



*Groupe d'Analyse du Social
et de la Sociabilité*

CNRS ESA n°7022

IRESO

59, rue Pouchet

75017 Paris

TRASS Association

La médiation : innovation et stabilisation des compétences

Mission de Recherche
« Droit et Justice »
Ministère de la Justice

Rapport de recherche
réalisée sous la direction de Philip Milburn
Maître de Conférences
de sociologie

septembre 2000



CNRS ESA n°7022

Recherche réalisée sous la direction de

Philip Milburn, Sociologue,

avec la collaboration de Claire Guérard

Note de synthèse

La médiation : innovation et stabilisation des compétences

1. Objet, objectifs et méthodes de la recherche

L'objet central de la recherche est défini autour de la compétence en médiation : ses pratiques et les logiques qui les structurent. L'ensemble des domaines d'exercice de la médiation ne pouvant être ainsi exploré, trois domaines principaux ont été retenus : la médiation pénale, la médiation sociale et la médiation familiale. L'observation concomitante de ces trois formes de médiation autorise une démarche comparative. La recherche de constantes et de disparités permet d'amener des conclusions analytiques sur les pratiques et les contextes d'exercice de la médiation de manière plus générale, et de contourner les effets liés à la délimitation d'un secteur d'intervention. L'objectif est de rendre raison des conditions de stabilisation des pratiques en médiation, constituant ainsi un domaine d'intervention spécifique – la résolution alternative des différends – doté d'une certaine unité. Mais aussi de distinguer leurs différences par rapport aux instances juridictionnelles, notamment quant aux ressources d'adaptation et d'innovation propres à la médiation.

La démarche s'est appuyée sur les référents théoriques et les dispositifs méthodologiques de la sociologie. Il s'est agi notamment d'observer de façon méthodique l'activité de onze instances de médiation et de leurs médiateurs, répartis sur quatre sites géographiques : la Moselle ouest, Paris, l'agglomération nantaise et le Val d'Oise, les divers types de médiation étant observés dans chacun de ces sites. Des données ont été constituées sur la morphologie de ces instances, sur leur activité globale, sur le type de différends qui leur parvient et sur la pratique des médiateurs. Trois modes de collecte des données ont été retenus à cette fin : l'observation des documents produits par les instances, l'examen statistique d'un échantillon de leur activité et des entretiens compréhensifs auprès des responsables et des médiateurs.

Trois aspects majeurs se sont dégagés de l'analyse, que nous présentons successivement : la logique de la pratique des médiateurs, la détermination de leur domaine d'intervention et la question de l'indépendance de l'activité de médiation.

2. Dispositifs pratiques et dispositions éthiques.

La dernière partie de ce document tend à pointer l'homogénéité des principes de fonctionnement de la médiation, quel que soit le type de médiation en cause. Il représente un processus qui peut se résumer par trois étapes que sont l'adhésion au principe par les parties, l'instauration d'un dialogue entre elles et la préparation d'un accord mettant fin au conflit. Ce processus s'accomplit dans un cadre fixé par le médiateur, comme condition à sa réussite. Le principal élément de la compétence du médiateur, quel que soit son domaine d'exercice, tient à sa capacité à définir la situation relationnelle de médiation et à en maîtriser la forme tout au long

du processus. Il ne détermine pas ce sur quoi le différend, le dialogue ou l'accord peuvent porter, mais leurs conditions de réalisation.

Ceci implique, de la part des médiateurs, une capacité de dissociation entre la forme (les comportements relationnels) et le fond (l'objet de la dispute et du compromis). Ce dernier aspect relève de la maîtrise des parties, qui définissent le contenu de leurs échanges. La non directivité de la part des médiateurs en la matière est à la fois un principe éthique et politique définissant leur action, et une contrainte pratique liée à leur absence de prérogative décisionnelle. La validation de leur intervention s'appuie principalement, voire uniquement, sur l'implication des parties dans la médiation.

Deux principes éthiques, analysés au chapitre 6, répondent à deux exigences pratiques. La neutralité décisionnelle et morale du médiateur contribue à susciter un processus de responsabilisation des parties vis-à-vis de leur différend. Les médiés sont amenés à accoucher de leur compromis à travers leurs échanges, selon la technique de la maïeutique. Par ailleurs, l'impartialité du médiateur l'amène à mettre en équivalence, dans son comportement, les parties afin qu'elles concluent sur un accord marqué par le sens de l'équité.

Ces dispositifs pratiques et ces dispositions éthiques sont des éléments structurant de la compétence de la médiation dans la mesure où ils permettent d'atteindre les objectifs (la résolution du différend) de l'intervention dans le cadre des contraintes d'action (l'absence de prérogatives décisionnelles).

A l'intérieur de cette homogénéité de la compétence de médiation, la recherche a pu également constater des disparités dans les modalités spécifiques d'exercice. Elle reflète la capacité d'adaptation et d'innovation de la médiation aux types de situations qu'elle traite et de contexte dans lequel elle exerce ainsi que son degré d'indépendance.

3. Domaines d'intervention et configurations locales

L'examen des situations de différends traitées en médiation (ch. 4) et du contexte d'exercice de cette activité (ch. 3) apporte des éclairages majeurs sur les logiques de diversification des pratiques. L'analyse des conflits permet de dégager trois grands types de situations portées en médiation, qui appellent des réponses sensiblement différentes. Les situations opposant des personnes qui ne se connaissaient pas correspondent à des situations d'infraction (vol, dégradation) ou d'altercation (voie de fait) ponctuelles. Leur résolution passe alors par une réparation du préjudice, moral ou matériel. Les conflits de proximité (voisinage, travail, école, etc.) inscrivent la relation dans la durée : c'est la pacification de la relation que poursuit la médiation. Enfin, les conflits de couple (avant, pendant ou après un divorce ou une séparation) comportent une dimension particulière liée à la forte implication émotionnelle et matérielle des parties, et à l'incidence du conflit sur les enfants. Ils appellent alors une reconstruction des modalités relationnelles entre les parties.

Si ces classes de litiges impliquent des réponses spécifiques, elles ne correspondent pas strictement aux types de médiation, tels qu'ils sont distingués. Certes, la médiation familiale accueille très majoritairement des conflits de couples, et ignore les deux autres formes de conflits. Les situations portées en médiation sociale sont le plus souvent des conflits de proximité. En revanche, la médiation pénale est concernée par les trois catégories : l'ajustement de ses réponses, en termes de modalités d'intervention, s'avère dès lors problématique. Elles semblent, dans la plupart des cas, s'être centrées sur l'objectif de réparation, qui n'est guère adapté aux situations de conflits de proximité, ni aux conflits familiaux.

Cette disparité tient principalement aux modes d'orientation des situations vers les différentes instances, et à leur répartition sur un même territoire géographique. Ces configurations locales présentent des formes peu homogènes. Les dossiers parviennent en médiation tantôt par la voie d'un mandat judiciaire, tantôt par orientation directe.

Ces configurations locales tiennent à l'historique local et croisé du développement des différentes formes de médiation et des politiques institutionnelles, répondant principalement aux aléas de la territorialisation des politiques publiques, au risque d'un déficit d'efficacité dans le traitement des situations de troubles sociaux.

4. La compétence entre indépendance et affiliation

La réussite et la validation de la médiation se construisent sur ses sources de légitimation. Elles lui offrent à la fois sa liberté et ses cadres d'action. La stabilisation des compétences de la médiation résulte d'un équilibre entre son indépendance et son affiliation. Trois sources principales de légitimation leur action sont identifiables : celle des parties en médiation, celle des institutions d'Etat, celle des organismes de professionnalisation.

Pour ce qui concerne la première, elle est au cœur des modes d'intervention évoqués précédemment. Les liens avec l'institution pose des questions de fond. En effet, si la définition première de la médiation tient à l'implication des parties et à leur consentement à la médiation, l'indépendance des instances de médiation et des médiateurs vis-à-vis des institutions s'avère un enjeu prééminent.

La détermination du champ d'intervention, en termes de types de situations à traiter, est un élément central en la matière. Les instances associatives, intervenant hors mandat, acquièrent une indépendance plutôt importante à cet égard : leur champ d'intervention est défini par leur charte constitutive, et tient aux partenariats institutionnels ou associatifs qui orientent les situations vers l'instance et qu'elle met en place. Elle détient ainsi une position décisive dans la régulation de son activité : c'est le cas en médiation sociale, implantée grâce aux politiques des collectivités locales, et de la médiation familiale, liée aux services sociaux et aux associations familiales.

Il en va autrement lorsque la médiation agit sur prescription de la justice. Son indépendance est alors susceptible d'être réduite, l'affiliation judiciaire étant alors un élément prédominant dans la détermination des modes d'action. Ceci n'est toutefois pas général. Dans nombre de situations observées, en médiation pénale et surtout en médiation familiale, l'exercice de la médiation conserve une grande indépendance vis-à-vis de la justice. Dans d'autres cas, en revanche, l'affiliation est un élément définitoire de l'action de médiation : elle agit alors par délégation judiciaire, selon des modalités et des dispositifs imposés par le tribunal, dans le cadre d'une politique judiciaire locale. C'est particulièrement le cas de certaines instances de médiation pénale.

De façon générale, on ne saurait distinguer de manière simple et tranchée des instances indépendantes d'autres qui seraient auxiliarisées : il convient plutôt de parler d'un degré d'indépendance plus ou moins fort. Il est mesurable selon divers critères précis : le lieu de déroulement de la médiation, son temps de réalisation, le statut des médiateurs, le lien de tutelle entre les magistrats et l'instance, etc.

Du point de vue de la nature de l'intervention, le degré d'indépendance se traduit par une opposition entre deux types de dispositifs. D'une part, les dispositifs centripètes mobilisent des éléments extérieurs aux parties et à leur relation, qui constituent des sources externes de légitimation de l'intervention : symboles de la puissance judiciaire, textes réglementaires, etc. L'action plus indépendante de la médiation correspond à des dispositifs centrifuges, qui prennent appui sur les seuls éléments inhérents à la relation entre les parties et à leurs ressources propres.

Les modalités de l'articulation entre l'autorité judiciaire, qui prescrit la médiation, et les instances de médiation, constituent un enjeu déterminant quant à la capacité d'action des médiateurs, et plus largement à la stabilisation de leur compétence, telle qu'elle a été précédemment définie.

L'autonomie d'action de la médiation répond également à un processus de structuration professionnelle, qui constitue un facteur central de stabilisation des compétences de médiation : elle définit des référents d'action indispensables aux médiateurs, pour orienter leur mode d'intervention. Elle contribue également à garantir leur espace de liberté, dont on a vu qu'il représente une clé indispensable à la médiation, qui suppose une grande capacité d'adaptation et d'innovation, que fournissent les référents éthiques.

Au surplus, cet espace de professionnalité n'implique pas la salarisation généralisée : elle autorise (voire elle encourage) le bénévolat. Elle n'induit pas non plus inéluctablement la constitution d'un espace corporatif susceptible d'entrer en concurrence avec des professions constituées.



Résumé

La médiation : innovation et stabilisation des compétences

L'objet central de la recherche est défini autour de la compétence en médiation (ses pratiques et les logiques qui les structurent) dans trois domaines : la médiation pénale, la médiation sociale et la médiation familiale. L'objectif est de rendre raison des conditions de stabilisation des pratiques en médiation, constituant ainsi un domaine d'intervention spécifique – la résolution alternative des différends – doté d'une certaine unité. Mais aussi de distinguer leurs différences par rapport aux instances juridictionnelles, notamment quant aux ressources d'adaptation et d'innovation propres à la médiation.

La démarche s'est appuyée sur les référents théoriques et les dispositifs méthodologiques de la sociologie. Il s'est agi notamment d'observer de façon méthodique l'activité de onze instances de médiation et de leurs médiateurs, répartis sur quatre sites géographiques : la Moselle ouest, Paris, l'agglomération nantaise et le Val d'Oise.

Trois aspects majeurs se sont dégagés de l'analyse. :

1. *La logique de la pratique des médiateurs.* Le principal élément de la compétence du médiateur, quel que soit son domaine d'exercice, tient à sa capacité à définir la situation relationnelle de médiation et à en maîtriser la forme tout au long du processus. Il ne détermine pas ce sur quoi le différend, le dialogue ou l'accord peuvent porter, mais leurs conditions de réalisation. Par ailleurs, deux principes éthiques répondent aux exigences pratiques. La neutralité décisionnelle et morale du médiateur contribue à susciter un processus de responsabilisation des parties vis-à-vis de leur différend. De même, l'impartialité du médiateur l'amène à mettre en équivalence, dans son comportement, les parties afin qu'elles concluent sur un accord marqué par le sens de l'équité.
2. *La détermination de leur domaine d'intervention : les différends traités.* Trois grands types de situations sont portées en médiation et appellent des réponses adaptées. a) Les situations opposant des personnes qui ne se connaissent pas correspondent à des situations d'infraction ou d'altercation ponctuelles. b) Les conflits de proximité inscrivent la relation dans la durée. c) Les conflits de couple comportent une dimension particulière liée à la forte implication émotionnelle et matérielle des parties, et à l'incidence du conflit sur les enfants. Cette répartition ne correspond pas strictement à la distinction entre les trois domaines de médiation : l'attribution est variable selon les sites. Il existe une faible homogénéité en la matière, les domaines d'intervention des instances de médiation dépendant largement de configurations institutionnelles et associatives locale.
3. *La question de l'indépendance de l'activité de médiation.* La réussite et la validation de la médiation se construisent sur ses sources de légitimation et lui offrent à la fois sa liberté et ses cadres d'action. La stabilisation des compétences de la médiation résulte d'un équilibre entre son indépendance et son affiliation. Trois sources principales de légitimation leur action sont identifiables : celle des parties en médiation, celle des institutions d'Etat, celle des organismes de professionnalisation. De façon générale, on ne saurait distinguer de manière simple et tranchée des instances indépendantes d'autres qui seraient auxiliaisées : il convient plutôt de parler d'un degré d'indépendance plus ou moins fort. Il est mesurable selon divers critères précis : le lieu de déroulement de la médiation, son temps de réalisation, le statut des médiateurs, le lien de tutelle entre les magistrats et l'instance, etc. L'intervention sur prescription de la justice n'est pas en soi un facteur d'affiliation de la médiation : c'est la politique de contrôle des instances par la justice qui prévaut en la matière.

Cette recherche a été réalisée sous la direction scientifique de Philip Milburn, Maître de conférences de sociologie à l'Université de Metz, auteur du rapport.

Elle a été réalisée à la demande de la Mission de recherche « Droit et Justice », en réponse à un appel d'offre sur « les modes non juridictionnels de règlement des litiges », programme pluridisciplinaire de subventionnement de recherche.

La collecte de données a été réalisée par Mme Claire Gérard, doctorante en anthropologie, et par Ph. Milburn.

*Ont également participé à ce travail : A.-C. Grassiot, M. Germain, V. Thomas.
Mes remerciements à Catherine Simon pour sa relecture attentive et ses conseils.*

Nous remercions toutes les acteurs de la médiation qui se sont prêtés au recueil de données, et tout particulièrement les médiateurs qui nous ont accordé leur temps pour les entretiens et le remplissage des grilles.

