 hommes, 3 femmes
  - 3 de Paris
  - 1 de Nanterre
  - 3 de Grenoble
  - expérience professionnelle : 1 entre 11 et 20 ans  
5 de 21 ans à 30 ans, 1 au delà de 31 ans
  - nombre de recours personnels à la médiation: assez faible  
2 : aucun, 3 entre 1 et 6 par an, 1 à plus de 15, 1 sans réponse

*Le discours de cette classe se caractérise par un certain manque de précision et de connaissance concernant les modes alternatifs et la médiation.*

Tout d'abord à propos des modes alternatifs en général, on relève le pourcentage le plus faible de tous en matière d'appréciations négatives. Mais lorsqu'il s'agit de caractériser la médiation on constate que le discours est peu élaboré : par exemple, alors que la médiation est conçue de façon très majoritaire dans les 4 autres classes comme un contrat entre les parties, un seul interviewé de cette classe 3 la définit en ces termes; le rôle que les avocats des parties peuvent y jouer n'est abordé par personne. Le recours à la médiation est à l'unanimité jugé



pertinent pour les gros conflits, longs et complexes et moins fréquemment dans les affaires relevant du droit de la famille, contrairement à la majorité de notre échantillon.

En ce qui concerne les relations entre le juge et le médiateur, on peut relever que les membres de cette classe sont plutôt contradictoires dans leur discours. En effet, 6 sur les 7 estiment que le médiateur est libre et indépendant du juge, et 6 sur les 7 affirment également qu'il n'y a pas de délégation de la part du juge, tandis que 5 sur les 7 affirment aussi que le médiateur est sous le contrôle du juge. Ce discours manifestement contradictoire révèle une représentation confuse de la médiation chez les membres de cette classe d'interviewés.

Lorsqu'il s'agit de définir la fonction du médiateur et de décrire son action concrète, un seul membre sur les 7 définit le médiateur comme un catalyseur ce qui est tout à fait caractéristique de cette classe 3 et 4 sur les 7 disent qu'il ne savent pas très bien en quoi consiste son action, ce qui est là encore, une spécificité de cette classe. Les sujets de cette classe comparent très rarement les fonctions d'avocats et de médiateurs, ce qui peut sans doute encore s'interpréter comme une conséquence d'un manque d'informations et de connaissances sur le rôle de médiateur.

Les dernières réactions spécifiques de cette classe résident dans l'unanimité à définir un critère d'échec de la médiation, dans le fait de développer un discours assez fréquemment opposé à la formation destinée aux médiateurs.

Enfin, sans qu'il s'agisse de réponses totalement caractéristiques de cette seule classe d'interviewés, on relève l'absence presque unanime de jugement en positif ou en négatif sur les médiateurs, un jugement assez négatif en ce qui concerne le développement futur des modes alternatifs et une absence d'information sur le développement actuel de ces procédures.

En conclusion, la classe 3 se caractérise par un discours peu précis sur la médiation, sur la fonction et l'action du médiateur, par un discours parfois contradictoire, par exemple à propos des relations entre juge et médiateur et enfin par une faible information sur le développement actuel des modes alternatifs de règlement des conflits, et un jugement assez négatif concernant leur éventuel développement à l'avenir.

- CLASSE 4 :**
- 5 avocats, 5 magistrats
  - 5 femmes, 5 hommes
  - 4 de Paris
  - 2 de Grenoble
  - 3 de Nanterre
  - 1 de Lyon



- expérience variée en nombre d'années :  
3 inférieures à 10 ans, 3 entre 11 et 20 ans, 4 entre 21 et 30 ans
- nombre de recours personnels à la médiation faible  
2 aucun, 5 entre 1 et 6 par an, 2 entre 7 et 15, 1 à plus de 15

*Le discours de la classe 4 peut se définir comme un discours relativement précis mais critique et plutôt défavorable aux modes alternatifs et à la médiation.*

Tout d'abord, les membres de cette classe abordent dans leur grande majorité (7 sur 10) la question de la décision de justice qu'ils définissent comme un acte d'autorité, une décision du juge. Il s'agit là d'une référence explicite à une conception régaliennne du droit. Ce discours majoritaire soulignant l'autorité du juge est le propre de cette classe et de la classe 5. Mais ce qui est la spécificité de la classe 4 c'est le jugement négatif prononcé par ses membres à l'encontre des modes alternatifs en général : 8 sur 10 estiment que ces modes alternatifs de règlement des litiges déstabilisent l'image de la justice, se surajoutent au droit et au juge et /ou que la médiation peut aboutir à un résultat négatif pour les parties. De plus, la conciliation (œuvre du juge et des avocats) et la médiation ayant de grandes ressemblances pour nos répondants de la classe 4, ils se demandent ce que peut bien ajouter la médiation, qui de leur point de vue, n'a pas encore fait ses preuves. C'est la raison pour laquelle, à leurs yeux, la médiation doit rester exceptionnelle. Nous retrouvons ici l'une de nos hypothèses concernant le lien entre une conception traditionnelle du droit et de la justice et une attitude négative à l'égard de la médiation.

En conséquence de ces jugements négatifs sur la médiation, les membres de cette classe soulignent de manière toute spécifique le rôle positif que peuvent y jouer les avocats. C'est comme si les avocats - dont le rôle est bien codifié et connu - pouvaient être, par leur présence lors du déroulement de la médiation, une assurance qu'elle ne "dérapera pas".

Cette méfiance à l'égard de la médiation et de la fonction de médiateur se retrouve dans les commentaires concernant le choix du médiateur : ce doit être une personne qui a l'expérience du type de conflit à résoudre et en qui on a confiance.

Sans doute cette réticence à l'égard de la médiation explique-t-elle le petit nombre de réactions des membres de cette classe de répondants à propos des litiges où le recours à la médiation peut être pertinent : même pour les affaires relevant du droit de la famille, la pertinence du recours à la médiation fait question puisque seuls 2 interviewés sur 10 y font référence, ce qui est un jugement tout à fait spécifique, les autres classes citant majoritairement

les litiges familiaux comme application privilégiée de la médiation.

En ce qui concerne les relations entre juge et médiateur, les avis sont nets : le médiateur est sous le contrôle du juge et leurs rôles sont complémentaires. Les répondants parlent souvent de co-responsabilité et de complémentarité des fonctions et c'est une réponse tout à fait particulière à cette classe.

Les représentations de la fonction de médiateur sont claires, mais non propres à cette classe : le médiateur doit renouer le dialogue entre les parties et comprendre le conflit. Curieusement, aucun membre de cette classe ne dit que le médiateur "ne prend pas de décision". Cette méconnaissance, qui leur est propre, d'un aspect capital du rôle, pourrait-elle expliquer la méfiance de ces personnes à l'encontre de la médiation ?

Quant à la formation à la médiation, elle leur paraît indispensable pour les médiateurs mais aussi pour les professionnels du droit. Enfin, le recours personnel à la médiation est très majoritairement qualifié de très faible, ce qui est confirmé par le petit nombre de médiations estimé par an : pour 7 personnes, il évolue entre 0 et 6.

En résumé, le discours propre à cette classe est un discours où transparaît une représentation traditionnelle du droit et de la justice, accompagné d'une réticence marquée face aux modes alternatifs de règlement des litiges et à la médiation plus particulièrement, réticence qui s'accompagne d'une certaine méfiance à l'encontre du rôle de médiateur.