Sommaire

Préambule	6
Première partie : Pour une sociologie de la compétence en médiation.....	7
Chapitre 1 – Les logiques de la compétence en médiation.	
Objet, questionnements et concepts	8
1.1. La médiation comme objet stable.....	8
A- La notion de compétence.....	9
a. La compétence comme concept sociologique	9
b. La compétence relationnelle	10
B- Contraintes et ressources de la médiation.....	11
a. Ressources d'autorité	11
b. Ressources éthiques et techniques	11
1.2. Une démarche empirique et comparative.....	12
A- Types de médiation	12
a. La médiation pénale.....	12
b. La médiation sociale.....	13
c. La médiation familiale	13
B- Contexte et pratiques	14
a. Les instances.....	14
b. Les pratiques.....	15
Chapitre 2- <i>Méthodologie</i> : Présentation des terrains, collecte et analyse des données.....	16
2.1. Le choix des sources de données.....	16
A. Les sites	16
a. Le Val d'Oise.....	17
b. Paris	17
c. L'ouest mosellan	17
d. Nantes et son agglomération.....	18
B. Les instances	18
a. La médiation pénale	18
b. La médiation sociale	19
c. La médiation familiale	19
d. Conclusion	19
2.2. Procédure de collecte, nature et validation des données.....	20
A. Données quantitatives. Analyse des dossiers de médiation.....	20
a. Les instances concernées.....	20
b. Nature et validation.....	21
c. Analyse et présentation	22
B. Données institutionnelles. Analyse morphologique des instances.....	22
a. Entretiens institutionnels.....	22
b. Documents et sources secondaires.....	22
b. Documents et sources secondaires	23
C- Analyse des pratiques et données discursives.....	23
a. Les discours sur les pratiques : l'entretien compréhensif.....	23
b. Guide et conduite d'entretien.....	24
c. Informateurs	25
d. Analyse, validation et présentation des données.....	25

Seconde partie : <i>Le contexte institutionnel et social</i>	27
Chapitre 3 - Instances de médiations et médiateurs	28
3.1/ Présentation des instances : statuts et contextes	28
A. La médiation pénale.....	28
a. Le statut juridique et les activités.....	28
b. L'historique et les activités de l'instance	29
c. Conclusion sur la médiation pénale	30
B. La médiation sociale et urbaine	31
a. Metz.....	31
b. Thionville (Moselle).....	31
c. St- Herblain (agg. nantaise).....	32
d. Conclusions sur la médiation sociale et urbaine	32
C. La médiation familiale	32
a. Metz.....	33
b. Paris	33
c. Le Val d'Oise.....	34
d. Nantes.....	34
e. Conclusion sur la médiation familiale.....	34
3.2/ L'origine des demandes	35
A. Les saisines judiciaires ;	35
a. Les réquisitions du Parquet	35
b. Le juge des affaires familiales	36
B. Les orientations non judiciaires	37
a. Les mains courantes de police.....	37
b. L'orientation pluraliste	38
3.3/ Les médiateurs	39
A- Le statut des médiateurs	39
a. Les bénévoles.....	39
b. Les vacataires et les quasi-bénévoles.....	41
c. Les salariés.....	42
B- Les qualifications et la formation	43
a. Les qualifications préalables	43
b. La formation initiale	44
c. La formation interne et la supervision.....	44
d. De la formation à la compétence ?.....	45
Chapitre 4 - Les situations de différends traitées.....	46
4.1 Les faits et leurs protagonistes	46
A. Classification générale.....	47
B. La médiation pénale.....	48
C- La médiation familiale et la médiation sociale.....	50
a. La médiation familiale	50
b. La médiation sociale	50
D- Caractéristiques sociales des protagonistes	52
a. Caractéristiques comparées des parties.....	53
b. Caractéristiques comparées selon les sites.....	54
c. La médiation et son public	55
4.2 De la relation au différend.....	55
A- La nature de la relation	55
a. Catégorisation des relations	55
b. Relations de proximité	56
B- Dispute, conflit et préjudice.....	58
a. Deux types de différends.....	58
b. Dynamique du différend	59
C- Configurations locales	60
a. Conflits familiaux.....	61
b. Les différends de proximité	61
c. les différends entre quidams et autres troubles	61
d. Rationalités locales	61

Troisième partie : La compétence en action.....	63
Chapitre 5 - Dispositifs et modalités de la Médiation	63
5.1 – La mise en place de la médiation.....	64
A-L'entrée en médiation.....	64
a. Sollicitation à une médiation non mandatée.....	64
b. Sollicitation à une médiation prescrite.....	66
c. Sollicitation et mise en place de la médiation	67
B- Les séances de médiation : configurations temporelles	68
a. La médiation pénale	68
b. La médiation sociale	70
c. La médiation familiale.....	71
C- Les séances préparatoires	72
a. Information et adhésion	72
b. la version des faits.....	74
c. le cadrage général du processus de médiation.....	75
5.2. De la médiation à l'accord.....	77
A- Les dispositifs : espace, décor, accessoires, acteurs.....	77
a. Le choix du lieu.	77
b. Décor, mobilier et accessoires.....	78
c. Co-médiation et comédia-tion.....	79
B- Le déroulement des rencontres	81
a. La fixation des objectifs.....	81
b. Les étapes de la rencontre	82
c. Les intervalles entre les rencontres	83
OC- Les protocoles d'accord.....	84
a. Résolution des préjudices en médiation pénale.....	84
b. Résolution des conflits de proximité.....	85
c. Résolution des conflits familiaux.....	86
Conclusion.....	87
Chapitre 6 - Techniques et éthique et de la médiation.....	89
5.1. Les méthodes d'intervention	89
A- De la confrontation au dialogue	90
B- Du dialogue à la conciliation	92
5.2. De la neutralité du médiateur à l'implication des parties	93
A- Adhésion et confiance	94
B- Responsabilisation et solutions	96
5.3. De l'impartialité à l'équité.....	98
Conclusion.....	101
Conclusion générale : Cohésion et incoherences de la médiation	102
1. Dispositifs pratiques et dispositions éthiques.....	102
2. Domaines d'intervention et configurations locales	103
3. La compétence entre indépendance et affiliation	104
Références bibliographiques	106
Annexes	108

PREAMBULE

Le présent rapport résulte d'un travail de recherche sur 18 mois. Il vise à mieux connaître les logiques propres à la médiation, en tant que pratique socialement organisée. La démarche d'analyse privilégiée est celle de la sociologie. Elle ne prétend pas épuiser le sujet, mais apporter un éclairage spécifique, différent de celui que peut fournir la réflexion que les acteurs et penseurs de la médiation portent sur elle, et d'une approche juridique.

La démarche sociologique répond à des impératifs scientifiques qui ont guidé le travail. Il s'agit d'une approche distanciée de l'objet, qui s'appuie sur un cadre de questionnements théoriques, sur un recueil de données répondant à des exigences de rigueur méthodologique et sur une analyse des résultats cadrée par les mêmes principes scientifiques.

L'objet central de la recherche est défini autour de la compétence en médiation : cette notion sera précisée. L'ensemble des domaines d'exercice de la médiation ne pouvant être ainsi exploré, trois domaines principaux ont été retenus : la médiation pénale, la médiation sociale et la médiation familiale. L'observation concomitante de ces trois formes de médiation autorise une démarche comparative. La recherche de constantes et de disparités permet d'amener des conclusions analytiques sur les pratiques et les contextes d'exercice de la médiation de manière plus générale, et de contourner les effets liés à la délimitation d'un secteur d'intervention.

La première partie de ce document vise à cerner la démarche scientifique, par la présentation de l'objet de la recherche, des hypothèses théoriques et des cadres conceptuels qui l'ont animée, des réalités observées et des méthodes de collecte de données.

La seconde se focalise sur le contexte institutionnel de l'exercice des domaines de médiation étudiés. Sont alors envisagés la morphologie des instances encadrant l'exercice de la médiation, le statut des médiateurs, et l'examen des situations et des personnes concernées par cette activité.

Enfin, une troisième partie est centrée sur les logiques de la pratique de la médiation. Les différents aspects de l'intervention des médiateurs sont ainsi analysés de manière détaillée. Au delà d'un simple exercice descriptif, l'analyse des logiques techniques et éthiques est privilégiée, en tant qu'elles sont au principe sociologique de l'émergence de la compétence des médiateurs.

Première partie :
Pour une sociologie de la
compétence en médiation

Le terme de médiation connaît actuellement un succès considérable dans la société française. Il vient à désigner une multiplicité de pratiques, parfois très hétérogènes. L'objet de cette recherche n'est pas d'entreprendre un essai de définition de la notion – exercice qui semble plutôt vain – mais à approfondir la connaissance des logiques qui viennent structurer un domaine d'activité que l'on tend aujourd'hui à rassembler sous l'appellation de « résolution alternative des différends » (RAD), à la suite de l'évolution de la terminologie anglophone¹.

En effet, certaines fonctions d'intervention de proximité urbaine (agents de proximité, agents locaux de médiation sociale, correspondants de nuit, etc.) développées par les dispositifs locaux de prévention et de sécurité ont intégré la notion de médiation. Or elles ne participent pas précisément des principes de la RAD, que nous étudions dans ce document. Néanmoins, pour faciliter sa lecture, il est apparu plus opportun de retenir le terme de médiation : son contenu se dégagera au fil des pages.

Cette première partie s'emploie à délimiter l'objet de la recherche. Il ne s'agit donc pas tant de définir la médiation, que d'identifier des logiques sociales qui traversent un ensemble de pratiques et d'instances, contribuant ainsi à leur conférer une consistance sociologique. L'étude de ces logiques nécessite de se munir d'un corpus conceptuel et théorique propre à orienter l'observation et l'analyse du réel : le premier chapitre œuvre en ce sens.

Le second chapitre s'emploie pour sa part à récapituler les opérations scientifiques qui ont permis d'effectuer une observation rationnelle des réalités visées par l'objet de la recherche. Les analyses sociologiques répondent en effet aux exigences d'une démarche empirique rigoureuse : les pratiques placées sous la loupe du chercheur, les méthodes de constitution d'un corpus de données, et les instruments d'analyse sont au fondement de la validité des résultats.

¹ La notion d'ADR (*Alternative Dispute Resolution*) tend en effet à s'imposer dans les pays anglophones.

CHAPITRE I –

LES LOGIQUES DE LA COMPETENCE EN MEDIATION.

OBJET, QUESTIONNEMENTS ET CONCEPTS

Les modes alternatifs de règlement des litiges se sont implantés en France à compter des années 1980 et se sont largement diffusés dans les années 90. Leur fondement anthropologique et sociologique, leur histoire récente et leur principes juridiques sont désormais bien connus (Cf. Bonafé-Schmitt, 1992 ; Bastard & Cardia-Vonèche, 1990 ; Guillaume-Hofnung, 1995 ; Faget, 1997).

Ce type d'intervention dans les différends ordinaires occupe une place intermédiaire entre les citoyens et l'institution judiciaire ; par son effet de proximité, il est censé répondre à un besoin de prévention, de sécurité et de réparation des dommages, en maintenant (ou en restaurant) un état de paix dans le tissu social. Du point de vue des institutions, il offre la possibilité de traiter de manière souple et légère certains dossiers ; du point de vue du citoyen, il facilite l'accès à ses droits, qu'ils aient un caractère spécifiquement juridique ou qu'ils soient plus sociétaux (e.g. la reconnaissance d'autrui, la paisibilité du voisinage, des bonnes relations au sein d'une famille...). Cet accès au droit est d'autant facilité pour les personnes en difficulté socio-économique, qui ne peuvent entamer une action judiciaire ou juridique par manque de ressources pécuniaires ou cognitives.

Ce développement a été relancé en cette fin de décennie par des dispositifs des politiques territoriales de prévention et de sécurité, comme les Contrats Locaux de Sécurité (CLS) ou les Conseils Départementaux de l'Accès au Droit (CDAD). Au surplus, il s'est opéré dans une pluralité de cadres institutionnels, qui rendent les différentes formes d'intervention de résolution alternative des disputes difficiles à lire dans leur globalité comme dans le détail de leur activité.

Ainsi la médiation pénale, comme la conciliation civile, se sont développées dans le prolongement des tribunaux, dans le cadre de Maisons de Justice et du Droit (MJD) lorsqu'elles existent, recrutant des médiateurs habilités par le tribunal. La médiation sociale et urbaine s'est développée dans le cadre des politiques du même nom, sous la tutelle des collectivités locales (Contrats de Ville, Conseils de Prévention de la Délinquance (CCPD et CIPD), Contrats Locaux de Sécurité) ou de bailleurs de logements sociaux. D'autres domaines ont été couverts par le secteur associatif indépendant, comme la médiation familiale. Chacun de ces secteurs s'est doté d'un cadre réglementaire plus ou moins précis selon les cas.

1.1. La médiation comme objet stable.

La diversité des cadres où ces activités se sont affirmées ont contribué à la multiplicité des *innovations*, cependant que la période actuelle favorise leur *stabilisation* autour de principes et de méthodes plus uniformes.

C'est l'examen de cette tension entre innovation et stabilisation que le présent projet propose de réaliser, par une méthode comparative entre différents domaines de règlement alternatif des litiges, que nous exposerons plus loin. Il s'agit en effet d'identifier l'origine des spécificités et des transversalités qui les caractérisent. Trois aspects sont déterminants dans l'activité de résolution alternative des litiges :

1. *l'affiliation* des instances de médiation à un cadre institutionnel (juridictions, collectivités locales, secteur associatif, etc.), en tant qu'il préside à la définition du domaine d'intervention, à l'origine des affaires traitées, à la formation des intervenants, etc.
2. le *statut* des intervenants et des instances de médiation, qui oscille entre bénévolat, compétence secondaire de professionnels divers (travailleurs sociaux, avocats, etc.) ou statut professionnel spécialisé (Ben-Mrad, 1998b).
3. les *méthodes* et les *techniques* mises en place par les intervenants dans l'action de rapprochement des parties et d'obtention d'un accord. Au delà des énoncés de principe en la matière, les domaines d'intervention, les publics et leurs conceptions du droit et de leurs droits, voire le cadre institutionnel contribuent sans doute à façonner des différences sensibles dans les moyens mis en œuvre.

Ce premier corpus d'hypothèses renvoie au concept de *compétence* de la médiation qui est en jeu, le terme devant être pris dans une acception suffisamment large qui englobe ces trois aspects, dans ce qu'ils ont de consubstantiel, et qui ne se limite donc pas à la notion de savoir-faire.

A- La notion de compétence

Aborder la médiation en termes de compétence, en tant que concept sociologique, s'avère particulièrement approprié. Il s'agit en effet d'une activité sociale qui ne s'apparente ni aux routines de l'action sociale ordinaire, ni aux opérations rationnellement déterminées par une organisation bureaucratique, industrielle ou professionnelle. Les logiques qui président à la médiation relèvent d'une forme intermédiaire entre ces deux pôles : c'est l'hypothèse première de cette recherche.

Elle postule que les interventions des médiateurs répondent à des principes stables, mais qui tirent leur validité et leur efficacité de leur statut non professionnel et non institutionnel. La doctrine qui anime la médiation tend à considérer que la médiation tire principalement ses effets de la parité entre les parties en conflit et les médiateurs. C'est une situation pratiquement inverse de celle qui commande la relation avec un professionnel dont la raison d'être repose sur la différence de statut entre l'intervenant et l'usager.

a. La compétence comme concept sociologique

La notion de compétence est ici détachée de sa dimension strictement professionnelle. Elle ne désigne ni un domaine d'intervention, un ensemble de prérogatives (« c'est de ma compétence »), ni une qualification à réaliser des opérations socialement déterminées (la compétence professionnelle). Elle renvoie plus généralement aux dispositions à l'action sociale propre à chaque personne, quelle que soit l'activité dans laquelle elle est impliquée. « Tous les membres compétents d'une société font preuve d'une grande habileté dans l'accomplissement concret des activités sociales ; ce sont, pour ainsi dire, des "sociologues experts". » (Giddens, 1987, 75).

Ces dispositions ne correspondent ni à une capacité naturelle à répondre aux situations sociales, ni à des procédures normalisées et codées. Elles participent d'une capacité d'interprétation de ces situations et de d'adoption d'une conduite adaptée, compte tenu des contraintes et des ressources dont disposent les personnes pour s'y impliquer. La stabilisation de

dispositions, qui traduit l'émergence d'une forme spécifique de compétence – ici la médiation – est autorisée par la structuration autour de ces contraintes et de ces ressources (Ibid.).

Ces éléments de théorisation s'avèrent nécessaires pour déterminer les logiques qui traversent l'activité de la médiation, sous ses diverses formes. Si la médiation n'est pas une activité ordinaire, mais correspond à un ensemble d'activités répondant à une cohérence interne, c'est qu'elle est traversée par des logiques d'action spécifiques, structurées par des contraintes et des ressources stabilisées.

b. La compétence relationnelle

La caractéristique majeure de la médiation renvoie au fait qu'elle constitue une forme de compétence relationnelle. En effet, le médiateur intervient sur un unique objet qu'est la relation troublée entre deux personnes, voire deux familles. Au surplus, la seule ressource dont il dispose est la relation qu'il établit avec chacune des parties. En ce sens, la médiation représente en quelque sorte une « méta-relation » sociale : une relation structurée (médiateur/partie) et structurante (entre les médiés).