- CLASSE 5 :**
- 6 magistrats, 2 avocats
  - 4 femmes, 4 hommes
  - 1 de Paris
  - 7 de Lyon
  - expérience majoritairement entre 11 et 30 ans
  - nombre de recours personnels à la médiation  
3 aucun, 1 entre 1 et 6, 3 entre 7 et 15, 1 plus de 15

*Le discours tenu par les membres de cette dernière classe à la fois ressemble à celui de la précédente classe par la référence à l'autorité de la décision de justice et par l'évaluation globalement négative des modes alternatifs et s'en distingue sur de nombreux points.*

La majorité des membres de cette classe étant constituée de magistrats on ne s'étonnera pas qu'ils soulignent que la conciliation est rare, chronophage et que le magistrat manque de temps et qu'en corollaire ils ne la définissent que très minoritairement comme l'œuvre du juge



(ou des avocats). Le discours fait ici référence à la surcharge des tribunaux.

En ce qui concerne la médiation, elle ne ressemble pas à la conciliation car la médiation a un coût financier pour le justiciable et cette mention du coût est tout à fait spécifique de cette classe 5. Pour ses membres, la médiation est une procédure qui peut être longue car l'affectif y prend de la place. La médiation est surtout justifiée dans les cas relevant du droit de la famille. En ce qui concerne les relations entre juge et médiateur, les membres de la classe 5 en parlent peu. Pourtant, ils sont nombreux à rendre compte des évaluations négatives que les professionnels du droit peuvent formuler à propos de la médiation : 6 sur 8 disent que pour les magistrats, la médiation aboutit à déposséder le juge de sa fonction et que les professionnels s'estiment très peu informés sur les résultats de cette procédure. Cette crainte de voir le magistrat dépossédé de sa fonction peut sans doute s'expliquer par une certaine méconnaissance du rôle du médiateur. En effet, le rôle du médiateur est perçu de manière assez ambiguë : à la fois comme un catalyseur, au service des parties et comme un rôle difficile à définir (la moitié donne cette réponse). Comme pour les membres de la classe 4, l'une des composantes essentielles du rôle de médiateur semble échapper à 7 sur les 8 personnes de la classe 5 : le fait de ne pas prendre de décision. Pourtant ces mêmes personnes émettent majoritairement un avis précis, et c'est une de leurs réactions spécifiques, sur les caractéristiques nécessaires des médiateurs : ils ne doivent pas être des spécialistes du droit car ils doivent posséder d'autres compétences plus appropriées, ce qui est cohérent avec l'accent mis sur l'affectivité à l'œuvre dans la médiation.

Les critères de la réussite de la médiation résident pour eux, essentiellement dans la rédaction d'un accord. Quant à la formation destinée aux professionnels du droit, les répondants de cette classe sont peu nombreux à y voir une nécessité et ce sont les seuls à répondre ainsi.

Malgré les réserves émises, les membres de cette classe, majoritairement magistrats, font personnellement tous appel à la médiation, même si certains ajoutent que souvent cela ne marche pas.

Enfin, les membres de cette 5ème classe sont les seuls à souligner dans leur très grande majorité que les parties, souvent réticentes ou opposées à la médiation, peuvent l'accepter dans certains cas : si on leur propose dès la convocation, si le juge insiste beaucoup ou si elles ont un doute sur le bien fondé de leur dossier.

Le dernier élément du discours concernant le développement de la médiation fait apparaître des contradictions dans les réponses, les mêmes sujets pouvant affirmer que la médiation restera marginale et qu'elle se développera à l'avenir.



En conclusion, les membres de cette 5ème classe d'interviewés se montrent assez réservés à l'égard des modes alternatifs et de la médiation. Le rôle du médiateur est perçu de façon partielle alors que certaines caractéristiques importantes de la médiation sont bien perçues, comme par exemple la part de l'affectivité. On a le sentiment que les grandes réticences proviennent d'une connaissance assez partielle de ce qu'est réellement la médiation et le rôle du médiateur, chez des magistrats (pour la plupart) qui s'estiment pourtant suffisamment informés.

### Conclusion concernant la typologie

L'élaboration de cette typologie nous permet de mettre en évidence des représentations et des attitudes assez différenciées et structurées au sein de notre échantillon. Elle nous permet d'identifier des logiques variées de discours envers les modes alternatifs de règlement des conflits en général.

La classe 1 est celle où les représentations sont à la fois les plus précises et les plus favorables, la classe 4 se définit comme un ensemble de personnes ayant une conception relativement précise et traditionnelle du droit et de la justice liée à une représentation et des attitudes négatives à l'égard de la médiation, les perceptions étant souvent précises mais assez incomplètes, tant à propos de la médiation que du rôle de médiateur. La classe 3 est celle où les représentations manquent le plus de clarté et de précision, où transparaît le plus nettement le manque de connaissances précises sur le rôle du médiateur et les processus de la médiation. Les deux autres classes se situent dans un espace intermédiaire, la classe 2 étant plutôt favorable avec des perceptions moins précises que la classe 1 et la classe 5 étant plutôt défavorable avec là aussi, des méconnaissances et des imprécisions marquées.

### III.6/ Retour aux hypothèses : une perspective explicative

A l'issue de ces deux analyses décrivant les représentations et les attitudes mises en évidence au cours des entretiens, le temps est venu d'adopter une perspective plus explicative susceptible de nous permettre d'énoncer quelques raisons aux discours défavorables à l'égard de la médiation. Rappelons les deux hypothèses émises au début de ce rapport : 1/ les représentations et attitudes négatives à l'égard des modes alternatifs en général et de la médiation en particulier s'expliquent par la référence à une conception traditionnelle du droit et de la justice. 2/ les représentations et attitudes négatives envers la médiation sont liées à une

méconnaissance des processus, des pratiques de la médiation ainsi que des actions concrètes du médiateur.

Avant de rendre compte des résultats nous voudrions en quelques mots décrire la démarche que nous avons suivie. Nous avons décidé pour tester chacune des deux hypothèses, d'identifier les sujets qui pouvaient être classés soit comme ayant une conception traditionnelle du droit et de la justice, soit comme faisant preuve d'une méconnaissance de la médiation. Une fois cette identification faite, nous avons donc obtenu une dichotomisation de l'échantillon : les traditionnels et les non-traditionnels, ceux qui connaissent la médiation et ceux qui la connaissent mal. Pour réaliser ces classements comme pour identifier les réactions négatives des interviewés nous avons eu recours aux catégories de réponses non regroupées, telles qu'elles figurent pages 14-21. Nous avons comparé les fréquences de réponses négatives et critiques des deux parties de l'échantillon (les traditionnels comparés aux non-traditionnels, ceux qui connaissent comparés à ceux qui connaissent mal) en ce qui concerne les aspects les plus importants des modes alternatifs et de la médiation. Un test de  $\chi^2$  nous a permis chaque fois d'affirmer que la différence des fréquences de réponses négatives était ou non significativement différente du hasard.

Les réponses négatives prises en compte pour comparer chaque fois les deux parties de l'échantillon figurent ci-dessous suivies par leurs codes respectifs utilisés pour le codage.