Ceci est d'autant plus remarquable que la doctrine de la médiation invite à intervenir sur la forme relationnelle (donner aux personnes les moyens de parvenir à un accord) et non sur le fond (l'objet de la dispute). Elle se distingue en cela des différentes pratiques psychothérapeutiques, pour lesquelles la relation est un moyen d'action. Ici, la relation est à la fois la finalité et l'instrument de l'intervention.

La notion de compétence relationnelle renvoie aux théories de l'interaction sociale. Selon leurs auteurs, les relations sociales répondent à des logiques propres, non réductibles à la psychologie des protagonistes ou à des codes universels. Ces logiques participent d'une compétence relationnelle ordinaire, qui consiste pour les acteurs sociaux à agir, sans rationalisation consciente, en conformité avec un processus identitaire : celle d'une construction interactive de l'identité sociale, du « moi social » (Goffman, 1973 ; Becker, 1985 ; Strauss, 1992).

Sans entrer dans le détail de cette théorie, qui fournira des concepts à l'analyse, on peut simplement formuler l'hypothèse que la compétence en médiation correspond à une rationalisation et une prise de conscience des logiques relationnelles. Cette hypothèse oriente la recherche sur plusieurs questionnements.

D'une part, il s'agit d'identifier la nature des relations sur laquelle la médiation est appelée à agir, sachant qu'elles ont pour caractéristique commune d'être troublées ou en crise. Un examen détaillé des caractères essentiels de ces situations relationnelles et des troubles qui les affectent s'avère important pour comprendre ce sur quoi la compétence s'exerce. Cet élément constitue une des contraintes de base de la compétence, et par conséquent l'un de ses éléments structurants. Un certain nombre de données ont été constituées à cette fin et sont traitées au cours du chapitre 4.

En second lieu, il s'agit de s'intéresser aux procédés et aux méthodes concrètes d'intervention des médiateurs. La rationalisation de la relation avec et entre les parties en conflits suppose de réaliser une série d'opérations relationnelles : sans être codifiées, celles-ci doivent répondre à une mise en forme spécifique (chap. 5).

Dans un troisième temps, la recherche pourra porter son attention sur les fondements structurant de ces méthodes. La théorie interactionniste nous apprend en effet que la rationalisation des interactions repose sur des principes d'ensemble permettant aux acteurs – les médiateurs en l'occurrence – de répondre aux différentes situations dans lesquels ils se trouvent impliqués, en fonction des ressources et des contraintes qui sont les leurs

B- Contraintes et ressources de la médiation

En effet, les médiateurs adaptent leur pratique selon différentes situations auxquelles ils doivent faire face : le public et l'espace social de leur intervention, les affaires qui leur échoient, les partenaires avec lesquels ils sont amenés à travailler (juges, institutions d'action sociale, police, etc.).

a. Ressources d'autorité

Selon les études les plus connues, la nature même des interventions visant à régler les litiges tend à forger une compétence propre, qui n'est pas réductible aux activités proches. Elle ne s'appuie pas sur le droit ou sur l'autorité judiciaire, mais sur la négociation (Bastard & Cardia-Vonèche, 1990, 146). En ce sens, elle se distingue nettement des méthodes employées par les avocats, qui usent des textes juridiques et des décisions de justice pour anticiper un jugement, et qui amènent ainsi leur client à des positions réalistes (Milburn, 1991 & 1994 ; Sarat & Felstiner, 1995). Mais leur manière de procéder est également distincte de celle du juge, pour qui le droit est à la fois un instrument d'action et une contrainte (notamment en termes de procédure) et qui détient l'autorité et la légitimité que lui confère son statut.

Les médiateurs et les instances dans le cadre desquelles ils agissent ne disposent en effet d'aucune prérogative spécifique pour intervenir. Ils ne sont pas qualifiés pour mobiliser la force du droit, et ne disposent pas de l'autorité régaliennne dévolue à la justice. Cette absence de ressource d'autorité (Giddens, 1985) se présente comme une contrainte. On peut formuler l'hypothèse qu'elle est amenée à être convertie en ressource, que pourra constituer la reconnaissance de la validité de leur action par ceux à qui elles s'adressent : les personnes en médiation.

En outre, ils ne disposent pas des ressources telles que les modèles pédagogiques ou thérapeutiques auxquelles on a le plus fréquemment recours dans l'action sociale (e.g., l'orientation éducative pour les mineurs, la thérapie familiale pour les couples, etc.). Au contraire, il s'agit d'évacuer la dimension émotionnelle sous-jacente au litige pour définir les moyens pratiques et concrets d'une issue satisfaisante pour les parties (Bastard & Cardia-Vonèche, 1990, 146, Milburn, 1997). En cela, la médiation ne répond pas à un processus d'institution : son action et ses effets ne sont pas appelés à la généralisation ni à constituer une force contraignante².

b. Ressources éthiques et techniques

Si l'on retient avec M. Guillaume-Hofnung (1995), la structure essentiellement ternaire de la médiation, on peut émettre l'hypothèse que l'intervenant contribue à la construction d'un jugement d'équité par les parties sur la définition de la situation dans laquelle ils sont engagés, leur permettant de garder la face autant que cela est possible (Goffman, 1989).

De quelles ressources disposent alors les médiateurs ? Le fait de ne pas avoir recours à des savoirs ou des référents extérieurs à la relation sociale elle-même n'implique par pour autant une passivité de leur part. Leur action peut être considérée comme une *intervention*. Les opérations qu'ils effectuent, si elles ne portent pas sur l'objet de la dispute mais sur les formes de l'interaction, ne visent pas moins à une transformation de la réalité.

Cette démarche ne répond donc pas à la seule expérience personnelle de la relation sociale, mais à des principes de la médiation, énoncés par ce que l'on peut considérer comme une *doctrine*. Cette notion ne renvoie pas tant, pour ce qui nous concerne, à des règles strictes, mais à des orientations générales, formulées et véhiculées par des « entrepreneurs de morale » (Becker, 1985), véritables théoriciens de la médiation.

² Cf. à ce sujet le débat sur la valeur juridique des accords de médiation.

Sans entrer dans le détail de cette doctrine, qui comporte au demeurant des variantes, il convient de signaler qu'elle participe d'une éthique démocratique, qui vise à donner aux citoyens les moyens de maîtriser leur environnement, sans avoir recours aux institutions d'Etat. Dans cette perspective, les médiateurs ne doivent pas être dotés de pouvoirs spécifiques, mais tirent la légitimité de leur action de leur statut de parité avec les personnes en conflit. L'efficacité de la médiation repose ainsi sur le consentement des personnes à entrer dans ce processus et à être les auteurs de la résolution de leur dispute.

Il découle de cette axiomatique des principes techniques propres à réaliser de tels objectifs. Ceux-ci sont transmis par une formation à la médiation, à destination des médiateurs. Elle est dispensée par différents organismes fédératifs d'instances de médiation, dont certains sont homologués par les pouvoirs publics³, et souvent par les instances de médiation elles-mêmes. La recherche ne s'est pas engagée dans un examen des contenus de ces formations, qui constitue un objet d'étude à lui seul. L'observation des pratiques effectives des médiateurs visera toutefois de mettre à jour le rôle joué par la formation en la matière.

Si les conclusions de la démarche scientifique qu'adopte cette recherche ne peut reprendre à son compte les éléments de la doctrine, sa posture critique ne vise pas tant à remettre en question la pertinence qu'à en mesurer les effets sur les pratiques, et à en déterminer les conditions de possibilité.

1.2 Une démarche empirique et comparative.

La résolution non juridictionnelle des différends prend aujourd'hui une ampleur considérable et se décline de façon variable, selon les objets de conflit. Des « domaines » de médiation viennent ainsi à se côtoyer, prenant des dénominations spécifiques. Cette étude ne pouvait les balayer tous : le parti pris consiste ici à se centrer sur trois domaines qui apparaissent stabilisés. Cette pluralité autorise un exercice d'analyse comparative. Il s'agit d'une part de déterminer les dimensions transversales, constitutives d'un espace stable de compétence autour de la notion de médiation. Simultanément, cette mise en perspective doit permettre d'identifier les spécificités des différentes pratiques de médiation et de fournir des indications sur la constitution des domaines d'intervention.

A- Types de médiation

a. La médiation pénale

La médiation pénale a été délimitée par un texte de loi du 4/1/1993, qui permet aux Procureurs de la République de requérir, en fonction de son pouvoir d'appréciation de l'opportunité des poursuites, une médiation pour des infractions aux conséquences mineures, comportant une victime et dont l'auteur est connu. Il s'agit d'une « troisième voie », entre abandon de poursuites et renvoi au tribunal (Lazergues, 1997).

La médiation pénale répond au souci politique de sensibilisation de l'action de la justice auprès du public, notamment pour ce qui concerne de ce type d'infractions, jusqu'alors majoritairement classées sans suite. Elle participe en cela d'une justice restaurative (ou réparatrice), centrée sur le préjudice de la victime, qu'il soit matériel ou moral (Faget, 1997). Elle renvoie également à une politique d'accès au droit, dans sa dimension pénale (Faget, 2000).

Sur le plan pratique, la médiation reste facultative pour les deux parties, qui peuvent refuser d'y participer ou quitter le processus à tout moment. Les médiateurs ne disposent d'aucune prérogative juridictionnelle et ne sont pas des auxiliaires de justice. La médiation

³ Sur ces questions, voir Faget, 1997. Bonafé-Schmitt, 1998. Bastard & Cardia-Vonèche, 1990. Certaines universités dispensent également ce type de formation.

pénale s'adresse à tout justiciable, y compris les mineurs. Dans ce cas, leur participation au processus est soumise à l'adhésion de leurs répondants (parents, tuteurs...) ⁴.

Ces caractéristiques inscrivent la médiation pénale dans le prolongement de l'institution judiciaire, et plus spécifiquement des Parquets, sans pour autant l'intégrer sous son autorité directe. Aucune disposition spécifique ne vient préciser une procédure ou des critères d'homologation des services de médiation. Un champ des possibles est ainsi ouvert quant à la relation que peuvent avoir les instances de médiation et les médiateurs avec les TGI. Les modalités de ce lien constituent un aspect potentiellement important dans la définition des pratiques de médiation.

Le caractère ambivalent de la médiation pénale, entre prescription judiciaire et autonomie institutionnelle, en fait un observatoire intéressant des compétences de la médiation en général : ses logiques sont en effet appelées à se stabiliser autour (ou en dépit) de ce statut. En outre, les particularités des situations critiques qu'elle prend en charge (infractions, troubles de l'ordre public, différends aggravés...) mettent la médiation à l'épreuve de ses principes d'action.

b. La médiation sociale

Répondant à plusieurs appellations selon les lieux (sociale, urbaine, de quartier, communautaire, citoyenne), la médiation sociale comprend l'ensemble des initiatives développées au gré des politiques sociales et urbaines (Contrats de Ville, Centres Communaux de Prévention de la Délinquance, bailleurs de logements sociaux, Contrats Locaux de Sécurité) et s'inscrit dans un espace urbain, dont elle vise à restaurer les régulations. Elle s'adresse donc principalement à des « habitants » dans leurs disputes de voisinage ou de proximité. Ces différends s'inscrivent dans une dimension infra-juridique, au sens où ils ne sauraient donner lieu, pour la plupart, à un règlement judiciaire, qu'il soit pénal ou civil. Ils renvoient plutôt à ce qui a été caractérisé comme des « incivilités », faites de nuisances sonores ou olfactives, d'occupation de locaux communs, de petits dommages matériels ou d'insultes, voire de voies de fait et de violences légères. L'examen des situations portées en médiation s'emploiera à caractériser ces situations.

Aux contours moins précis que son homologue au pénal, la médiation sociale participe donc d'une justice résolutive, qui vise à régénérer le lien social. Les parties en présence se trouvent dans une position relativement égalitaire, et leur adhésion au processus est libre. Les dossiers parviennent aux instances par le biais d'un réseau de partenaires, dont la nature retiendra notre attention et parfois, les parties les sollicitent directement.

L'absence de cadre institutionnel et son historique militant font de la médiation sociale un des domaines essentiels du développement de la médiation et de sa stabilisation, en conformité avec les principes présentés plus haut. L'observation de son contexte d'exercice et des compétences qui s'y manifestent offre donc un intérêt prééminent dans le cadre de notre problématique.

c. La médiation familiale

Centrée sur les affaires de divorce, elle peut toutefois intervenir plus largement le cas échéant (obligation alimentaire, émancipation de mineur, etc.). Elle présente, par rapport à nos préoccupations, des ressorts différents des deux premières.

Elle peut être sollicitée directement par les parties, qui souhaitent se faire assister dans leur procédure de divorce ou de séparation. Elle peut également être ordonnée par un juge des affaires familiales, dans le cadre d'une procédure de divorce ou autre. Elle privilégie une

⁴ La médiation pénale doit toutefois être distinguée de la « réparation pénale à l'égard des mineurs », qui comporte d'autres dimensions procédurales et impose l'intervention d'un service éducatif homologué (cf. Milburn, 1997 ; Vaillant, 1994).

négociation entre les parties sur les conditions de la séparation : répartition des biens, domiciliation des enfants et droit de visite, pension alimentaire, etc.

La médiation familiale ne répond pas à une situation de trouble social ou de trouble à l'ordre public, mais à une crise de la sphère familiale. Du point de vue juridique, les parties sont d'emblée en statut d'équivalence (mais il n'en va pas nécessairement de même au plan psychologique) : les situations soumises à la médiation sont donc d'un genre assez différent des deux autres. Elle n'en repose pas moins sur une même philosophie « qui oppose au sujet de droit, l'*empowered self*, notion intraduisible qui signifie le "soi renforcé". » (Théry, 1993, 344)

Au total, la médiation familiale participe d'une justice résolutive de la sphère domestique. Nous ne l'étudierons pas tant pour ce qu'elle apporte à la construction de la famille ou à la gestion des divorces, aspect déjà bien étudié (Bastard & Cardia-Vonèche, 1990, Théry, 1993), mais dans son activité et sa pratique spécifiques de médiation. Compte tenu de l'ampleur prise par la médiation familiale, qui se développe depuis les années 80 et de son fort degré de stabilisation ainsi acquis, il n'est pas question ici de la considérer comme un objet à part entière, mais plutôt comme un horizon comparatif pour l'ensemble de la recherche sur les compétences.

B- Contexte et pratiques

La démarche comparative entre les domaines de médiation se double d'une mise en perspective des différents éléments susceptibles d'intervenir dans la définition des compétences de médiation. Si elles connaissent des principes de fonctionnement énoncés par la doctrine, les pratiques de médiation n'en restent pas moins tributaires, peu ou prou, du contexte dans lequel elles s'exerce. On l'a vu, le lien d'affiliation avec les institutions judiciaires ou politiques joue un rôle en la matière. Le cadre de l'activité de médiation, ce que l'on rassemble ici sous la dénomination d'instances, est au cœur de ce processus.

a. Les instances.

La recherche est amenée à s'intéresser aux caractéristiques de ces instances, en tant qu'elles sont le lieu d'articulation entre les institutions, les organismes fédératifs et les médiateurs. Elles représentent un vecteur d'affiliation. Différents aspects sont ainsi envisagés en la matière :

- l'historique de l'instance dans ses diverses dimensions : origine, doctrine militante, conseil d'administration, présence de personnalités officielles, financement, activités annexes, etc.
- la nature des liens de l'instance avec des services proches, notamment quant à la manière dont ils contribuent à orienter les dossiers vers elle.
- l'activité de l'instance, à travers les situations qu'elle traite et le public concerné.
- le statut des médiateurs : bénévole/salarié, profane/professionnel, ainsi que le niveau et type de formation en médiation, leur origine professionnelle...

Il s'agit ainsi de réaliser une *morphologie descriptive* des instances de médiation, afin d'établir une comparaison significative entre elles (selon le type, le lieu, l'ancienneté, l'environnement institutionnel...). mais également de les rapporter à la nature des pratiques qu'elles encadrent.

b. Les pratiques

Un cadre d'analyse développé pour une recherche sur la défense pénale (Milburn, 1991) peut être transposé ici, *mutatis mutandis*⁵, comme base initiale de travail. Elle permet d'orienter le recueil de données, et ne préfigure pas des résultats, susceptibles de mettre à jour une autre scansion du processus relationnel. Elle distingue dans un premier temps trois phases au déroulement de l'intervention.