#### Les modes alternatifs et la médiation en général

- La médiation peut aboutir à un résultat très négatif pour une partie 2.16
- La médiation n'a pas fait ses preuves, on n'a pas confiance 2.19
- La médiation doit rester assez exceptionnelle 2.22
- La médiation c'est une hypocrisie, un faux semblant 2.23

#### La définition de la médiation en général

- La médiation a un coût alors que la conciliation ne coûte rien 4.3
- La médiation pour aboutir doit être proposée par les parties 4.6

#### Les relations juge – médiateur

- Le médiateur est désigné par le juge 8.1
- Le médiateur est sous le contrôle du juge 8.2
- Le juge se décharge, est en retrait 8.13



### La médiation vue négativement par les professionnels du droit

- Pour les avocats c'est une concurrence 10.1
- Pour les avocats, ils se sentent dépossédés 10.2
- Pour les magistrats c'est déposséder le juge de son pouvoir 10.3

### Les critères de la réussite de la médiation

- Il y a un accord rédigé 17.1
- Pas d'accord c'est l'échec 17.8

### Le recours personnel à la médiation

- Très peu 20.1
- Oui mais ça ne marche pas 20.7

### Réactions négatives des parties

- Réticents 22.1
- Refusent car veulent une solution, un jugement 22.3
- Refusent car sont persuadés de leur bon droit 22.4
- A la fin sont frustrés car on leur a arraché des concessions 22.9

### Développement au niveau national

- C'est une mode 24.1
- Cela va se développer pour décongestionner les tribunaux 24.6
- La médiation cela doit rester marginal 24.8

6.1/ Première hypothèse: une représentation et des attitudes critiques et négatives à l'égard de la médiation sont liées à une conception traditionnelle du droit et de la justice.

Avant d'entrer dans l'analyse des résultats, précisons ce que nous entendons par conception traditionnelle du droit et de la justice. Une telle conception renvoie à une conception hiérarchique de la justice où le droit est d'origine extérieure à l'individu, royale ou étatique. Aujourd'hui la justice est rendue au nom de l'Etat, de la République Française, garant du bien commun, par des magistrats professionnels qui appliquent le mieux qu'ils peuvent des textes qui figurent dans les codes, civil, pénal, code du travail, etc.. Le droit et la loi dans une telle conception relèvent de l'hétéronomie de la raison. Une telle conception s'oppose à celle



qui est véhiculée par les modes alternatifs et la médiation : ce sont les individus eux-mêmes qui prennent la décision, le droit devient le résultat d'une négociation, d'un contrat. En simplifiant on peut dire que la loi s'oppose au contrat. De plus le juge n'est plus qu'un accompagnateur des parties et non une autorité qui produit une décision en référence à des textes. On voit donc que la médiation relève d'une autre représentation de la justice et que le médiateur devient une nouvelle figure dans le monde judiciaire.

L'hypothèse formulée est donc la suivante : les interviewés les plus réticents à l'égard des modes alternatifs de résolution des conflits et de la médiation sont ceux qui ont exprimé une conception traditionnelle de la justice.

Pour vérifier cette hypothèse nous avons donc classé nos interviewés en deux catégories : ceux qui peuvent être crédités d'une conception traditionnelle et les autres. Les traditionnels sont ceux qui ont donné aux moins deux réponses parmi les suivantes :

- La décision de justice est un acte d'autorité 1.1
- La décision de justice c'est une application du droit, la décision du juge 1.2
- Les modes alternatifs déstabilisent la justice 2.13
- Les modes alternatifs se surajoutent au droit 2.17
- C'est une manière commode pour l'Etat de gérer la pénurie 2.18

Une fois identifiées nos deux catégories de sujets nous avons comparé leurs fréquences de réponses négatives. Pour avoir une quelconque signification statistique, les comparaisons se sont faites sur la base d'un regroupement des réponses par thèmes :

- Les modes alternatifs et la médiation en général (thème 2)
- La définition de la médiation en général (thème 4)
- Les relations juge - médiateur (thème 8)
- La médiation vue en négatif par les professionnels du droit (thème 10)
- Les critères de la réussite (thème 17)
- Le recours personnel à la médiation (thème 20)
- Les réactions des parties (thème 22)
- Le développement au niveau national (thème 24)

Le nombre de personnes identifiées comme « traditionnelles » est de 15 sur 36, (soit 41,6%), 9 avocats, 6 magistrats, 7 hommes, 8 femmes.

Les effectifs de réponses regroupées par thèmes figurent dans le Tableau 3. le  $\chi^2$  figure chaque fois. Pour être conforme à l'hypothèse, le pourcentage des réponses des traditionnels doit être supérieur à 41,6%.

Tableau 3 : Fréquences comparées des évaluations négatives entre personnes dites traditionnelles et non-traditionnelles

Thèmes	2	4	8	10	17	20	22	24
<b>Traditionnels (n=15)</b>	28	10	27	16	10	18	33	14
<b>Autres (n=21)</b>	10	12	19	20	11	12	40	11
$\chi^2$	16,12 p < ,001	NS	5,53 p < ,02	NS	NS	4,18 p < ,05	NS	2,12 p < ,20
<b>% Réponses traditionnelles</b>	73	45,5	58,7	44,4	47,6	60	45,2	56

Note : Le nombre renvoie au nombre de réponses données et non au nombre de sujets, car nous avons ici utilisé les fréquences de réponses incluant les répétitions.

Les résultats montrent que pour la moitié des thèmes de réponses les différences sont assez significatives sur le plan statistique. Les personnes d'orientation traditionnelle sont plus négatives et critiques que les autres en ce qui concerne les appréciations des modes alternatifs et la médiation en général (thème 2), le recours personnel à la médiation (thème 20), le développement au niveau national (thème 24). La différence est également significativement différente pour les relations juge - médiateur (thème 8), les traditionnels insistant plus sur le contrôle du juge sur le médiateur et disant plus souvent que le juge se décharge. Ces réponses montrent l'ambivalence des répondants qui voudraient que le juge garde l'emprise sur le médiateur tout en pensant qu'il se décharge de sa fonction de juger. Pour compléter ces résultats il nous a semblé intéressant de prendre en compte non seulement les réponses qualitatives du recours à la médiation (thème 20) mais aussi l'aspect quantitatif à travers le nombre annuel approximatif de recours à la médiation donné par chacun des interviewés (32 seulement sur les 36). Les résultats confirment les précédents : les traditionnels recourent moins souvent que les autres à la médiation et ceci de façon statistiquement significative (cf. le Tableau 4).



**Tableau 4 : Nombre de recours annuels à la médiation pour les traditionnels et non-traditionnels.**

**( $\chi^2 = 2,74$ ,  $p < ,10$ )**

Nombre de recours par an	0 à 6	7 et plus	Total
Traditionnels	11	3	14
Autres	9	9	18
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>32</b>

Pour les autres thèmes de réponses les différences vont toutes dans le sens de l'hypothèse (% de réponses > 41,6) mais ne sont pas significatives : il s'agit de réponses concernant la médiation en général, la médiation vue par les professionnels du droit, les critères de réussite d'une médiation, et les réactions des parties. On peut donc conclure de ces résultats que l'hypothèse est vérifiée pour 4 des 8 thèmes de réponses, et qu'il y a une tendance à ce qu'elle soit vérifiée pour les 4 autres thèmes.

6.2/ Deuxième hypothèse : les attitudes négatives envers les modes alternatifs et la médiation vont de pair avec une méconnaissance de la médiation et des actions du médiateur.

Pour tester cette hypothèse nous avons tenté de classer à part les interviewés les moins bien informés sur la médiation. Nous avons décidé de considérer que les personnes connaissant mal la médiation étaient celles qui répondaient « je ne sais pas » aux questions suivantes :

- Le répondant ne sait pas ce que fait le médiateur 13.15
- Ne connaît pas bien la fonction du médiateur, pense que son rôle est mal défini 12.8

Les réponses considérées comme manifestant des représentations et des attitudes négatives ou critiques sont les mêmes que pour la première hypothèse, regroupées en différents thèmes. Le Tableau 5 donne les résultats des fréquences comparées entre sujets relativement peu informés et les autres. Le nombre de sujets faisant preuve d'une certaine méconnaissance est de 13 sur 36 soit 36% : 7 avocats et 6 magistrats, 4 hommes et 9 femmes. Le pourcentage de réponses des mal informés doit être supérieur à 36% pour aller dans le sens de l'hypothèse.



Tableau 5 : Fréquences comparées des évaluations négatives entre personnes mal informées et les autres.

Thèmes	2	4	8	10	17	20	22	24
<b>Mal informés (n=13)</b>	24	11	11	17	12	9	25	11
<b>Autres (n=23)</b>	14	11	35	19	9	21	48	14
$\chi^2$	12,10 p < ,001	1,87 p < ,20	NS	1,96 p < ,20	4,06 p < ,05	NS	NS	NS
<b>% Réponses des mal informés</b>	63	50	24	47	57	30	34	44

Note : Le nombre renvoie au nombre de réponses données et non au nombre de sujets, car nous avons ici utilisé les fréquences de réponses incluant les répétitions.

Comme pour la précédente hypothèse, seuls 4 thèmes sur les 8 mettent en évidence une différence relativement significative : il s'agit des appréciations concernant les modes alternatifs en général (thème 2) dont les résultats sont les plus marqués et très significatifs, les représentations de la médiation (thème 4), les évaluations attribuées aux professionnels du droit (thème 10) et les critères de la réussite et de l'échec d'une médiation (thème 17). Une méconnaissance du rôle et de l'action du médiateur va de pair avec une attitude critique à l'égard des modes alternatifs en général, avec une représentation de la médiation en termes de coût et d'initiative de recours à laisser aux parties, l'attribution aux professionnels du droit d'attitudes très négatives à l'égard de la médiation et enfin avec une perception simpliste des critères de réussite et d'échec d'une médiation. Le thème de l'évaluation du développement au niveau national sans être significatif va dans le sens de l'hypothèse puisque le pourcentage de réponses de personnes mal informées est supérieur à 36%, mais les trois autres thèmes ne vont pas dans ce sens. Enfin, la prise en compte du nombre de recours annuels opérés par les interviewés ne donne pas plus de résultats significatifs que les réponses qualitatives du thème 20. La deuxième hypothèse se vérifie donc moins bien que la première.

Si l'on jette un regard englobant les résultats des deux hypothèses à la fois, on s'aperçoit qu'en dehors du thème 2 concernant les modes alternatifs en général pour lequel les résultats sont très significatifs ( $p < ,0001$ ) pour les deux hypothèses, les autres thèmes n'ont pas de résultats identiques : les résultats varient d'une hypothèse à l'autre. On ne peut donc par tirer de conclusion très assurée.

Globalement on peut dire qu'il y a une tendance à ce qu'une conception traditionnelle du droit et de la justice et une méconnaissance des fonctions et actions du médiateur aillent de pair avec une attitude critique vis à vis de la médiation et des modes alternatifs. Cette

affirmation est tout à fait vérifiée en ce qui concerne une évaluation générale des modes alternatifs et de la médiation mais demeure moins assurée lorsqu'il s'agit d'aspects plus ponctuels et précis de la médiation.

Complémentairement à cette analyse spécifique destinée à tester les deux hypothèses émises, on peut revenir, pour terminer, sur la typologie et l'examiner à la lumière des hypothèses. Nous avons constaté que les deux premières classes de nos interviewés regroupent des personnes (11 au total) assez favorables aux procédures alternatives et relativement bien informées, que les classes 4 et 5 regroupaient à l'inverse des personnes critiques (18 au total) et moins bien informées et enfin que la classe 3 était un ensemble de gens (7 au total) dont le discours est peu élaboré et parfois contradictoire et qui sont mal informés sur le rôle du médiateur, en particulier.

Lorsque l'on cherche à situer les 15 personnes dites « traditionnelles » on s'aperçoit que 4 seulement appartiennent aux classes les plus favorables 1 et 2, 3 à la classe 3 et 8 aux classes 4 et 5. Plus de la moitié des personnes dites traditionnelles appartient aux deux classes les plus critiques. En ce qui concerne les 13 personnes mal informées 6 appartiennent aux classes 4 et 5 les plus critiques, 5 à la classe 3 dont le discours est peu élaboré, peu informé et parfois contradictoire et 2 seulement appartiennent aux classes les plus favorables. La typologie vient donc conforter les résultats précédents plus centrés sur la vérification des hypothèses en mettant en évidence que les deux classes les plus critiques intègrent plus de la moitié des personnes traditionnelles et presque la moitié des personnes mal informées.



## Conclusion

Au terme de l'analyse des représentations sociales et attitudes relevées chez les professionnels de la justice envers les modes alternatifs de règlement des litiges, il nous paraît judicieux de faire un certain nombre de recommandations et de propositions susceptibles de rendre possible une évolution des représentations les plus défavorables vers des positions et des pratiques plus positives.

Ayant constaté un certain lien entre des représentations et attitudes défavorables d'une part et une conception plutôt traditionnelle de la justice et une certaine méconnaissance des processus de la médiation et du rôle du médiateur d'autre part, il nous apparaît indispensable, si l'on veut favoriser une pratique de la médiation judiciaire dans le domaine du droit civil, de mettre en place une campagne organisée d'information concernant les modes alternatifs et plus particulièrement la médiation. Cette campagne, pour être efficace, devrait à notre avis partir des représentations et réactions défavorables ainsi que des méconnaissances que nous avons identifiées et analysées et leur répondre en utilisant des éléments concrets et précis, basés sur les pratiques réelles tant de la part des magistrats, des avocats que des médiateurs et des parties en litige, telles que les rapports de J.-P. Bonafé-Schmitt et le nôtre les ont mis en évidence. Ce n'est en effet qu'en répondant à des arguments par des faits précis, concrets et recueillis avec objectivité que l'on peut tenter d'atténuer les craintes, réticences et méconnaissances concernant la médiation autant de la part de certains avocats que des parties ou de certains magistrats. C'est cette mise en relation que nous allons tenter pour conclure, entre d'une part des représentations et attitudes critiques et négatives relevées auprès de certains de nos interviewés et d'autre part des pratiques réellement mises en œuvre par les différents protagonistes de la médiation.

1/ Le recours à la médiation peut être privilégié dans certains types de conflits et il semble que le droit de la famille soit un domaine où ce recours soit le plus facilement concevable pour les professionnels du droit interviewés. Effectivement les médiations familiales sont relativement fréquentes surtout dans les cas de rupture de vie de couples, mariés ou non. Cependant il apparaît que dans le domaine familial les accords sont relativement difficiles à élaborer. En effet on ne relève qu'environ 45% d'accords, partiels ou globaux alors que les médiations en droit du travail, lorsqu'elles ont lieu, aboutissent plus souvent à un accord (environ 70% d'accords). Les cas de médiation en droit du travail sont

surtout relatifs aux litiges de licenciements impliquant des salariés ayant une certaine ancienneté.

Les résultats montrent que pour les médiations de quartiers les litiges qui passent en médiation sont relatifs au bruit, aux problèmes de propriété, aux problèmes de relations entre personnes, aux problèmes administratifs. Là aussi les accords sont de l'ordre de 65 à 70% des cas.

Il convient néanmoins pour conclure sur ce point de souligner la difficulté qu'il y a à comparer les pourcentages d'accords dans des secteurs où les conditions de réalisation de la médiation sont très différentes, par exemple beaucoup de médiations de quartier n'impliquent pas de réunions en face à face entre les parties.