- L'entrée en médiation : il s'agit ici de permettre aux parties d'identifier la situation, de reconnaître la valeur de l'intervention et l'éventualité d'une possibilité de règlement, et de leur faire accepter la dialogue. Cette phase est susceptible de varier selon le public (situation sociale, origine culturelle, âge, etc.) et selon la nature du litige (relation familiale, dommages occasionnés, ancienneté du différend, etc.).
- La négociation : elle entreprend une prise de conscience par les parties de la nature du litige, l'apaisement de l'implication émotionnelle, l'évolution du jugement mutuel, l'émergence de solutions appropriées... Les techniques utilisées par l'intervenant visent à favoriser l'initiative des parties tout en conservant la maîtrise du déroulement de la relation. La négociation peut porter tout autant sur des biens matériels que sur des comportements ou des aspects symboliques.
- La conclusion : sauf cas d'échec, elle se traduit par des engagements pris de part et d'autre retraçant l'accord passé entre les parties sur la résolution du litige, voire sur l'évitement de la survenance de nouveaux différends entre les parties. Il convient d'accorder une attention particulière sur la forme que prennent ces engagements mutuels.

La recherche a pour objectif d'identifier les différentes techniques développées par les intervenants de la médiation, et de les rapporter à leur contexte de réalisation (type de litige, de public, de cadre de travail, etc.). Elle s'emploie également à en définir l'origine, susceptible d'osciller entre méthodes répertoriées (formation), instructions locales et initiatives personnelles.

Notre grille d'analyse distingue également les différents aspects de ces techniques d'intervention : présence d'un ou plusieurs intervenants, mise en présence ou non des parties, temporisation des sessions, types d'arguments permettant de cadrer la négociation, choix d'un mode de validation de l'accord. Il s'agit également d'observer le cadre éthique qui préside aux modalités d'intervention.

L'ensemble de ces orientations de recherche a constitué la base à la mise au point de la procédure de collecte des données : celles-ci devaient en effet répondre aux exigences de ces questionnements. Ces aspects sont évoqués au cours du chapitre suivant.

⁵ Cette transposition doit en effet tenir compte de la structure ternaire de la relation en médiation différente du caractère dual de la relation entre l'avocat et son client.

CHAPITRE 2- *METHODOLOGIE* :

PRESENTATION DES TERRAINS, COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES

La présente recherche s'appuie essentiellement sur des données collectées selon des moyens classiques de la méthodologie sociologique, et adaptés à ses objectifs. Elles ne répondent pas à une exigence d'exhaustivité ni de représentativité, au sens statistique. En revanche, la dimension comparative de la recherche contribue à en fixer le cadre méthodologique. Le choix des objets empiriques placés dans cet observatoire – sites, instances de médiation, informateurs, pratiques de médiation – a été réalisé dans une exigence de diversité et de pluralité à chacun de ces niveaux. En effet, l'objectif poursuivi n'est pas tant celui de fournir une photographie fidèle de la réalité, que d'analyser un phénomène tel qu'il se manifeste à divers points du réel.

En l'occurrence, la compétence en médiation sous ses diverses dimensions, son processus de stabilisation, et son contexte d'émergence offrent leurs caractéristiques à l'observateur dans certaines conditions. La pluralité de ces conditions fournit à l'analyste les moyens de la comparaison des phénomènes et de leurs logiques d'émergence. En termes circonstanciés : les logiques qui sous-tendent les compétences de médiation peuvent être identifiées par la comparaison de situations présentant une série de caractéristiques significativement différentes.

Le présent chapitre propose de retracer les moyens et les méthodes élaborés afin de répondre au double souci de l'analyse comparative et de la validation heuristique des données. Dans un premier temps, il s'attardera successivement sur le choix des sites observés et sur la détermination des instances de médiation placées sous le regard du sociologue. Une seconde partie sera consacrée aux moyens mis en œuvre pour recueillir les données, sur le déroulement de cette opération, sur leur validation, leurs conditions d'analyse et leur mode de présentation.

2.1. Le choix des sources de données

La caractère comparatif de la recherche impliquait que les différents types de médiation puissent être observés dans un même espace institutionnel et géographique, afin d'en neutraliser les effets. Les trois types de médiation – pénale, sociale et familiale – ont donc été observés sur chacun des quatre sites retenus.

A. Les sites

Ils ont été sélectionnés en amont de la recherche, dans le cadre de la proposition faite à la Mission. Au vu des données recueillies, ce choix s'est avéré adéquat. Il s'est agi de retenir deux sites en Ile-de-France et deux en province : le Val d'Oise et Paris d'une part, l'agglomération de Nantes et l'ouest de la Moselle par ailleurs. Ceci répondait à divers critères, garantissant une certaine diversité des situations locales.

a. Le Val d'Oise

Ce département représente la grande banlieue parisienne : il accueille à la fois une population de classe moyenne et un habitat populaire, dont une partie est réunie dans des grands ensembles de logements sociaux. Sur le plan judiciaire, le département est regroupé sous l'autorité du TGI de Pontoise. La caractéristique la plus saillante, du point de vue qui nous occupe, tient au fait que ce TGI a été, depuis le début des années 1990, le théâtre d'une politique pénale volontariste et expérimentale en matière de traitement judiciaire alternatif des troubles sociaux, sous la houlette notamment du Parquet de Pontoise.

Quatre Maisons de la Justice et du Droit (MJD) ont été créées dans cette période, et implantées dans les quartiers sensibles. Les communes concernées sont celles de Villiers-le-Bel, Persan, Cergy, et Sarcelles.

C'est dans ce cadre qu'a été développée la médiation pénale, délocalisée dans ces MJD. Les Procureurs de la République qui se sont succédé dans cette période¹ ont en outre souhaité faire de leur action en la matière une démarche expérimentale, dans le cadre des dispositions prévues par les textes et par la Chancellerie, notamment en rapport avec la loi du 4 janvier 1993 et de ses dispositions afférentes à la médiation pénale.

Les spécificités de ces choix seront évoquées avec l'examen des instances retenues. On relèvera simplement ici que, dans ce département, la médiation pénale s'est principalement développée sous l'impulsion de l'institution judiciaire, qui a également associé la médiation familiale à son action.

b. Paris

La capitale présente des caractéristiques sensiblement différentes quant à la médiation pénale. Celle-ci n'a pas fait l'objet d'une politique volontariste marquée du Parquet de Paris. Lorsqu'il a été amené à la favoriser, il s'est appuyé sur des instances de médiation préexistantes ou en voie de constitution. Celles-ci ont ainsi acquis une autonomie en dehors de l'autorité judiciaire. Elles se sont alors élaborées sur l'impulsion du militantisme de la médiation, et en conformité avec les modes de fonctionnement qu'il a privilégiés². A l'instar d'autres grandes villes (e.g. Lyon), Paris a été la laboratoire d'initiatives indépendantes de médiation, que ce soit en médiation sociale, pénale ou familiale. Leur inscription institutionnelle (judiciaire ou autre) s'est faite dans la continuité de ce processus et les pratiques qui prévalent n'ont pas été significativement modifiés par la demande judiciaire de médiation.

c. L'ouest mosellan

La Moselle est un vaste département de l'est de la France qui abrite plus d'un million d'habitants. Sa façade ouest est occupée par un axe d'agglomération qui commence au sud à Metz, chef lieu de la région, et s'étend presque jusqu'à la frontière luxembourgeoise. Metz est une ville plutôt commerçante et tertiaire. Son agglomération comporte plusieurs grands ensembles de logements sociaux classés sensibles par les politiques de la ville. Thionville, à 25 km au nord, est au centre de plusieurs communes qui furent le principal site de la sidérurgie lorraine, qui a connu la crise que l'on sait. Le département est couvert par trois TGI : Metz (sud du département), Thionville (nord) et Sarreguemines (est).

Sur le plan judiciaire, la recherche a porté sur le TGI de Metz, qui a l'activité la plus conséquente. La configuration locale de la médiation pénale est sensiblement différente de celles

¹ Il s'agit de MM. Moinard et Moreau.

² Ces aspects seront largement évoqués au cours du présent document.

de Paris et du Val d'Oise. La médiation pénale s'est développée après 1993, et plus notablement après 1995, sous l'impulsion du Parquet. Une structure d'aide aux victimes a longtemps assuré cette fonction avant que ne s'implante une instance de médiation pénale spécifique. Une MJD a été ouverte dans une commune limitrophe de Metz (Woippy) en 2000. La médiation à Metz n'a donc ni caractère expérimental sur le plan judiciaire, ni antériorité remarquable dans la mouvance de la médiation.

Ce secteur est un site intéressant en termes de médiation sociale. Deux instances de ce type ont été créées, l'une à Metz, l'autre à Thionville, dans le cadre des politiques locales de prévention de la délinquance, mais sur des bases assez sensiblement différentes. Quant à la médiation familiale, elle a une certaine ancienneté à Metz (1989), sans avoir connu cependant un développement marqué, restant essentiellement cantonnée dans une seule instance.

d. Nantes et son agglomération

Ce second site de province est différent de celui de Metz, à plusieurs égards. Nantes est une agglomération plus grande et plus concentrée que Metz. Les multiples communes qui la composent se sont organisées en matière de distribution des registres d'intervention pour ce qui est des politiques de prévention et de sécurité. Cette structuration a conduit la médiation pénale à être implantée à Nantes, chaque commune ayant une instance de prévention de la délinquance, celles-ci articulant leurs interventions. La médiation pénale a pris ses marques récemment à Nantes, sur un mode différent de celui des autres sites.

La médiation sociale s'est développée dans plusieurs communes de l'agglomération. Pour ce qui est de la médiation familiale, elle est apparue précocement et plusieurs instances se sont créées.

B. Les instances

Chacun des sites ne reflétait pas nécessairement la structure correspondant à notre démarche en termes de répartition des instances. Ainsi certains sites comportent plusieurs instances de médiation sociale, d'autres aucune ; la plupart des sites abritent plusieurs instances de médiation familiale. Un travail de sélection s'est par conséquent avéré nécessaire. Le principe heuristique privilégié à cette fin est toujours celui de la diversité, notamment à l'intérieur d'un même type de médiation. L'ensemble des instances de médiation sur chaque site a été répertorié et des informations recueillies sur chacune d'entre elles. Ainsi, plusieurs instances ont été visitées à l'intérieur d'un même type de médiation sur un site. Toutefois, une seule instance a été étudiée de manière approfondie dans chaque cas³. Un tableau présentant les principales caractéristiques de l'ensemble de celles-ci figure en annexe (n°1). En outre, une analyse détaillée de chaque instance est réalisée au chapitre suivant.

a. La médiation pénale

Elle ne présente guère de difficulté en termes de sélection, la plupart des TGI n'accueillant qu'une seule instance. C'est le cas du moins à Nantes et à Pontoise. Dans la Moselle ouest, la principale instance de médiation pénale du TGI de Metz (« Duoviri ») a été retenue du fait de l'importance de son activité, qui a permis de réaliser une mesure quantitative significative de celle-ci. En outre, il s'agit d'une création ad hoc, dont la médiation constitue la principale activité.

A Paris, nous avons repéré deux principales instances en charge de la médiation pénale (l'AApé et le CMFM), qui paraissent sensiblement équivalentes sur l'ensemble des critères morphologiques déclinés, et également par leur inscription dans la mouvance de la médiation. Le

³ A l'exception notable de la médiation sociale, pour des raisons exposées plus loin.

CMFM a été retenu car c'est également un organisme de formation à la médiation, qui forme ses propres médiateurs, ce que l'on ne retrouve dans aucun des autres cas observés.

b. La médiation sociale

Tous les sites retenus par la recherche ne comportent pas de programmes de médiation sociale au sens où nous l'avons définie. Ils étaient présents, à notre connaissance, sur les seuls sites de la Moselle et de Nantes. Il apparaît en réalité que leur champ d'intervention, qui correspond globalement, ainsi que cela sera précisé au cours d'un prochain chapitre, aux différends de voisinage, est couvert à Paris et dans le Val d'Oise par les instances médiation pénale⁴.

Toutefois, afin d'avoir un échantillon suffisant d'instances de médiation sociale et de pouvoir ainsi comparer leurs pratiques et leur morphologie, nous avons inclus dans l'observatoire, en plus de celle de Metz, une instance implantée à Thionville. Différente de celle de Metz à bien des égards, elle s'est avérée une source de données fort riche. Son rayon d'action couvre en outre plusieurs communes proches de Thionville (Yutz, Hayange, Terville, etc.).

A Metz, l'instance de médiation est principalement issue de l'activité du CCPD et de l'initiative de l'adjoint au maire et de son chargé de mission. Sa particularité, que l'on ne retrouve pas dans les deux autres que nous avons observées, tient au fait qu'elle intervient principalement suite au renvoi de mains courantes de police. En outre, les médiateurs y sont salariés et son activité très abondante. Ce dernier aspect a permis d'opérer une mesure quantitative des dossiers traités.

A Nantes, nous avons retenu l'instance de médiation implantée à St-Herblain. Cette commune limitrophe de Nantes abrite 45 000 habitants répartis dans un habitat diversifié et éclaté sur plusieurs quartiers, qui font se côtoyer pavillons, très grands ensembles de logements sociaux (en particulier la fameuse barre du « Sillon de Bretagne ») et zones commerciales. Outre les particularités de ce tissu urbain, le principal intérêt de l'instance de médiation sociale de St-Herblain réside dans son ancienneté et son inscription forte dans une politique municipale de prévention de la délinquance, à l'intérieur d'un dispositif bien structuré.

c. La médiation familiale

Ce type de médiation a posé plus de problèmes que les deux autres en termes de choix des instances, compte tenu de la multiplicité des instances présentes sur certains sites, à l'exception de Metz où une seule instance semble couvrir tout l'ouest mosellan. Nous avons rencontré les responsables de plusieurs instances sur chaque site, et sélectionné à chaque fois en fonction de spécificités locales. Ainsi, à Nantes, l'instance retenue intervient presque exclusivement sur ordonnance du JAF, ce qui s'avère plutôt rare. A Pontoise, la principale instance retenue intervient quant à elle sur demande du Parquet, dans les cas d'infractions liées à la famille (abandon de famille, non respect d'ordonnance de JAF sur l'exercice du droit de visite, violences conjugales). A Paris, l'instance retenue l'a été en revanche par son absence de particularité, si ce n'est qu'un des médiateurs est un homme, fait plutôt rare dans ce domaine.

d. Conclusion

De manière générale, les résultats de la recherche indiquent que l'éventail d'instances de médiation fournit un échantillon assez large en termes de diversification des dispositifs et des pratiques de médiation, dans les trois domaines retenus. La réalité n'est sans doute pas épuisée en la matière, et d'autres pratiques existent certainement. Mais du point de vue qui nous occupe,

⁴ Cf. chapitre 4.

celui qui consiste à explorer les rationalités présentes dans les compétences, cet éventail permet d'identifier les logiques à l'œuvre. Il s'agit plus spécifiquement d'examiner l'articulation existant entre la morphologie de ces instances et les compétences qui s'y exercent. La lecture de la seconde partie de ce document indique que les instances sélectionnées ont fourni des données précieuses en ce sens.

Au total, onze instances ont été comparées de manière systématique, mais certains entretiens ont été réalisés en dehors de celles-ci, auprès d'autres instances rencontrées.

2.2. Procédure de collecte, nature et validation des données.

Le recueil des données a été opéré sur la base de dispositifs méthodologiques adaptés au type d'information recherchée et au type d'analyse programmée. A cette fin, la recherche s'est appuyé sur deux modes de collecte éprouvés en sociologie, que sont d'une part l'analyse quantitative des dossiers qui échoient aux instances et de leur traitement, et de l'autre des entretiens semi-directifs réalisés auprès de divers interlocuteurs. A l'intérieur de cette seconde méthode, deux phases sont à distinguer : l'une visait à répondre aux exigences de l'analyse morphologique des instances, l'autre se focalisant sur l'interprétation des pratiques des médiateurs. Voici quelques éléments sur les principes et le déroulement de ces sessions de collecte de données.