2/ Les craintes qui s'expriment parfois chez certains de voir le magistrat dessaisi de sa fonction de juger doivent être prises en compte. Il convient ici de rappeler le rôle du médiateur et ses relations avec le juge. Le médiateur est saisi par le juge et reçoit un mandat de sa part. Il n'y a pas de délégation de pouvoir du juge au médiateur. Si le médiateur doit avoir une certaine indépendance vis à vis du juge dans le cadre de la définition de sa stratégie et de ses actions concrètes en matière de résolution du conflit et en particulier en ce qui concerne la nécessaire confidentialité des discussions, le rôle du médiateur n'est pas de juger. Il est d'apaiser le conflit, d'aider les parties à trouver elles-mêmes une solution, de leur faciliter l'atteinte d'un accord écrit ou non, en un mot d'être un catalyseur.

Les médiateurs interviewés affirment bien qu'il n'est pas dans leur fonction de prendre une décision et qu'ils ne prennent pas non plus parti. Certains reconnaissent cependant qu'il peut leur arriver d'aider un peu plus la partie la plus faible dans le conflit, par exemple en reformulant plus souvent pour faciliter la compréhension de cette partie ou en ayant plus souvent des réunions séparées avec cette partie. Les médiateurs se définissent très souvent comme des "facilitateurs".

Il est donc très clair que le médiateur ne prend pas de décision aussi bien sur le plan de la théorie de la médiation que sur celui des pratiques réelles telles que les médiateurs en parlent eux-mêmes. La médiation est dans le meilleur des cas un contrat entre les parties destiné à mettre un terme à leur conflit.

3/ Les avocats peuvent être présents à certains moments de la médiation. Il se trouve que dans la réalité leur intervention est variable selon les contextes sociaux: alors qu'ils n'interviennent pratiquement jamais dans les rencontres en médiation familiale ou de quartier,



ils sont présents assez souvent aux séances dans le contexte de droit du travail et peuvent même rédiger ou aider à rédiger l'accord écrit, s'il y en a un. Dans les médiations familiales, ils sont assez souvent consultés entre les rencontres par les parties. Les avocats ne sont donc pas exclus de la procédure.

4/ Les critères de réussite d'une médiation peuvent être plus variés que ceux auxquels les juristes pensent habituellement. En effet en l'absence d'accord le résultat positif d'une médiation peut être par exemple d'avoir simplement permis aux parties de se (re) parler, d'avoir pu rétablir une relation brisée. Il est donc simpliste de ne parler de réussite de la médiation que lorsqu'il y a un accord et de penser que la médiation a forcément échoué dans les autres cas. De plus, même lorsqu'il y a accord les pratiques varient: alors qu'il y a rarement rédaction d'un texte dans les médiations de quartier, dans les autres contextes l'accord est rédigé car il doit être homologué par le magistrat.

L'accord est, dans les médiations familiales, plus fréquent lorsqu'il est question de responsabilité des biens ou de responsabilité financière. Dans les médiations de quartier l'accord est plus facile à trouver dans les litiges liés au voisinage. Enfin en droit du travail les accords sont plus fréquents dans les cas de licenciements sans justification sérieuse ou lorsque l'ancienneté du salarié est limitée.

Enfin lorsqu'il y a accord, la durée de la procédure entre la nomination du médiateur et la date de l'accord est très variable selon les contextes. Alors qu'elle est limitée à moins de 60 jours dans 3/4 des cas de médiations de quartiers, cette durée est beaucoup plus étendue dans les autres cas: 19% des médiations familiales s'étalent sur moins de 90 jours, 46% entre 91 et 180 jours et 35% sur plus de 180, les pourcentages étant pour les médiations en droit du travail de 49% à moins de 90 jours, 45% entre 91 et 180 et 16% à plus de 180 jours. Il est donc avéré que la médiation est une procédure qui prend du temps.

5/ Le coût financier pour les justiciables est un argument avancé par certains, surtout des magistrats, à l'encontre de la médiation. Ce coût est assez variable en fonction de la durée de la médiation et de la complexité du dossier: il peut évoluer généralement entre 500F et 6000F dans les domaines du droit de la famille, des affaires et du travail. La médiation est gratuite dans le cas des médiations de quartier.

6/ Qui sont les médiateurs? Une réponse rapide consiste à dire qu'en ce qui concerne les médiateurs familiaux ce sont presque toujours des femmes, actives pour la plupart, dont la

fonction principale renvoie au métier de psychologue, travailleur social, conseillère conjugale qui ont reçu une formation à la médiation et appartiennent le plus souvent à des associations de médiateurs. En droit du travail ou des affaires, les médiateurs sont généralement des juristes ou des gestionnaires d'entreprises, avocats, conseillers prud'hommaux, tous en activité.

7/ Le désir de la chose jugée et les réticences des parties et des magistrats. Les professionnels du droit que nous avons interviewés nous ont précisé que très souvent les parties en litige refusent la procédure de médiation ou ont beaucoup de mal à l'accepter car elles veulent une décision de justice. Si les justiciables ont saisi la justice c'est pour qu'on leur dise le droit. Ils ne voient pas l'intérêt qu'ils pourraient avoir à négocier: le plus souvent ils ont en effet le sentiment d'avoir raison, d'être dans leur bon droit.

Le droit généralement peut définir une solution. Mais est ce toujours si simple ? N'y a-t-il pas des cas où le magistrat a du mal à définir une solution juridique ? L'équité n'est-elle pas parfois un recours nécessaire ? D'où la justification de la médiation dans les cas où le recours à l'équité est possible et préférable.

8/ Les parties ne devraient pas se voir imposer une procédure de médiation. Elles doivent décider de ce choix sans qu'une très forte pression ne soit exercée, sinon la médiation est vouée à l'échec en raison de la frustration ressentie devant la nécessité de faire des concessions. C'est ce qui explique que dans ces situations on obtienne fréquemment le refus de la procédure ou, dans le cas où la médiation a été entamée, le refus de tout accord et donc l'échec de la procédure.

9/ La méconnaissance de la procédure de médiation que nous avons constatée au fur et à mesure que nous avançons dans l'analyse de nos résultats, tant chez certains professionnels du droit que chez les justiciables et l'impact non négligeable de cette méconnaissance sur les représentations et les attitudes nous conduit à formuler, au terme de ce rapport, d'ultimes recommandations en direction des magistrats. Il y a nécessité pour le magistrat de prendre du temps pour expliquer en détail aux parties ce qu'est une procédure de médiation : ce qu'elle implique pour les parties, le rôle que tiendra le médiateur, celui des avocats dans le déroulement de la procédure, le rôle du magistrat, son déroulement vraisemblable, son coût, sa durée éventuelle. Tels sont les points que doit connaître en détail tout justiciable à qui l'on propose une telle procédure. Une telle tâche d'information suppose que le magistrat soit lui-même au clair sur cette procédure, qu'il ait donc reçu l'information, l'initiation suffisantes et



qu'il consacre, malgré sa surcharge de travail, le temps nécessaire pour que l'information puisse être reçue et entendue. Ce n'est qu'à cette condition que les justiciables pourront progressivement adopter des réactions autres que le refus pur et simple.

## BIBLIOGRAPHIE SUR LES REPRESENTATIONS SOCIALES

ABRIC J.C. (1976): Jeux, conflits et représentations sociales. Thèse de doctorat d'Etat. Université de Provence.

ABRIC J.C. (1987): *Coopération, compétition et représentations sociales*. Cousset, Del Val.

DOISE W. , DELL'AMBRIOSO P., SPINI D. (1992): Psychologie et Droits de L'Homme. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*,4, 257-277.

HERZLICH C. (1984): *Santé et maladie. Analyse d'une représentation sociale*. Paris,Mouton.

JODELET D. (1989): The representation of the body and its transformations. In Farr R. et Moscovici S.: *Social representations*. Cambridge, Cambridge Univ. Press.

JODELET D. (1989): *Folies et représentations sociales*. Paris, PUF.

MOSCOVICI S. (1976): *La psychanalyse, son image et son public*. Paris, PUF (1e édition 1961)

MOSCOVICI S. (1984): The phenomenon of social representations. In Farr R., Moscovici S.: *Social representations*. Cambridge, Cambridge Univ. Press.

MOSCOVICI S. (1986): L'ère des représentations sociales. In Doise W., Palmonari A.: *L'étude des représentations sociales*. Paris, Delachaux et Niestlé.

ROLAND-LEVY C. et VIAUD J. (1994): Social representations of consumption: an understanding of people's behavior concerning debts and credit. The Society for Advancement of Socio-economics,Paris.

ROLAND-LEVY C. (1996) Social representations leading to a typology of consumer profiles. 3<sup>o</sup> Conférence sur les représentations sociales, Aix en Provence.



ROLAND-LEVY C. (1997): Social representations of debt. Colloque *Money and debt*, Helsinki.

ROLAND-LEVY C. (1998): Psychologie économique de la consommation et de l'endettement. In Roland-Lévy C. et Adair P. : *Psychologie économique. Théories et applications*. Paris, Economica.

VERGES P. (1984): Une possible méthodologie pour l'approche des représentations économiques. *Communication-Information*, 6, 375-396.

VERGES P. (1987): A social and cognitive approach to economic representations. In Doise W. Moscovici S. : *Current issues in European Social Psychology*. Cambridge, Cambridge Univ. Press.

VIAUD J. (1996): Changement de représentations sociales ou déplacement social des sujets dans l'espace des représentations? Etude longitudinale des représentations sociales de l'économie. Thèse de doctorat, Univ. Paris V.

VIAUD J. (1998): Principes organisateurs, changements et économie. In Roland-Lévy C. et Adair P.: *Psychologie économique. Théories et applications*. Paris, Economica.

## ANNEXES

1. Tableau 6 : Pourcentages de sujets ayant donné chaque catégorie de réponses
2. Arbre de la typologie
3. Description des sujets par classe



**Tableau 6 : Pourcentages de sujets ayant donné chaque catégorie de réponses**

**Nombre total des unités codées = 1380**

<b>N</b>	<b>Code</b>	<b>%</b>	<b>DESCRIPTION</b>
			<b>1/ Décision de justice</b>
14	1,1	38,89	1- acte d'autorité, solution imposée, thérapeutique pour certains
11	1,2	30,56	2- application du droit, décision du juge
9	1,5	25,00	5- un procès c'est un échec, une décision abrupte, dure
6	1,6	16,67	6- un gagnant un perdant, permet de gagner
5	1,7	13,89	7- a pris beaucoup de place dans la société, engorgement
			<b>2/ Modes alternatifs en général (positifs)</b>
19	2,1	52,78	1- C'est bien d'avoir tout un panel de procédures variées, modernisation, démocratie
15	2,11	41,67	11- la médiation: oui avant le tribunal
14	2,3	38,89	3- c'est mieux que l'application stricte du droit, la médiation c'est une autre réponse que juridique, cela déjusticialise les conflits
			la médiation n'enlève pas au juge sa fonction de juger, peut la prolonger, la médiation prépare la conciliation par le juge
13	2,6	36,11	6- cela permet un dialogue entre justiciables, apaise les conflits
13	2,9	36,11	9- cela peut être positif aussi pour le juge, il peut connaître la totalité du conflit,
12	2,2	33,33	2- cela met fin au conflit de façon durable car décision prise en commun, c'est l'ensemble du conflit qui est réglé
11	2,4	30,56	4- une chance pour les parties car pas solution autoritaire, contrat
9	2,5	25,00	5- cela responsabilise les justiciables
7	2,8	19,44	8- la médiation permet de décongestionner les tribunaux
4	2,12	11,11	12- oui, sans commentaire

			<b>2/ Modes alternatifs en général (négatifs)</b>
12	2,22	33,33	22- la médiation doit rester assez exceptionnelle
9	2,17	25,00	17- réticent car ces modes se surajoutent à la conciliation du juge, ils se surajoutent au droit
8	2,18	22,22	18- une manière commode pour l'Etat de gérer la pénurie
6	2,16	16,67	16- la médiation peut aboutir à un résultat très négatif pour une partie
5	2,13	13,89	13- déstabilise l'image de la justice
5	2,23	13,89	23- c'est une hypocrisie, on achète la fin du litige, faux semblant
4	2,14	11,11	14- la conciliation aux Prud'hommes = une perte de temps, il faudrait revoir le système de conciliation prud'hommale
3	2,19N	8,33	19- la médiation n'a pas encore fait ses preuves, on n'a pas confiance, non avant le tribunal, il ne sont pas mûrs, trop tôt, non quand le conflit est strictement juridique

			<b>3/ La conciliation</b>
23	3,1	63,89	1- l'œuvre du juge, ou des avocats, pas de tiers.
11	3,4	30,56	4- cela prend du temps et le juge en manque
11	3,6	30,56	6- beaucoup de ressemblance avec la médiation
9	3,3	25,00	3- elle est rare: suppose un juge disponible, proche des parties, les magistrats devraient y recourir plus souvent
7	3,5	19,44	5- ne suffit plus, n'est pas une solution adaptée, réussite très faible

			<b>4/ La médiation</b>
24	4,1	66,67	1- il y a un tiers qui n'est pas le juge, c'est une intervention psychologique d'un tiers
15	4,8	41,67	8- cela peut être long, il faut du temps
14	4,5	38,89	5- négociation entre les parties, reprise du dialogue, pas de gagnant
10	4,3	27,78	3- la médiation a un coût, alors que la conciliation ne coûte rien
10	4,4	27,78	4- c'est un contrat, pas une décision imposée
8	4,2	22,22	2- c'est bien que les avocats puissent y assister, ils doivent...
7	4,6	19,44	6- pour aboutir doit être proposée par les parties
6	4,7	16,67	7- il y a de l'affectivité, de l'émotionnel
4	4,9	11,11	9- cela peut être court



			<b>5/ La médiation pénale</b>
11	5,2	30,56	2- défavorable
5	5,1	13,88	1- favorable

			<b>7/Recours à la médiation OUI</b>
20	7,6	55,56	6- oui pour conflit conjugal, droit de la famille
11	7,12	30,56	12- il ne faut pas imposer la médiation, les parties doivent être d'accord
10	7,3	27,78	3- dans le cas des conflits collectifs du travail
8	7,4	22,22	4- dans les conflits du travail individuels quand il n'y a pas rupture définitive (reconstitution de carrière, indemnisation...) dans les conflits internes à l'entreprise
7	7,7	19,44	7- oui pour petits conflits
7	7,11	19,44	11- description d'un système particulier de recours
6	7,2	16,67	2- quand le conflit est long ou complexe; alors les parties peuvent être mûres
6	7,9	16,67	9- oui lorsque le conflit est aigu et que les gens ne se parlent plus
5	7,10	13,89	10- oui dans les dossiers délicats où le juge ne peut pas trancher
4	7,1	11,11	1- oui quand pas d'usure judiciaire, quand il n'y a pas encore décision de justice
3	7,13	8,33	13- oui dans les contentieux commerciaux
2	7,8	5,56	8- oui en cour d'appel: le conflit a duré et les parties sont mûres pour des sacrifices

			<b>7/Recours à la médiation NON</b>
8	7,16	22,22	16- non en cour d'appel: c'est trop tard, le conflit est bloqué, surtout en chambre sociale
5	7,14	13,89	14- non si gros conflits où les gens ne se parlent plus, conflits graves, non si l'une des parties est de mauvaise foi
5	7,17	13,89	17- non pour les conflits individuels du travail durs