A. Données quantitatives. Analyse des dossiers de médiation.

Compte-tenu de la problématique générale de la recherche, le recueil de données quantitatives n'est pas au cœur du dispositif méthodologique. L'examen statistique des dossiers de médiation ne permet pas de réaliser à lui seul des interprétations générales sur les compétences ; il fournit cependant des indications essentielles pour comprendre leur contexte d'émergence et d'exercice. Là où les données qualitatives fournissent les moyens d'une analyse verticale, en profondeur, des logiques qui sous-tendent les pratiques, les sources statistiques balayent une image horizontale de leur surface d'action.

a. Les instances concernées

Lorsque cela s'est avéré possible et utile, nous avons réalisé une collecte de données sur les dossiers traités par les médiateurs dans certaines instances, aux fins d'un traitement quantitatif et statistique. Il s'est agi principalement d'acquérir une vision des particularités des différends qui leur sont soumis ainsi que de certains moyens mis en œuvre pour les résoudre. Toutefois, seules les instances traitant annuellement un nombre de dossiers suffisant, soit un minimum d'une centaine par an, a pu faire l'objet de cette approche. Une seconde exigence tenait à la bienveillance des responsables des instances et à la disponibilité des médiateurs pour remplir cette tâche.

Cette exigence statistique justifie le fait que ce mode de recueil de données concerne uniquement quatre instances : trois de médiation pénale et une de médiation sociale⁵. La médiation familiale, compte tenu du faible volume de dossiers traités, n'a pas été concernée par ce dispositif de collecte. Ceci ne constitue toutefois pas un déficit d'information, compte tenu du caractère de son domaine et de ses modes d'intervention, relativement homogènes.

Pour les autres instances, des données quantitatives sont fournies par leurs bilans d'activité : moins détaillées que celles propres à la recherche, elles ont toutefois constitué une source précieuse de comparaison sur des points importants, notamment quant aux types de différends traités (cf. infra. ch.4).

⁵ Les instances concernées sont les suivantes : MJD du Val d'Oise, Duoviri à Metz (MP), AMMS à Metz (MS) et CMFM à Paris. Le travail statistiques n'a pu être réalisé à Nantes pour des raisons techniques liées à l'instance : celle-ci nous a cependant livré des données exploitables pour la recherche.

b. Nature et validation

Les données ont été rassemblées sur la base d'une fiche réalisée à partir des questionnements formulés par notre problématique (cf. annexe n°2). Cette fiche fut remplie par les médiateurs eux-mêmes à la clôture de chaque dossier⁶. En effet, certaines informations essentielles pour nous ne figurent pas dans les dossiers remplis par les médiateurs et archivés. Au surplus, certaines instances de médiation ont posé une exigence de confidentialité.

Cette démarche a pour conséquence d'induire des effets d'interprétation de la part des médiateurs⁷, par exemple sur le caractère infractionnel ou non des situations traitées. Ces effets ont été corrigés par le travail de dépouillement et d'analyse ultérieur, réalisé par nos soins, notamment grâce à la comparaison entre les réponses et l'analyse des questions ouvertes.

Afin de conserver l'homogénéité des données pour chaque instance, l'échantillonnage a été réalisé sur la base d'une plage de temps de trois mois d'activité des médiateurs participant au travail de collecte. Des aspects techniques de réalisation de ce travail n'ont pas permis de retenir les mêmes périodes pour l'ensemble des instances. Elles se répartissent entre mars 1999 et mai 2000. Ceci n'a pas d'incidence sur la validité de nos résultats, car les éléments mesurés ne subissent pas d'aléas saisonniers.

La fiche ainsi remplie porte sur deux aspects essentiels. Il s'agit d'une part de la nature du différend en cause et d'autre part de certains éléments des pratiques de médiation mobilisées. Ceci répond à l'objectif de mise en correspondance de ces deux aspects : cette démarche a fourni des éclairages fort riches.

Concernant le premier aspect, trois types de données sont privilégiées :

- i) les caractéristiques des personnes impliquées dans le différend⁸ ;
- ii) la nature de la relation entre les parties, en retenant à priori quatre catégories précises : inconnus, voisins, couple (ou couple séparé), autre liens familiaux, divers ;
- iii) la nature du différend. La question ouverte permet de réaliser une classification à posteriori et un traitement qualitatif de certaines situations en cause.

Ces données autorisent alors une opération de taxinomie et d'analyse détaillée des différends traités, sur la base de critères homogènes. En effet, les catégories de classification retenus par les bilans d'activité des instances ne répondent pas à une nomenclature unique⁹ et n'auraient pas permis ce travail.

Sur le plan des pratiques de médiation, la fiche vise à mesurer la fréquence de certains de leurs aspects.

- i) sur le déroulement : types et nombre de séances, durée de la médiation ;
- ii) sur les participants : nombre de personnes participant à la médiation, présence de tiers (avocat ou autre) ;
- iii) sur l'issue de la médiation : type d'accord, nature de l'éventuel dédommagement, mesures d'accompagnement.

⁶ Que tous ceux qui se sont prêtés à cet exercice parfois fastidieux et qui représentait pour eux une tâche supplémentaire en soient vivement remerciés.

⁷ Une partie importante de ce biais fut évité par la présentation de consignes de remplissage des grilles auprès des médiateurs.

⁸ y compris (lorsque ces informations sont disponibles) quand elles ne se sont présentées..

⁹ En outre, ces bilans se focalisent sur la nature des faits justifiant le recours à la médiation et ne tiennent pas compte des caractéristiques de la relation entre les protagonistes.

La majeure partie de l'analyse des pratiques s'appuie sur les données qualitatives ; néanmoins, les éléments quantitatifs ainsi obtenus fournissent des éléments précieux pour évaluer précisément la portée de certaines pratiques.

c. Analyse et présentation

397 fiches ainsi obtenues ont été reportées sur une base de données informatique à fin d'un traitement statistique. La saisie a fait l'objet de consignes particulières, afin d'en éviter les biais. La répartition statistique est la suivante : 181 fiches dans le Val d'Oise, 124 en Moselle et 91 à Paris.

Compte tenu des effectifs globaux et des objectifs de la recherche, l'analyse s'est concentrée sur des comparaisons statistiques entre les instances pour chacun des items. Cette démarche a révélé les particularités principales de chaque instance, et permis de construire des classifications dynamiques pour certains items (notamment quant à l'analyse des situations traitées, cf. chapitre 4)¹⁰. Certains items présentent des quantités trop faibles pour être interprétés et ne font pas l'objet d'une exploitation. C'est notamment le cas de celui qui concerne la présence de tiers, qui ne représente que 46 dossiers sur l'ensemble (soit 11,6 %). Sur cet ensemble, on trouve 8 présences d'avocat (soit 2 %). 9 de divers (huissier, assureur, employeur de la victime, etc., soit 2,27 %) et 29 parents (soit 7,32 %).

Par souci de facilité de lecture et de rigueur d'interprétation (ces données n'ayant de portée que dans leur articulation avec d'autres), les résultats sont présentés sous forme de tableaux ou de graphiques comparatifs dans le cours du document.

B. Données institutionnelles. Analyse morphologique des instances

Une seconde source vise à réunir les données permettant de cerner les différentes instances de médiation, d'en examiner les caractéristiques et les modes de fonctionnement. Ces données institutionnelles résultent de deux provenances que sont d'une part les entretiens réalisés auprès des responsables des instances, et d'autre part des divers documents qui en émanent.

a. Entretiens institutionnels

Les entretiens institutionnels ne visent pas à susciter de la part des informateurs un discours, ensuite soumis à une analyse discursive, mais simplement l'obtention d'informations sur l'instance. Ces informations doivent répondre à une exigence de comparaison terme à terme ; aussi est-il nécessaire de constituer une grille de questionnements soumise à l'ensemble des instances. Les réponses à ces questions sont ensuite intégrées à une grille descriptive qui décline l'ensemble des items permettant de caractériser chaque instance, et de constituer ainsi un document propre à l'analyse comparative. Ces documents sont présentés en annexe n°3.

Les informations ainsi collectées portent essentiellement sur le fonctionnement institutionnel de l'instance (financement, conseil d'administration, structure d'appartenance, etc.), sur son fonctionnement interne (fonctions, affectation des dossiers, etc.) et sur les médiateurs (nombre, recrutement, formation, encadrement, rémunération, etc.). En outre, un historique succinct de l'instance a pu ainsi être effectué.

Les informateurs ont été choisis en fonction de leur position institutionnelle vis-à-vis de l'instance. Celles-ci se sont avérées fort variables selon les cas. Ont ainsi été interrogés :

- en médiation pénale, le substitut du Procureur de la République en charge des questions de médiation pénale, quand cela s'est avéré possible ;

¹⁰ Les analyses factorielles entre items à l'intérieur de chaque instance ou au niveau général ont été réalisées : elles n'ont pas révélé de corrélations majeures, souvent par manque de significativité statistique. Elles n'ont donc été exploitées.

– les directeurs, coordinateurs ou responsables d'instances le cas échéant : notamment dans les instances de médiation pénale et de médiation sociale ;

– un des principaux médiateurs lorsque l'instance ne connaît pas d'encadrement spécifique à cette activité : c'est notamment le cas en médiation familiale, où l'activité en côtoie d'autres dans une même structure. La même personne fait alors l'objet de deux entretiens : l'un institutionnel et l'autre sur les pratiques.

Dans certains cas, plusieurs personnes ont pu être rencontrées pour une même instance, en tant qu'informateur institutionnel.

La validation des informations ainsi recueillies pour l'analyse morphologique ne pose pas les mêmes problèmes que pour les entretiens discursifs : les informations délivrées ici étant factuelles et relativement publiques, les entretiens ne nécessitent pas d'analyse transversale ou longitudinale. Leur précision est donc confirmée par un exercice de corroboration de plusieurs sources sur la même instance, quand cela est possible (ce qui fut effectif dans la majorité des cas). Les résultats, analysés pour l'essentiel dans le chapitre suivant, s'avèrent plutôt significatifs. La comparaison de ces caractéristiques offre des éclairages majeurs sur la question des conditions d'émergence de la compétence en médiation. Au surplus, il fournit une photographie non exhaustive mais néanmoins significative de la diversité des situations en la matière.

b. Documents et sources secondaires

Ce second canal d'information, contrairement au premier, n'est pas systématisé. Il s'est agi principalement de recueillir et consulter les documents produits par les instances sur elles-mêmes, que les responsables ont bien voulu nous remettre. Il s'agit principalement des bilans d'activité et des documents de référence remis aux médiateurs pour cadrer leur activité¹¹. Ces documents ne font pas l'objet d'une présentation systématique, leur objectif étant de compléter l'ensemble des données quantitatives ou qualitatives obtenues par ailleurs. Ils sont cités dans le document quand cela s'est avéré nécessaire à l'analyse.

Par ailleurs, une série de conversations informelles ou d'observations ponctuelles ont été parfois réalisées, quand cela s'est avéré possible, par exemple lors d'assemblées générales de certaines structures. Ici encore, il s'agit d'une source secondaire, permettant de compléter les informations collectées par ailleurs et d'obtenir une vision globale du fonctionnement général des instances.

C- Analyse des pratiques et données discursives.

La principale source d'informations en vue de l'analyse des formes de compétence en médiation tient au recueil des discours provoqués auprès des médiateurs sur leurs propres pratiques. Cette méthode a déjà été éprouvée par de précédents travaux de recherche sur des objets analogues. Elle n'exclut pas l'observation directe des pratiques, mais elle offre des avantages heuristiques considérables en comparaison à celle-ci.

a. Les discours sur les pratiques : l'entretien compréhensif.

La technique de l'entretien compréhensif (Kaufman, 1998) s'avère particulièrement adapté à l'analyse de la compétence relationnelle. En effet, ainsi que nous l'avons établi lors de travaux précédents (Milburn, 1991 ; 1994), ce type de compétence suppose une maîtrise par un praticien (ici le médiateur) d'une situation relationnelle qu'il a en charge. Cette exigence de

¹¹ ainsi que les documents types, tels les lettres de sollicitations envoyées aux parties. Nous avons également pu consulter certains exemplaires de protocoles d'accord.

maîtrise, posée non seulement par l'objectif de la situation (ici résoudre un différend) mais par la situation elle-même, implique de sa part une rationalisation consciente des opérations effectuées à cette fin (ce qui n'est pas le cas dans les situations relationnelles ordinaires ou quotidiennes, où la compétence relationnelle n'est pas stabilisée). Cette rationalisation ne fait pas spontanément l'objet d'une mise en discours de la part du praticien : cela suppose une intervention extérieure qui en pose les cadres. Cet exercice est effectué lors des séances de formation ou de supervision des médiateurs, le cas échéant.

Les interviews sociologiques réalisent la même opération, autour d'un objectif différent, toutefois : la mise en perspective scientifique.

La question de savoir si les interviewés rapportent la « vérité » est ici caduque. Il est certain qu'ils n'épuisent pas la description des actions qu'ils mettent en place, et qu'ils n'en donnent qu'une version particulière. Leurs discours constituent une mise en forme de logiques générales ou spécifiques auxquels ils ont recours dans l'ensemble de leurs pratiques. Le discours sur la compétence est en cela une expression de cette compétence : la capacité des acteurs sociaux à rationaliser leur propre action est un théorème essentiel de la sociologie compréhensive, qui s'impose comme l'approche épistémologique la plus adaptée aux réalités sociales contemporaines.

Les modalités de l'entretien réalisé par le sociologue permettent d'en balayer les différents aspects, entre techniques éprouvées, pratiques spécifiques, personnelles ou adaptées, et réponses particulières à des situations. En outre, l'analyse longitudinale, transversale et comparative permet d'identifier les rationalités sous-jacentes aux différents discours issus de ces interviews.

Ces logiques ne peuvent être identifiées par la seule observation directe des situations relationnelles : les méthodes de maîtrise de celles-ci par les intervenants n'apparaissent pas de manière distincte, mais uniquement en filigrane. L'observation constitue ici une source secondaire de données sur cette question.

b. Guide et conduite d'entretien.

Les interviews réalisées dans cette perspective doivent répondre à des impératifs méthodologiques spécifiques et rigoureux : le simple recueil de discours spontané ne suffit pas. L'entretien se doit alors d'être maîtrisé par le sociologue, qui impose les registres de réponse. Ceux-ci sont formulés sur un guide d'entretien, qui comporte des questions adressées aux informateurs et des relances afin de compléter les éléments de réponse. Ce guide a légèrement évolué au cours de l'enquête, en fonction de la progression des questionnements théoriques sur certains aspects : il est présenté en annexe n°4.

Les questions sont orientées sur plusieurs aspects :

- une présentation de soi de chaque médiateur interviewé ;
- le déroulement des médiations, en ayant soin de décliner chaque étape ;
- les moyens utilisés pour obtenir les résultats escomptés : les techniques d'intervention des médiateurs, les principes respectés dans ce cadre ainsi que les observations sur le comportement des parties ;
- une mise en scène de ces techniques et principes par l'évocation de situations types (classification, narration de dossiers spécifiques, etc.).

Les entretiens individuels ont ainsi duré entre 45 mn et 1 h 30, auprès des médiateurs des instances sélectionnées et de quelques autres. Nous avons par ailleurs réalisé quelques séances d'entretiens collectifs entre médiateurs d'une même instance, ce qui s'est révélé utile, des débats ou échanges entre les médiateurs ayant contribué à l'approfondissement des topiques évoqués, et

Cette méthode s'est avérée fructueuse, les données discursives recueillies ayant permis d'éclairer des questions essentielles du point de vue de l'analyse. Elle a été complétée par l'observation de quelques situations d'entretiens, qui sont venus à l'appui de ces discours, qui ont effectivement fourni les clés aux rationalités de la compétence des médiateurs.

c. Les informateurs

Le nombre d'informateurs interrogés dans chaque instance est variable selon la taille de celle-ci. Pour les instances comportant un petit nombre de médiateurs (jusqu'à cinq), ils ont tous été interrogés. Lorsque ce nombre était dépassé, un échantillon de cinq à sept personnes a été sélectionné, en privilégiant ici encore la diversité, en fonction de critères liés à la personnalité et à l'activité des médiateurs. Dans le cas des instances de médiation familiale, une ou deux personnes ont été interrogées par site : compte tenu du type d'activité de ce domaine et de ses caractéristiques quant à nos préoccupations, cela s'est avéré très suffisant.

34 entretiens ont été ainsi réalisés auprès de 40 médiateurs. (Moselle : 14 ; Paris : 6 ; Val d'Oise : 9 ; Nantes : 11). Ils sont présentés au cours du document par un système de codage permettant de les situer. Chaque entretien s'est vu attribué un code qui indique (1) le département en chiffres, (2) le type de médiation en lettres, (3) la numérotation aléatoire de l'entretien. Les codes sont ainsi les suivants :

57	Moselle	MP	Méd. Pénale
95	Val d'Oise	MF	Méd. Familiale
44	Nantes-St-Herblain	MS	Méd. Sociale
75	Paris		

Ainsi, un extrait d'entretien codé 95MF1 correspond à un entretien n°1 réalisé avec un médiateur familial du Val d'Oise, ou 44MP3 à un entretien n°3 réalisé auprès de deux médiateurs pénaux de Nantes.

d. Analyse, validation et présentation des données

Les entretiens ont été transcrits sur support papier, avant d'être soumis à un double analyse, longitudinale et transversale. L'examen longitudinal consiste à observer la cohérence générale et la trame narrative du propos des informateurs. Compte tenu de notre démarche d'ensemble, cette analyse ne fournit pas des éléments essentiels : elle permet de rapporter les propos des interviewés à leurs traits personnels (formation, carrière professionnelle, etc.).

En revanche, l'analyse longitudinale a été privilégiée compte tenu de l'approche comparative : elle permet d'établir des constantes et des discordances au sein d'une même instance et d'un même type de médiation, ainsi que d'opérer une mise en perspective globale.

Cette phase essentielle de l'analyse a consisté à relever à partir de l'ensemble des propos les thématiques pertinentes au vu de notre problématique, puis de les classer et de les appliquer à tous les entretiens, en extrayant les passages concernés. Chacun de ces ensembles de topiques a ensuite fait l'objet d'une analyse comparative, permettant de réaliser les interprétations empiriques ou théoriques qui servent de base à ce document.

Ces extraits d'entretiens sont présentés, comme toutes les données essentielles, dans le cours du document. Compte tenu du statut heuristique qui leur est attribué, celui de formalisation de la compétence, leur lecture s'avère aussi instructive que les interprétations qui en découlent.

C'est pourquoi ces extraits sont généreusement présentés, même si nous avons dû renoncer, afin de ne pas encombrer le document, à exposer certains passages également intéressants.

Ces extraits sont mis en relief dans le cours du document par une présentation sous forme de paragraphe séparé, de guillemets et de caractères italiques. Les entretiens d'où ils sont extraits sont signalés grâce au codage présenté plus haut.

L'exactitude des propos ont été conservés autant que faire se peut. Parfois, pour alléger la lecture, les propos ont cependant été résumés par nos soins : c'est le cas lorsqu'il s'est agi d'extraire de ces entretiens des situations exemplaires de différend, examinés par le chapitre 4. Ceci ne faisant pas l'objet d'une analyse de discours, cette traduction ne pose pas de problème méthodologique.

En guise de conclusion, il convient de noter que les résultats de cette recherche, en termes d'interprétation en théorie sociologique, s'appuient entièrement sur la combinaison de l'ensemble de ces données, qualitatives et quantitatives. Leur présentation est aussi importante que les interprétations qui en sont faites, l'articulation entre l'empirique et le théorique étant le principe fondamental des sciences humaines. Toutefois, afin que chacun puisse avoir accès à ces résultats et que ce document ne soit pas une simple somme de données indéchiffrable, nous avons opéré une sélection dans la présentation. Certains éléments au fondement de nos interprétations ne sont donc pas rendus visibles : ils n'en fournissent pas moins une base essentielle de validation des analyses.

Seconde partie : **Le contexte institutionnel et social**

Les instances de médiation que nous avons observées inscrivent leur action dans un espace interstitiel entre institutions et citoyens. Leur valeur tient à un équilibre entre la légitimité qu'elles tirent de l'institution et celle qu'elles tirent de la reconnaissance de leur action par les usagers. C'est dans cet espace et dans ce processus de stabilisation que se constitue la teneur de leur compétence, au sens où nous l'entendons. L'équilibre trouvé à cette fin est toutefois variable selon les instances de médiation.

Par « instances », il faut entendre un service de médiation, constitué comme tel par ses concepteurs, et regroupant en général une équipe, formée à la fois d'intervenants (médiateurs), d'administrateurs et parfois de personnel annexe (direction, coordination, secrétariat). Elles ne correspondent pas toutes à une entité juridiquement limitée : dans de nombreux cas, comme nous le verrons, elles représentent une partie de l'activité d'une association ; parfois elles regroupent des intervenants qui ne sont pas intégrés à une personne morale.

La recherche a révélé plusieurs enjeux majeurs quant à la nature de ces instances. L'un d'entre eux tient à la relation qu'ont les instances avec les institutions : elles sont en effet très variables selon les instances, en termes de financement, de contrôle de l'activité, d'administration. La question de l'indépendance, qui est au cœur de la doctrine de la médiation, est bien entendue en cause ici. Un autre tient à la relation que les instances entretiennent entre elles : leur juxtaposition sur un même territoire peut tenir tantôt de l'ignorance mutuelle, tantôt de la concurrence, tantôt de la répartition des domaines d'intervention. Enfin, le mode de recrutement, de rémunération et de formation des médiateurs contribue largement à induire des effets collectifs qui conditionnent l'existence d'une identité des instances dans le paysage local et la nature de leurs activités.

Nous proposons d'examiner ces différents aspects à travers deux thèmes qui contribuent à identifier ces logiques. Le premier renvoie à l'examen des instances elles-mêmes, dans leur historique, leur organisation, leurs intervenants, et leurs modalités d'accès aux différends qu'elles traitent (ch. 3). Le second tient à la nature des situations de dispute auxquelles elles sont confrontées, et la manière dont elles se répartissent entre les instances dans les mêmes territoires (ch. 4).

CHAPITRE 3 - INSTANCES DE MEDIATIONS ET MEDIATEURS

3.1/ *Présentation des instances : statuts et contextes*

Nous nous sommes employés à observer le contexte d'exercice de la médiation selon le statut des instances : il joue un rôle important dans la manière dont les pratiques la médiation se sont constituées et dont elles s'exercent. L'instance de médiation représente en effet un **tampon** entre les pouvoirs publics (institutions, acteurs décisionnels, financeurs, etc.) et les interventions. Son statut contribue ainsi à déterminer **l'espace de liberté d'action** des médiateurs.

La notion de statut doit être appréhendée dans une acception sociologique, et non strictement juridique. Cela suppose de prendre en compte non seulement les cadres juridiques de l'intervention (nature de la personnalité morale, type de financement, de rémunération, ou de subrogation administrative), mais également les positions et les jeux sociaux des agents qui participent au fonctionnement de l'instance. L'inscription de l'instance dans un ensemble d'activités constitue également un paramètre à ne pas négliger.

Les éléments suivants ont été pris en compte : l'historique de l'instance, la nature professionnelle ou institutionnelle des ses administrateurs, l'organisation interne et le volume de son activité, le mode de financement et de rémunération des médiateurs, l'insertion de l'activité de médiation dans un ensemble d'activités réunies par le service.

Les résultats de cet examen laissent apparaître une grande diversité, sans qu'aucune logique ne semble traverser des ensembles d'instance : ni juridique, ni institutionnelle, ni même idéologique ou doctrinale. Si des stratégies sont lisibles ici ou là, elles restent entièrement liées à des configurations institutionnelles locales et ponctuelles, et non à la nature de l'activité de médiation. L'analyste ne peut donc réaliser aucune forme de classification raisonnée de ces instances. Pour la seule clarté de présentation, nous prendrons successivement les trois types de médiation (pénale, urbaine et sociale et familiale).

A. La médiation pénale

Alors même que c'est le type de médiation qui est le plus clairement réglementé (loi du 4/1/1993), la médiation pénale présente la plus grande diversité dans les modalités d'organisation et de cadrage de son activité. Les quatre instances de médiation pénale que nous avons principalement observées présentent toutes des configurations particulières sur tous les points que nous avons retenus pour l'analyse. Elles conservent toutes un degré de dépendance vis-à-vis des TGI, et en particulier des magistrats du Parquet, mais les modalités de cette dépendance sont variables.

a. Le statut juridique et les activités

Les médiations pénales sont réalisées sous deux types de statuts : soit par des médiateurs indépendants, soit par des associations sans but lucratif (asbl). Les modalités d'habilitation et de rémunération sont identiques à celles des enquêteurs sociaux ou des agents de contrôle judiciaire (art. 15 CPP).

i) *Les médiateurs indépendants.* C'est le dispositif qui a été privilégié par le Parquet du Val d'Oise (95). Les médiateurs sont choisis par le Procureur et l'auxiliaire de justice en charge de

la coordination de la médiation, avant d'être habilités par le TGI. Ils ont été désignés par l'appellation de « délégués du Procureur » avant que cette fonction soit créée par la Chancellerie (circulaire de juin 1998). Dès lors, l'instance de médiation n'a pas la personnalité morale, et de ce fait, son activité reste placée en permanence sous l'autorité directe du tribunal.

- ii) *Les associations asbl¹*. L'activité est alors encadrée par une association qui perçoit la rémunération des médiations (et la redistribue aux médiateurs par différents moyens que nous examinerons plus loin). L'activité de médiation et son organisation n'est donc pas placée sous l'autorité directe du Parquet, mais sous celle d'un responsable du service désigné par le Conseil d'Administration. Celui-ci comporte bien souvent des magistrats du Parquet en son sein. Mais la diversité des situations prévaut ici encore. Si l'on s'intéresse à la seule fonction du Président de l'association, on trouve un substitut du Procureur du TGI de Metz pour l'association Duoviri (57), un magistrat honoraire du TGI de Nantes pour l'AAE (44), un juriste pour le CFMF (75). Toutes accueillent en outre une diversité de représentants de la société « civile » dans leurs CA.

Deux exemples de Conseils d'Administration

1. une association dédiée entièrement à la médiation pénale en Moselle.

- Président : substitut du procureur ;
- VP : magistrat du siège (VP du TGI) ; une avocate représentant le barreau ; un médiateur, policier honoraire ;
- autres : 1 avocate ; 1 huissier de justice honoraire ; le directeur de l'UDAF ; 1 expert près la Cour d'Appel, 1 juge consulaire.

2. une association polyvalente à Nantes, qui réalise en plus de la médiation pénale, des mesures judiciaires à l'égard des mineurs, la rappel à la loi et la réparation pénale (ord. 2/2/45).

- Président : un procureur honoraire ;
 - Bureau : un Professeur de droit, un cadre de banque, un cadre de la Sécurité Sociale.
- Un directeur gère l'ensemble des activités de l'association, et constitue le principal interlocuteur des services de médiation.

b. *L'historique et les activités de l'instance*

Les instances de médiation pénale sont souvent créées spécifiquement pour cette activité. C'est le cas pour le tribunal de Pontoise (95), dont les premières formes de médiations semblent remonter au début des années 1990. Ce TGI fut en effet pionnier en la matière : le développement de la médiation pénale a été favorisé dès cette époque par le Procureur en poste alors. Il s'agissait de développer autour du Parquet une expérience de justice « en temps réel » (c'est-à-dire qui minimise le délai entre la commission d'une infraction et sa résolution), dans le cadre d'une Maison de Justice délocalisée par rapport au Palais de Justice, dans un quartier ou une commune difficile. Cela participait d'une volonté d'insertion dans la cité de la justice pénale, et de présence des institutions dans les quartiers défavorisés (Wyvekens, 1997).

Quatre Maisons de Justice et du Droit (MJD) ont été ainsi créées dans le ressort de ce TGI², qui accueillent différents services d'accès au droit et de justice de proximité. La médiation et le « rappel la loi » opérés par les délégués du Procureur constituent toutefois l'une des activités principales. Au reste, le dispositif du Val d'Oise a servi de pilote et de modèle pour les dispositifs de justice de proximité (MJD) et de traitement en temps réel (délégués du Procureur)

¹ Nous retenons l'appellation « asbl » et non « loi 1901 » car les associations enregistrées en Moselle le sont en droit local mosellan (loi 1908 pour les associations).

² A Villiers le Bel, Persan, Sarcelles et Cergy.

qui ont été réglementé par la Chancellerie au cours des dernières années de la décennie, et qui répondent précisément aux modalités mises en œuvre dans cette juridiction.

A Metz, la médiation pénale était assurée par une association d'accès au droit et d'aide aux victimes. Jusqu'en 1995, date à laquelle une association *ad hoc*³ a été créée à l'initiative du Procureur. Ceci a été l'occasion de donner un véritable tournant à la politique de traitement des dossiers : avant cette date, seules 100 médiations étaient requises annuellement, dès l'année suivante, on dépassait les 400 pour atteindre plus de 600 actuellement. Elles sont partagées entre le CIF-CEDIFF, qui continue de pratiquer un certain nombre de médiations pénales au côté de son activité d'accès au droit et l'association Duoviri, créée pour la circonstance.

L'apparition de la médiation pénale à Nantes présente un historique plus complexe. Elle a été confiée à une association pratiquant déjà un certain nombre d'activités sur ordonnance judiciaire, notamment la prise en charge éducative dans le cadre de mesures destinées aux mineurs. Confiée à une personne en fin de carrière, dans un premier temps, puis à une seconde, elle connaît depuis deux ans un essor important qui a justifié l'affectation de deux salariés supplémentaires (le premier étant parti à la retraite). La médiation pénale est ainsi prise dans un ensemble d'activités gérées par une association : elle est de ce fait moins soumise à l'autorité directe avec les magistrats du Parquet, son fonctionnement étant lié de façon plus globale au tribunal.

A Paris, le CMFM existe de puis le début des années 80, et pratique la médiation pénale depuis 1984, sous couvert d'aides aux victimes dans un premier temps. Elle a été habilitée à la médiation pénale par le Parquet de Paris en 1993 (après la promulgation de la loi). Elle traite environ 400 dossiers en 1999. Cette association s'est donné comme vocation le développement de la médiation sur divers supports. Cette dimension militante est très marquée et l'amène à réaliser de la formation à la médiation. Elle est très attachée à la doctrine de l'indépendance de la médiation. L'autre instance rencontrée à Paris (AApé) répond aux mêmes caractéristiques générales.

c. Conclusion sur la médiation pénale

Les quatre instances de médiation pénale que nous avons principalement retenues pour notre observatoire présentent donc quatre configurations différentes pour cadrer leur activité : association *ad hoc*, association d'action éducative, délégués du Procureur, et association de contrôle judiciaire. C'est par conséquent le pragmatisme des Tribunaux et la configuration du paysage local qui ont prévalu dans l'attribution des habilitations.

En termes d'indépendance de ces instances vis-à-vis de l'institution judiciaire, ces différentes situations ne sont pas sans incidence. Le statut associatif constitue un espace tampon entre les magistrats et les activités de médiation, qui confèrent aux choix opérés en la matière un surcroît d'indépendance. Les conseils d'administration, les directeurs d'associations sont un des éléments de cet espace. Mais il tient également à la polyvalence des associations : lorsque la médiation est prise dans un ensemble d'activités para-judiciaires qui l'ont précédé, l'association se trouve plus facilement en situation de prestataire de service qui conserve un contrôle sur son activité. Elle est un partenaire de l'ensemble du tribunal (et tire sa légitimité de ce statut) et non un opérateur délégué par le Parquet⁴. On peut ainsi avancer schématiquement que l'activité de médiation est plus étroitement contrôlée à Pontoise et à Metz qu'à Paris ou à Nantes.

Le seul statut des instances ne suffit pas à induire leur degré de dépendance ou d'indépendance. L'espace tampon offre une plus grande latitude dans l'organisation interne de

³ L'association réalise également une part de contrôles judiciaires.