<b>8/Relations juge/ médiateur</b>			
16	8,5	44,44	5- pas de délégation
13	8,1	36,11	1- le médiateur est désigné par le juge, reçoit un mandat
13	8,2	36,11	2- le médiateur est sous le contrôle du juge, n'a pas d'autorité
10	8,6	27,78	6- ils sont sur des registres très différents, rôles très différents mais complémentaires
8	8,13	22,22	13- le juge se décharge sur le médiateur, il est en retrait
7	8,4	19,44	4- co-responsabilité, le juge peut apporter un soutien au médiateur
7	8,9	19,44	9- confidentialité du déroulement
6	8,3	16,67	3- le médiateur est libre, indépendance du médiateur nécessaire, le médiateur peut suspendre la procédure
4	8,7	11,11	7- pas d'obligation de résultat pour le médiateur
4	8,8	11,11	8- sa responsabilité: éviter l'échec, rédiger un protocole
3	8,10	8,33	10- le médiateur peut trouver des solutions en équité, pas le juge

<b>9/ Le juge, le justiciable et la médiation</b>			
8	9N	22,22	le juge doit informer le justiciable sur l'ensemble de la procédure,
			le justiciable ne doit pas penser que le juge se débarrasse de lui, le justiciable a plus de mal à comprendre que s'il y a jugement

<b>10/ La médiation vue par les professionnels du droit</b>			
10	10,3	27,78	3- par les magistrats: refusent car le juge est là pour juger, c'est déposséder le juge de son pouvoir spécifique
9	10,4	25,00	4- pas assez d'informations sur les résultats
8	10,1	22,22	1- par les avocats: c'est une concurrence
6	10,2	16,67	2- par les avocats: se sentent dépossédés de leur affaire

6	11	16,66	<b>11/ Description des relations vécues avec une partie( hors médiation)</b>
---	----	-------	--

<b>12/ Fonction du médiateur</b>			
30	12,1	83,33	1- renouer le dialogue, la communication directe, faire (se) parler décrypter les langages des parties, parler avec les gens,
		0,00	comprendre les personnes, écouter
17	12,2	47,22	2- comprendre l'origine du conflit, le noyau, faire exprimer le conflit vécu par chacun
14	12,3	38,89	3- faire trouver une solution par les gens eux-mêmes
10	12,4	27,78	4- rôle difficile, pas de pouvoir
10	12,5	27,78	7- un catalyseur, au service des parties
8	12,8	22,22	8- son rôle est mal défini, ne sait pas
6	12,6	16,67	6- est payé, mal payé, presque bénévole

<b>13/ Action concrète du médiateur</b>			
17	13,7	47,22	7- imaginer des solutions, proposer des solutions, trouver une solution médiane, peut-il induire une solution?
10	13,4	27,78	4- confronter les parties pour renouer le dialogue, alterner réunions séparées et plénières
10	13,11	27,78	11- ne prend pas de décision, ne rédige pas l'accord, ce sont les avocats
10	13,14	27,78	14- fait renoncer aux demandes extrêmes
9	13,8	25,00	8- ne pas prendre parti
8	13,13	22,22	13- reformule, clarifie, met des jalons
6	13,1	16,67	1- définir son rôle, les règles
6	13,3	16,67	3- avoir des entretiens séparés avec chaque partie
6	13,6	16,67	6- garder la maîtrise du climat, de la discussion
5	13,2	13,89	2- recueillir des renseignements
5	13,15	13,89	15- le répondant ne sait pas ce que fait le médiateur ou réponse laconique: "il les réunit"

<b>14/ Distinction médiateur/ avocat</b>			
11	14,1	30,56	1- ce n'est pas la même fonction
6	14,2	16,67	2- les avocats ne peuvent pas être médiateurs dans leur
6	14,3	16,67	3- les avocats sont un peu médiateurs dans leur métier



<b>15/ Qui peut être médiateur?</b>			
20	15,3	55,56	3- des gens ayant une formation juridique et psychologique
15	15,1	41,67	1- des anciens professionnels du droit (avocats, magistrats)
12	15,6	33,33	6- les avocats peuvent avoir une fonction officielle de médiateur
11	15,8	30,56	8- n'importe qui mais avec des qualités appropriées
10	15,2	27,78	2- des anciens hauts fonctionnaires, chefs d'entreprise
10	15,4	27,78	4- pas des jeunes, seulement des gens très expérimentés, pas des personnes marquées par une idéologie
10	15,13	27,78	13- connaît des médiateurs
9	15,9	25,00	9- des travailleurs sociaux, conseillers conjugaux
7	15,5	19,44	5- pas des personnes du secteur judiciaire
6	15,10	16,67	10- pas n'importe qui: il faut une homogénéité de traitement des litiges, bien connaître le droit
5	15,12	13,89	12- a été médiateur
3	15,7	8,33	7- des magistrats, seuls à inspirer confiance

<b>16/ Le choix du médiateur</b>			
10	16,1	27,78	1- l'expérience par rapport au conflit
9	16,4	25,00	4- choisir un médiateur en qui on a confiance, laisser le choix aux parties parmi plusieurs, choisir sur une liste

<b>17/ Critères pour évaluer la réussite d'une médiation</b>			
13	17,1	36,11	1- il y a un accord rédigé
12	17,4	33,33	4- les parties peuvent se trouver en présence l'une de l'autre, en absence d'accord:
11	17,3	30,56	3- les parties sont satisfaites
10	17,2	27,78	2- il y a un accord rédigé et les parties sont satisfaites
10	17,9	27,78	9- si une partie a un sentiment de frustration= échec
8	17,7	22,22	7- échec si le conflit ou un autre conflit redémarre très vite après
8	17,8	22,22	8- pas d'accord= échec
5	17,6	13,89	6- en absence d'accord: réussite si le juge, après la fin de la médiation, peut trouver une solution acceptable
		0,00	réussite si la relation est possible, si les exigences sont moindres

<b>18/ Formation pour les médiateurs</b>			
16	18,8	44,44	8- oui elle est indispensable
9	18,1	25,00	1- non: c'est une question de personnalité
8	18,7	22,22	7- oui ils ont une formation psychologique
6	18,2	16,67	2- non si compétences sur le thème ou le contexte du conflit, non si expérience en négociation, non ça s'apprend sur le tas,
		0,00	par la pratique seule, oui si pas expérience de la négociation, si pas expérience dans la maîtrise des langages, de l'écoute
6	18,6	16,67	6- oui mais seulement formation méthodologique

<b>19/ Formation pour les professionnels du droit</b>			
17	19,1	47,22	1- oui: doivent savoir ce que c'est, ce que l'on peut en attendre, cela les amènera à réfléchir, oui mais celle qui est donnée actuellement n'est pas une vraie formation
8	19,2	22,22	2- oui pour apprendre l'écoute, le discours à tenir, le contact,
7	19,3	19,44	3- oui pour les avocats qui veulent être médiateurs
7	19,5	19,44	5- oui: a suivi une formation
3	19,6	8,33	6- non pour les magistrats
<b>20/ Recours personnel à la médiation</b>			
17	20,1	47,22	1- très peu, certains magistrats poussent les gens, moi non
12	20,2	33,33	2- oui en matière familiale
7	20,3	19,44	3 -oui car initiative institutionnelle automatique
4	20,4	11,11	4- oui il (elle) insiste parfois, souvent
4	20,7	11,11	7- oui mais cela ne marche pas