⁴ Ainsi, pour les rappels à la loi, c'est l'association *ès qualité* qui est habilitée comme délégué du Procureur, et non les personnes à titre nominatif.

l'activité que les instances ont la possibilité de mettre à profit ou non pour prendre ses distances vis-à-vis du Parquet. Mais l'indépendance effective de l'activité de médiation pénale dépend du statut de cette organisation, qui se traduit notamment par le statut des médiateurs et par les choix pratiques.

B. La médiation sociale et urbaine

Nous avons pu repérer des instances de médiation sociale de quartier sur deux sites seulement : la Moselle et l'agglomération nantaise. Ce type d'intervention ayant été encouragé par les Contrats de Ville (et par la Délégation Interministérielle à la Ville, cf. Faget, 1997), il trouve son assise naturelle dans le milieu associatif. Il n'en reste pas moins que les statuts privilégiés ici et là sont variables et ne sont pas sans incidence sur les modalités d'organisation de l'activité. Trois modèles différents peuvent ainsi être distingués, qui associent origine, statut et insertion des instances dans un ensemble.

a. Metz.

Dans le chef lieu de la Lorraine, la médiation sociale a été conçue comme l'une des modes d'action du Conseil Communal de Prévention de la Délinquance (CCPD). Proposé par le chargé de mission de cette instance, le développement de l'activité de médiation a fait l'objet d'une réflexion préparatoire et d'une convention avec différents partenaires, sur laquelle nous reviendrons. Elle a été pensée comme instrument de pacification des mœurs et de prévention des inconduites dans l'espace urbain, et notamment dans les quartiers les plus défavorisés de l'agglomération, et insérée dans un réseau de partenaires en matière de sécurité urbaine (police et justice notamment, mais aussi clubs de prévention). Elle est financée par le Contrat de Ville et par les communes de l'agglomération qu'il associe.

Une association a été créée spécifiquement pour cette activité (Association Messine de Médiation Sociale : AMMS), qui ne dépend donc ni des associations de prévention spécialisée, ni des services municipaux. Un adjoint au maire est président, et le CA est composé de plusieurs représentants institutionnels (dont un représentant du tribunal). La supervision de l'organisation de l'activité quotidienne est néanmoins principalement dévolue au chargé de mission CCPD, également membre du CA.

b. Thionville (Moselle).

Thionville est au centre d'une agglomération de 80 000 habitants environ, composée de plusieurs communes et située à une vingtaine de kilomètres au nord de Metz. Elles ont pour point commun d'avoir toutes été durement frappées au cours des années 1980 par la disparition progressive de la sidérurgie : on imagine les problèmes économiques, sociaux et humains que cela a pu provoquer et leur retentissement dans l'espace urbain.

Les divers problèmes de relations de voisinage faisant suite à cette crise ont été analysés par une étude sociologique, qui a décidé les collectivités locales de développer une initiative de médiation sociale dans le cadre des actions du Contrat de Ville. Cette mission fut confiée au club de prévention spécialisée, qui forma des éducateurs à la médiation, qui formèrent à leur tour des bénévoles.

La médiation sociale est donc encadrée par l'association Emergence dont la principale fonction reste l'activité de prévention. La médiation en est un des services, dont l'action est financée par le Contrat de Ville (Etat et communes) et par le FAS. Le CA de l'association n'a pas été modifié et reste celui d'une instance de prévention spécialisée, qui pilote quatre clubs de prévention urbaine et un espace ressource de prévention des risques liés à la toxicomanie.

c. St- Herblain (agg. nantaise)

Le service de médiation implanté dans cette commune de 45 000 habitants, limitrophe de Nantes, depuis 1995 se différencie notablement de ceux que nous venons d'examiner quant au cadre statutaire et organisationnel. Il est en effet incorporé à une cellule de prévention et de sécurité urbaine développé au sein même des services municipaux. Le choix de ne pas avoir recours à un dispositif associatif est délibéré. Il vise à ne pas être tributaire d'un système de subventionnement difficile à maîtriser, préférant pérenniser un dispositif public plus structuré et homogène.

St Herblain est une commune essentiellement résidentielle, qui accueille également une zone commerciale importante. La ville est caractérisée par une dispersion des types d'habitats et de zones urbaines. On trouve ainsi répartis des aires pavillonnaires et des immeubles d'habitat collectif à très grande capacité. Le « Sillon de Bretagne » en est l'un des plus remarquables, regroupant plusieurs centaines de logements sociaux dans une barre qui abrite également un centre commercial. Cette hétérogénéité urbaine rend les difficultés liées aux relations d'habitat multiples et variées, ce à quoi le dispositif de prévention et de sécurité urbaine a pour mission de répondre.

Ce service développe trois axes de prévention : i) prévention sociale (formation et information auprès des publics à risque) ; ii) prévention contextuelle (intervention sur l'environnement urbain) ; iii) prévention citoyenne, dont la médiation sociale fait partie. Assurée par des habitants, cette dernière est pilotée par une personne du service, salarié de la municipalité. Elle est articulée avec les autres axes de prévention, et participe d'un ensemble de « co-production » de la sécurité. La médiation sociale interviendrait ainsi dans une chaîne d'actions, allant des agents de proximité aux services d'urbanisme.

d. Conclusions sur la médiation sociale et urbaine

Nous le verrons plus avant, le cadre statutaire et organisationnel d'intervention de la médiation sociale n'a pas d'incidence sur son indépendance, celle-ci étant assurée par une série de garde-fous propre aux modalités d'organisation et d'intervention. Les institutions qui ont mis sur pied ces instances n'exercent pas de tutelle directe. Cela est essentiellement lié aux modalités de saisine de l'instance, que nous examinons ensuite. Elles exercent toutefois une influence indirecte au travers des modes d'évaluation des associations, qui sont appelées à fournir des données quantitatives en termes de niveau d'activité (nombre de dossiers traités) et de résultats (médiations ayant abouti). Cette exigence induit des conséquences sur les modalités d'intervention : invitation à la médiation, durée des médiations, soumission des protocoles d'accord...

La diversité des statuts adoptés parmi les trois instances que nous avons observées (association *ad hoc*, inscription dans une association de prévention spécialisée, inscription dans un service municipal de prévention et de sécurité urbaine) trouve sa principale explication dans les choix politiques opérés par les municipalités, en termes de conduite et d'affichage de la prévention et de la sécurité. Insérer la médiation sociale dans un service municipal revient à en faire un pilier important de la politique de la ville. La création d'une association *ad hoc* permet à la commune de maintenir l'instance de médiation à une certaine distance, en l'inscrivant dans un réseau associatif et en la cautionnant par un réseau de partenaires qui forme le CCPD⁵.

C. La médiation familiale

Celle-ci a connu un essor plus tôt que les deux autres formes de médiation que nous avons observées : le nombre d'instances est plus important et nous avons opéré un choix sur

⁵ La solution adoptée dans l'agglomération thionvilloise se situe à mi-chemin entre ces deux solutions : ici, le contrat de ville joue un rôle dans la mise en partenariat de plusieurs communes autour d'une association de prévention, qui peuvent afficher de concert une politique de prévention marquée.

chacun des sites, en privilégiant la diversité. Celle-ci tient à plusieurs critères, liés principalement au type de situations traitées et à l'origine de la demande d'intervention. Il convient d'indiquer que la médiation familiale est constituée en réseaux nationaux, qui assurent la supervision, la formation et l'apport de conseils d'organisation. Ils contribuent également à définir des éléments de doctrine. Citons, à titre principal, le CNMF et l'AFCCC⁶, ainsi que l'EPE.

La diversité des statuts des instances retenues n'en reste pas moins intéressante, en cela qu'elle offre un reflet des possibilités et des choix en la matière.

a. Metz : l'Ecole des Parents et des Educateurs (EPE)

Plus qu'un réseau, l'Ecole des Parents constitue une fédération nationale, visant notamment le conseil conjugal⁷, qui fut pionnière dans l'importation de la médiation familiale, en provenance du Québec notamment. L'association implantée à Metz a ses locaux au sein d'une « maison de la famille » qui comporte plusieurs services similaires (planning familial, info jeunes, etc.). Sa principale activité reste le conseil conjugal ; la médiation familiale s'est développée progressivement depuis 1989 (et plus singulièrement depuis 1995), occupant deux salariées. L'association tire ses principaux financements de la CAF et de la DASS pour ses activités de conseil conjugal. La médiation est financée par les parties elles-mêmes, et par l'aide juridictionnelle, lorsque cela est possible.

b. Paris : le CERAF (Centre d'Etudes et de Recherches et d'Accompagnement Familial par la médiation)

La particularité de cette instance est sa relative indépendance vis-à-vis de réseaux ou de fédérations nationales. Elle est née d'une initiative d'un travailleur social souhaitant un lieu d'accueil et de conseil pour les difficultés familiales. Créé tout d'abord dans le cadre de la mairie de Paris, ce service s'en est émancipé sous forme associative. Il dispense principalement du conseil conjugal et du soutien pré- et post-IVG. Son conseil d'administration se recrute parmi des professionnels du social et du droit. Les revenus de l'association sont tirés pour partie des honoraires payés par les médiés, et pour une autre par la CAF et la DASS. Elle a réalisé 200 médiations abouties en 1998.

On trouve à Paris de nombreux services qui réalisent de la médiation familiale. Nous ne les avons pas tous rencontrés. Nous avons retenu le CERAF comme principale instance du fait de son historique engagé et du volume important de dossiers traités. Nous avons également rencontré :

- le DASES, service des affaires familiales de la mairie de Paris. Il a traité 33 médiations abouties en 98. Son activité principale réside le conseil conjugal et l'accueil pour l'exercice du droit de visite parental (« lieu neutre »).
- Maison de la Médiation, (asbl : CA formé des intervenants bénévoles et de membres de l'IFM (Institut Français de la Médiation). Réalise également de la médiation sociale de quartier et l'accueil pour l'exercice du droit de visite parental. (30 méd. abouties env. en 98)
- Centre Chenal St Blaise : proche du Secours catholique (présent dans le CA), encadre principalement des interventions d'insertion des familles par le logement (hébergement, accompagnement social, insertion dans le cadre du RMI...) Financement DASS, CAF. Deux médiateurs détachés du personnel (50 salariés). 30 dossiers/98.

La répartition de ces instances se fait pour partie sur une base géographique, même si la plupart d'entre elles sont localisées dans l'est parisien.

Ce catalogue non exhaustif indique la pluralité des cadres d'inscription de la médiation familiale, qui est la plupart du temps conçue comme l'un des aspects d'un service plus large d'accueil et d'intervention auprès des familles. Cette conception accessoiriste (Ben Mrad, 1998) de la médiation familiale tient moins au statut des instances et aux politiques des institutions ou des personnes qui les ont fondées qu'aux modalités d'accès aux dossiers, qui différencient nettement les instances et leurs politiques.

⁶ CNMF = Comité National des associations de Médiation Familiale ; AFCCC = Association Française des Centres de Conseil Conjugal. EPE = Ecole des Parents et des Educateurs.

⁷ A ce sujet, cf. Bastard et Cardia-Vonèche. 1990. p.121 et sq.

c. Le Val d'Oise.

Parmi plusieurs instances existant dans ce département, nous avons principalement retenu pour ses particularités l'ADSEA. Cette association (Ass. Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence) appartient au réseau dit des « Sauvegarde » (ASEA), qui regroupe des services associatifs départementaux financés par les conseils généraux, et spécialisés dans la prévention sous toutes ses formes, la prise en charge éducative et l'application des mesures judiciaires à l'égard des mineurs (au titre des ordonnances de 1945 et de 1958 de la PJJ). Celle du Val d'Oise encadre ainsi des mesures de placement éducatif, d'AEMO judiciaire, SIOE, et service de prévention (265 salariés). Ce service est sollicité par le Procureur de Pontoise au début des années 1990 pour réaliser des médiations pénales familiales⁸, dans le cadre des MJD. L'ADSEA a donc développé cette activité, et crée dans le prolongement un centre de rencontre parent-enfant pour l'exercice du droit de visite (Centre de Médiation Familiale).

La médiation familiale pénale traite 975 dossiers par an, et occupe 2,5 salariés ETP. La particularité réside dans le choix de traiter les affaires de pénal familial (non présentation d'enfant, abandon de famille, violences conjugales, pour l'essentiel) par une instance spécifique et spécialisée, inscrite dans la tradition des modes d'intervention de la médiation familiale et non de la médiation pénale. Ce type de médiation est donc réalisé à l'ombre très judiciaire des MJD, mais conserve une indépendance vis-à-vis du tribunal, du fait de son affiliation à l'ADSEA, dans un département où la médiation pénale est dévolue à des délégués du Procureur placés sous l'autorité directe du Parquet. Le problème du financement reste toutefois pendant, une telle activité n'étant prévue par aucune catégorie administrative : seules les aides juridictionnelles abondent l'association, qui connaît un déficit pour cette activité. En effet, les financeurs habituels de la médiation familiale (CAF, DASS, Conseil Général) ne contribuent pas à ce type d'intervention institutionnellement hybride⁹.

d. Nantes : l'AAERF.

L'association Atlantique Espace Rencontre Famille a été choisie par notre enquête car elle intervient de manière majoritaire sur la demande du Juge des Affaires Familiales (JAF), principalement pour la préparation de divorces. Elle est implantée dans un appartement à St Herblain mais couvre tout le secteur juridictionnel du TGI de Nantes.

Ce service a été monté en 1999 sur la base du projet développé par une médiatrice familiale expérimentée. Il s'est constitué un tour de table (CA) composé d'un juriste professionnel (Président), d'un magistrat (ex-JAF), et d'une diversité de personnes issue du secteur médico-psychologique et du secteur bancaire. L'association fonctionne grâce à une subvention de la DASS, mais surtout avec l'aide juridictionnelle (voire une rémunération provenant des parties).

e. Conclusion sur la médiation familiale.

Ce type de médiation connaît un surcroît d'indépendance, en comparaison des autres. Son statut associatif est acquis de longue date, et les réseaux nationaux au sein desquels elle s'insère renforce cette position. Cette indépendance est sensible dans les pratiques de médiation, dont nous verrons qu'elles sont plutôt homogènes et stables dans ce domaine, et ne subissent guère le regard direct des ordonnateurs ou des financeurs. Le financement reste un des problèmes majeurs de la médiation familiale : elle s'appuie pour partie sur des subventions (souvent limitées), sur l'autofinancement et sur l'aide juridictionnelle, insuffisante au regard du temps de travail consacré à chaque dossier. L'une des questions essentielles renvoie à l'accès au dossier et au

⁸ Voir le chapitre suivant pour la précision de ce domaine d'intervention.

⁹ L'analyse de la pratique montrera qu'elle n'est pas hybride dans les faits, mais qu'elle relève bien des modes d'intervention propres à la médiation familiale.

domaine d'intervention : avant/après divorce, demande spontanée, ordonnance judiciaire, pénal/familial, etc. Nous examinerons ces questions plus avant.

3.2. *L'origine des demandes*

Comment les situations de différends parviennent-elles aux instances de médiation ? La doctrine de la médiation voudrait que ces demandes soient spontanées, c'est-à-dire que les citoyens, conscients d'être impliqués dans un différend, fassent appel au médiateur de leur propre initiative ou sur conseil d'un proche. La réalité ne correspond guère à ce principe. En effet, la structure historique de la société française conduit les personnes impliquées dans un différend à faire appel aux institutions pour le régler. Ce d'autant qu'elles s'estiment, dans la majeure partie des cas, dans leur plein bon droit, et ne sont pas *a priori* disposées à céder quoi que ce soit à leur adversaire, dans l'hypothèse où elles connaîtraient les principes négociatoires de la médiation.

Dans la quasi totalité des cas, les situations sont orientées par un tiers vers l'instance de médiation. Ainsi la médiation est rarement **spontanée** : elle est **consentie**, c'est-à-dire que la personne en conflit voit son dossier orienté vers un service de médiation, qui prend contact avec elle. Il lui propose d'entrer dans une procédure de médiation, après lui en avoir indiqué les principes. Cette procédure de prise de contact revêt ainsi un intérêt particulier, dans la mesure où elle contribue à mobiliser le consentement des parties. Nous l'examinerons en détail dans la partie consacrée aux modalités d'intervention.