<b>22/ Réactions des parties</b>			
13	22,1	36,11	1- réticentes, ignorent ce que c'est, ils n'y vont pas, ont peur de se retrouver face à face
13	22,3	36,11	3- refusent car veulent une solution tout de suite, un jugement
9	22,8	25,00	8- acceptent seulement si on les oblige, si le juge le propose, acceptent plus facilement si on leur propose dès la convocation
9	22,9	25,00	9- à la fin, sont frustrés parce qu'on leur a arraché des concessions
7	22,4	19,44	4- refusent car sont persuadés de leur bon droit
7	22,6	19,44	6- l'acceptation nécessite une certaine maturité, l'accès au doute
5	22,7	13,89	7- acceptent pour peser sur le médiateur, le manipuler



			<b>23/ Jugements sur la pratique des médiateurs</b>
7	23,3	19,44	3- dévouement, bonne volonté, honneur
5	23,1	13,89	1- problème de compétences
4	23,2	11,11	2- trop interventionnistes

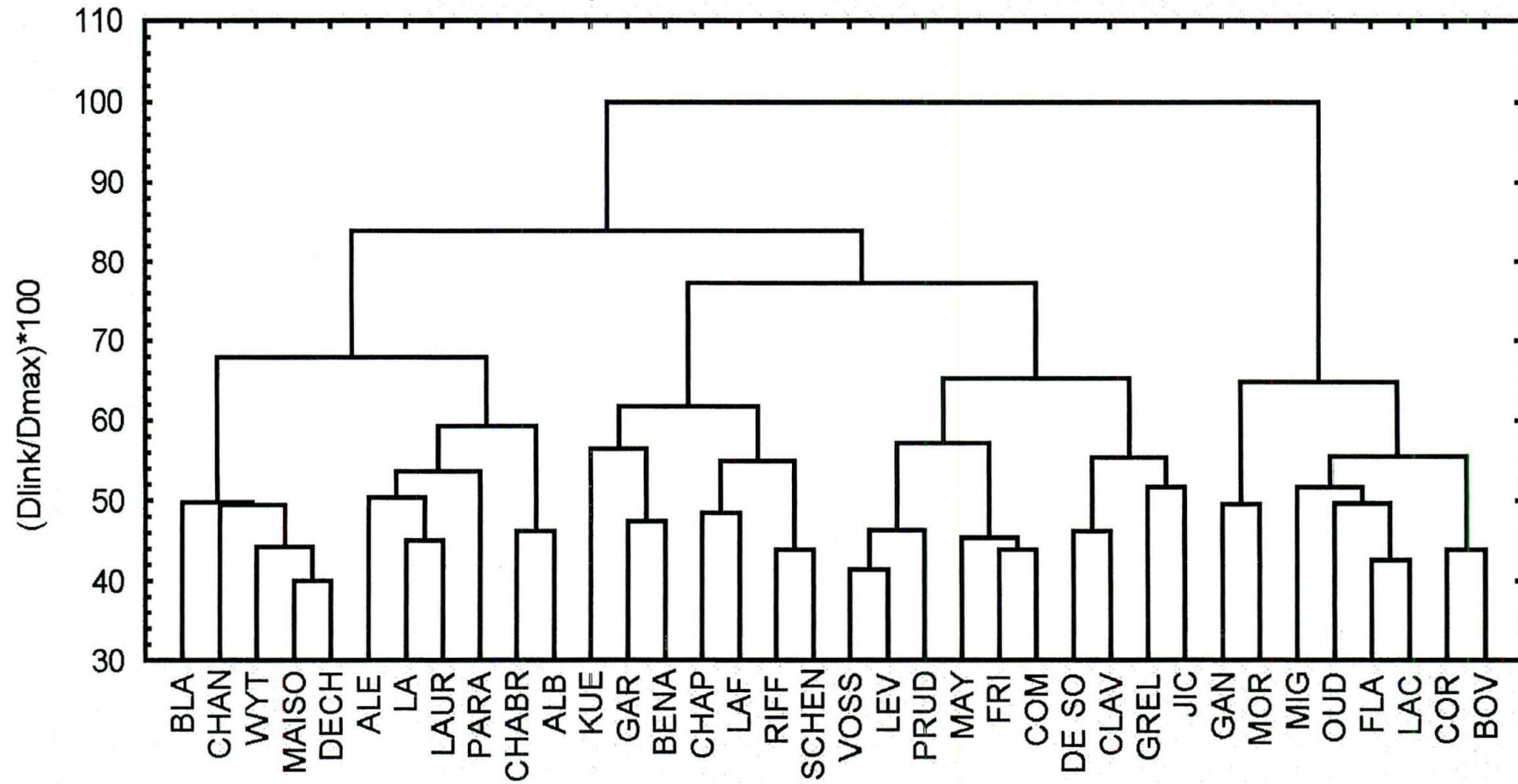
			<b>24/ Développement au niveau national</b>
16	24,2	44,44	2- cela prendra beaucoup de temps, c'est une culture à instaurer
10	24,4	27,78	4- il y a peu de médiations
10	24,5	27,78	5- cela se développe, va se développer comme un outil parmi d'autres, le bouche à oreille va jouer
10	24,9	27,78	9- il y a une pratique mais n'en sait pas plus, ne sait pas
9	24,7	25,00	7- il faut développer la médiation, volontarisme, volonté politique, question de moyens
8	24,1	22,22	1- c'est une mode
8	24,8	22,22	8- la médiation cela va (doit) rester marginal
7	24,3	19,44	3- il faut informer
6	24,6	16,67	6- cela va se développer pour décongestionner les tribunaux

31	25	86,11	<b>25/ Exemples de médiations, de conciliations</b>
----	----	-------	---

Tree Diagram for 36 Cases

Ward's method

Euclidean distances





**Tableau 7: Description des sujets des 5 classes**

	SEXE	STATUT	TRADITIONNELS	MAL INFORMES
<b>CLASSE 1</b>				
BLA	F	A	0	0
CHAN	H	A	0	0
WYT	F	A	0	X
MAISO	F	A	0	0
DECH	F	A	T	0
<b>CLASSE 2</b>				
ALE	F	A	T	0
LA	F	M	0	0
LAUR	H	A	T	0
PARA	F	A	0	0
CHABR	F	A	T	0
ALB	F	A	0	X
<b>CLASSE 3</b>				
KUE	F	M	T	X
GAR	H	M	0	0
BENA	H	A	T	X
CHAP	H	A	T	X
LAF	H	A	0	0
RIFF	F	M	0	X
SCHEN	F	M	0	X
<b>CLASSE 4</b>				
VOSS	F	M	T	X
LEV	H	A	T	X
PRUD	H	A	0	0
MAY	F	A	T	0
FRI	F	M	T	0
COM	F	M	0	0
DESO	F	A	0	0
CLAV	H	M	0	0
GREL	H	A	T	0
JIC	H	M	T	0
<b>CLASSE 5</b>				
GAN	H	M	0	0
MOR	F	M	0	0
MIG	F	A	0	X
OUD	F	M	T	X
FLA	H	M	0	0
LAC	F	M	0	X
COR	H	M	T	0
BOV	H	A	0	X

Note : M= magistrat, A= Avocat

On a cherché à savoir si la répartition dans les 5 classes en fonction du statut (avocat, magistrat) et du sexe était systématiquement différente du hasard. Contrairement aux apparences, puisque la catégorie 1 est composée uniquement d'avocats et que la catégorie 5 comprend surtout des magistrats, la répartition dans les 5 classes ne fait apparaître aucune différence statistiquement significative, en fonction du statut et du sexe ( $\chi^2$  non significatifs).