La question de la saisine est importante en termes de degré d'indépendance de l'intervention médiation. **C'est en effet le moyen pour une instance de contrôler (ou non) son champ de compétences, par la régulation des types de dossiers qui leur parviennent.** Nous distinguerons deux types de modes d'orientations vers les instances de médiation : celles qui ont une origine judiciaire et celles qui sont le fait d'institutions ou d'acteurs non judiciaires. En effet, les conditions d'entrée en médiation apparaissent significativement différentes dans ces deux cas de figure.

A. Les saisines judiciaires :

Elles concernent la médiation pénale et la médiation familiale. La médiation fait alors suite à une prescription du juge, une réquisition du procureur ou une ordonnance d'un juge du siège (le JAF en particulier).

a. Les réquisitions du Parquet.

Les médiations « pénales », prévues par la loi du 4/1/1993, sont requises par le Procureur de la République, suite à une plainte. D'après les parquetiers que nous avons rencontrés, les réquisitions de médiation pénale visent des dossiers dont l'infraction et les dommages (le cas échéant) sont mineurs et ne nécessitent pas la saisine du tribunal : si la médiation n'existait pas, ces dossiers seraient classés sans suite. « La médiation pénale mord sur la frange des classements sans suite : elle permet de traiter en justice des affaires mineures sans encombrer les tribunaux », nous confie un premier substitut. Il ajoute que, dans sa juridiction, le principe consiste à envoyer des affaires où l'infraction est passible d'une amende simple, et le préjudice, le cas échéant, inférieur à 500 F. La médiation pénale constitue une « troisième voie » entre poursuites et classement sans suite : celle du classement sous condition. (Lazerges, 1997)

Outre ces caractéristiques, pour aller en médiation pénale doit également rassembler certaines conditions : la présence d'une victime (ou du moins d'un plaignant) et l'identification certaine de l'auteur des faits. Ces points paraissent évidents : il n'est pas inutile de les préciser, car ils posent parfois des questions liées à la frontière de l'intervention de médiation. Ainsi, dans certaines juridictions, lorsque le plaignant ne se rend pas à la séance de médiation, le délégué du Procureur transforme la séance en « rappel à la loi ». Par ailleurs, certains plaignants ne sont pas

des « victimes » à proprement parler : c'est le cas notamment des collectivités locales dans les affaires de non respect de la réglementation liée à l'urbanisme. Par ailleurs, sur un plan juridique, le statut du consentement d'un mis en cause à entrer en médiation ne constitue pas un aveu de la commission d'une infraction, mais simplement d'un différend avec le plaignant.

La réquisition de médiation est transmise au service de médiation pénale, qui a en charge de solliciter la participation des deux parties (plaignant et mis en cause) à la médiation, et par conséquent de recueillir leur consentement. Ce service n'intervient nullement dans la détermination des affaires qui lui échoient. Il peut tout au plus signaler au Parquet que tel type de dossier est difficile, voire impossible à traiter en médiation. **Il n'est pas maître de son domaine d'intervention**, qui lui est imposé par le Procureur. On le verra, ce n'est pas toujours le cas, selon les modes de saisine.

Le prochain chapitre s'attarde sur la nature des dossiers que cela concerne. Pour ce qui nous occupe à présent, les modalités de la saisine, restent simples, car fixées par la loi. Le Parquet est le seul apte à requérir une médiation, qui ne peut donc faire l'objet d'une saisine directe par les parties (contrairement à la médiation sociale ou familiale). Cette procédure place l'institution judiciaire au cœur du principe de l'accès à la médiation : c'est le choix opéré par la justice qui est accepté ou refusé par les parties, car la médiation est un élément d'une alternative, avec les poursuites et leur abandon. Or chacune de ces options alternatives représentent un risque pour l'une des parties : celle de sa voir condamné pour l'auteur et celle de ne pas voir son préjudice pris en compte pour la victime.

La médiation pénale doit être vue comme une intervention d'origine institutionnelle et judiciaire. Le consentement des parties est restreint aux possibilités que lui offre la justice. C'est donc **une médiation mandatée**, qui s'appuie sur un **consentement restreint** des parties. A cet égard, elle se rapproche de la conciliation en matière civile¹⁰.

b. Le juge des affaires familiales

Une partie importante des médiations familiales est réalisée sur demande d'un JAF, que ce soit dans le cadre d'une procédure de divorce ou d'attribution du droit d'hébergement et de visite des enfants, hors divorce¹¹. Quelles raisons les conduisent Les JAF à saisir une instance de médiation ? D'après les divers témoignages que nous avons recueillis, cette sollicitation s'opère lorsqu'une difficulté à caractère non juridique surgit. Autrement dit, lorsque l'aspect relationnel ne peut plus être géré par les juristes – avocats ou magistrats – par son caractère passionnel.

« Les juges nous les envoient quand c'est très difficile (...) quand ça traîne depuis des années : c'est complètement sclérosé, on ne peut plus rien faire » (57MF2?). Derrière ce témoignage se dissimule un regret de ne pouvoir déterminer avec le magistrat le type de dossier qui parvient au service de médiation familiale. Ceci n'est toutefois pas une fatalité, mais dépend des liens tissés entre le service de médiation familiale et le tribunal des affaires familiales. Ainsi, sur d'autres sites, ce lien a été établi, et le service informe les magistrats sur le type d'intervention qu'il est à même de réaliser, le type de dossier qu'il peut traiter, et à quel stade de la procédure.

La médiation familiale, contrairement à son homologue en matière pénale, ne s'est pas développée dans l'ombre des tribunaux, mais plutôt dans la continuité des associations familiales. Elle cultive parfois une suspicion vis-à-vis d'un risque de domination judiciaire sur son activité. Sur certains sites (l'AAERF à Nantes-St-Herblain est l'exemple le plus significatif), une régulation a été instaurée en la matière au moyen **d'un partenariat entre l'instance de médiation et le tribunal**. Il passe par la présence d'un magistrat dans le CA en position non dominante, et par l'échange régulier d'informations. Il existe ainsi un régime de confiance, qui

¹⁰ A ceci près qu'elle reste un acte sous seing privé.

¹¹ Lorsque par exemple, il est remis en cause après le prononcé du divorce, ou lors d'une séparation de concubins.

permet à l'instance de médiation de conserver son indépendance et de déterminer son champ de compétences, et au magistrat conserver une possibilité de regard sur le traitement de ses dossiers en médiation.

B- Les orientations non judiciaires

Lorsqu'ils ne proviennent pas de la justice, les dossiers parviennent aux instances de médiation selon deux modes d'orientation principaux : l'un répond à une procédure définie en dehors de la justice, l'autre à des moyens plus diversifiés.

a. Les mains courantes de police

Dans le cas de deux sites que nous avons explorés, une procédure précise a été établie pour certains faits inscrits sur les mains courantes des services de police se voient orientés par ces derniers vers l'instance de médiation.

Le cas le plus exemplaire est celui de l'AMMS, en Moselle, qui est une instance que nous avons catégorisée comme médiation sociale. Elle se voit en effet transmettre les situations dont les services de police (notamment les bureaux de police situés dans les quartiers) ont connaissance, et qui sont susceptibles de se voir traités par la médiation sociale. Elles représentent 84 % de leur activité.

La procédure de sélection, qui permet d'opérer ce choix, s'appuie sur un partenariat passé entre les services de police en question et l'instance de médiation dès sa création. L'activité de l'AMMS, qui démarre début 1994, sera définie par une convention visant à délimiter le champ et les modalités d'intervention par rapport à la justice. Cette création résulte en effet d'une entente passée entre les partenaires du CCPD, et notamment avec la police, surchargée par des plaintes pour des faits mineurs qu'elle ne peut traiter, et le Procureur de la République, favorable à un traitement non juridictionnel de ces situations, pour autant qu'il ne se substitue pas à l'action ou au statut de la justice. La convention contribue à définir sa légitimité à l'activité de cette association, et en outre lui donne accès à des situations de différends qu'elle est amenée à régler. Elle lie l'association avec le TGI à travers la personne du Procureur de la République et avec l'État représenté par le sous-préfet délégué à la sécurité.

Les extraits de main courante sont également transmis au Procureur : en l'absence de poursuites judiciaires de sa part après huit jours, l'association peut entamer une action de médiation. La convention précise que ces extraits de main courantes sélectionnés viseront des « incivilités, différends de voisinage, voies de fait, violences volontaires avec moins de huit jours d'ITT. ». Ces dispositions fixent ainsi le champ d'intervention de l'AMMS : peu importe que les faits constituent ou non une infraction au code pénal, l'absence de poursuite et leur dimension conflictuelle sont leurs seuls critères de désignation, qui repose uniquement sur leur définition institutionnelle, par la police et le Parquet.

Nous analyserons dans le prochain chapitre la nature sociologique et juridique de ces situations, et dans ceux qui suivent, la manière dont elles sont traitées par les médiateurs. A ce stade, il importe de noter que l'orientation des dossiers répond à un partenariat élaboré dans le cadre d'une politique locale de prévention des désordres sociaux. Elle met l'instance dans une position interstitielle entre institutions (police, justice) et tissu social (ou si l'on préfère, « société civile ») : elle est appelée à se positionner vis-à-vis des médiés entre ces deux pôles. Par ailleurs, elle garde un certain contrôle sur son champ d'activité, dont les limites sont fixées par la convention, et dont le contenu est déterminé dans la durée par les relations courantes qu'a l'instance de médiation avec les services de police.

L'orientation des situations issues des mains courantes de police existe dans d'autres cas que nous avons observés, mais jamais de manière aussi organisée qu'à Metz. Dans le Val d'Oise,

des extraits de main courante sont transmis aux médiateurs pénaux. Ces derniers avouent ne pas apprécier ce mode d'orientation, car ils ne disposent pas de mandat clair pour les traiter, et les moyens dont ils disposent dans le cadre des classements sous condition (cf. supra) n'existent pas en l'occurrence. Les personnes mises en cause ne se sentent pas tenues de se rendre à l'invitation à la médiation. C'est sur ce registre celui du mandat, on le verra, que s'opère la différence de nature sociologique entre la médiation pénale et la médiation sociale, celle-ci intervenant hors mandat.

Les modalités d'orientation constituent l'un des éléments de définition du modèle de médiation, mais qui n'a d'incidence que dans son articulation avec les autres : types de situations sélectionnées, modalités d'intervention.

b. L'orientation pluraliste

A ce principe de source privilégiée s'oppose un principe de source pluraliste. Elle est très largement pratiquée en médiation sociale et en médiation familiale. Le but est sans doute de s'approcher le plus possible de l'idéal de la médiation, à savoir la sollicitation spontanée. Les médiés viennent spontanément voir l'instance de médiation pour résoudre un différend, ou sont envoyé vers cette instance par des intermédiaires, qui sont en contact avec elle. Le service de médiation sociale de St-Herblain participe de ce mode. Lorsque les parties en conflit ne se présentent pas spontanément, les dossiers sont adressés par les services municipaux, par la police, par les agents de proximité, par les offices HLM, ou par d'autres services publics (services sociaux, associations d'aide aux victimes, etc.). Ces différents partenaires sont regroupés au sein d'un groupe de pilotage de l'instance. Les services municipaux sont les principaux pourvoyeurs (72 %), avec les agents de proximité (17 %) qui dépendent du service municipal de prévention et de sécurité. A Thionville, 34 % des dossiers proviennent de la police, 20 % de la Mairie, et 35 % sont spontanés ou font suite à une recommandation.

Le même principe est à l'œuvre à Thionville (Emergence). Les personnes en conflit sont adressées aux médiateurs dans le cadre des permanences hebdomadaires que ceux-ci assurent. Dans ces deux cas (St-Herblain et Thionville) la priorité est mise sur la spontanéité de la demande : le recours aux médiateurs est *suggéré* par des intermédiaires (services publics), qui conservent l'initiative de s'adresser à eux.

C'est également la parti pris du service de médiation familiale à Metz (EPE). La plupart des médiations réalisées (outre celles envoyées par le JAF, minoritaires) le sont suite à une demande spontanée des parties, qui souvent sont renvoyées vers la médiation par différents services sociaux ou familiaux.

Il convient de souligner que, hormis la médiation pénale, dont nous avons vu qu'elle est strictement mandatée, les instances de médiation n'excluent jamais l'accès spontané ou recommandé à leur activité. L'AAERF, qui intervient principalement sur demande du JAF, accueille volontiers des demandes directes des parties ; il en va de même pour l'AMMS, qui intervient principalement suite aux extraits de main courante, mais qui reçoit une petite proportion de demandes spontanées des parties.

En définitive, on peut distinguer trois types d'origine des affaires, une origine judiciaire, une origine lié à un intermédiaire principal et une origine diversifiée ; ce à quoi correspondent trois types d'activité de médiation : **la médiation mandatée, la médiation proposée et la médiation volontaire**¹². Sauf pour la médiation pénale, qui est essentiellement mandatée, chacun de ces modèles ne correspond pas nécessairement à un domaine de médiation et des combinaison peuvent exister dans les différentes instances de médiation ; celles-ci peuvent

¹² Le choix de ces appellations est lié aux modalités d'intervention que ces différents types de médiation supposent, notamment quant à la mobilisation du consentement des parties. Ces aspects seront approfondis dans les chapitre suivants.

toutefois être définies par une *dominante* entre ces trois modes, qui contribue pour partie à leur mode d'intervention, ainsi que nous le verrons au cours d'un chapitre consacré à cette question.

3.3. Les médiateurs

Qui réalise les médiations ? Sur quel statut, sur quelles prérogatives et sur quelles qualifications les médiateurs s'appuient-ils ? Ces questions représentent un enjeu essentiel quant au développement de la médiation, et se résument en général par le problème de la professionnalisation de la médiation (Bonafé-Schmitt, 1998 : 38 sq ; Faget, 1997 : 130 sq). Ce travail de recherche contourne cette question, en abordant le thème de la compétence, nonobstant le statut dans lequel elle émerge. Il n'en reste pas moins indispensable d'évoquer celui-ci, qui contribue pour partie à définir le fondement de la compétence.

Le statut et la qualification des médiateurs pose en outre la question de l'indépendance de leur activité. Non que le seul cadre juridique d'une activité constitue un critère prééminent de son indépendance ou de sa relation de subordination à une institution : le statut est entendu ici dans sa dimension sociologique. La notion renvoie plus largement au cadre professionnel et corporatif dans lequel une activité s'exerce. **L'émergence d'un espace commun, voire protégé, de définition du domaine et des modèles d'intervention et de ses règles constitue l'enjeu central du point de vue de la sociologie des professions** (Dubar et Tripiet, 1998). Le statut ne désigne pas simplement une posture sociale individuelle dans laquelle une activité est exercée, mais une position collective, dans une relation avec d'autres instances sociales : institutions (ex. judiciaire), corps professionnels (ex. avocats), entreprises, mais également avec les usagers.

Le statut et la qualification constituent les deux éléments essentiels constitutifs du socle de la compétence des médiateurs et des pratiques qui prévalent dans les instances médiation.

A- Le statut des médiateurs

Arrêtons nous donc dans un premier temps sur le statut social et juridique qui permet aux médiateurs d'exercer cette activité en toute légitimité institutionnelle et sociale, et en toute légalité. Comme pour de nombreux autres points, c'est un constat de diversité et de pluralité de solutions retenues localement qui s'impose. Aussi parmi les différentes instances que nous avons visitées au cours de notre enquête, il est apparu des statuts très variables, dès lors qu'on en observe avec précision les modalités.

On peut les classer en trois grandes catégories, qui ne doivent pas dissimuler les variantes qui les sous-tendent. Nous distinguerons ainsi les bénévoles, les vacataires et les salariés. Il convient de noter que ces catégories ne recoupent pas les différentes formes de médiation (familiale, pénale, sociale).

Tableau I - Répartition des différents statuts des médiateurs selon les types de médiation

Type méd°/statut	Bénévoles	Vacataires (ou QB)	Salariés
pénale	1	2	1
sociale	2	0	1
familiale	0	0	4
TOTAL	3	2	6

Soit 11 instances observées

a. Les bénévoles

La définition du bénévolat est problématique, car certains médiateurs sont présentés sous cette étiquette, mais touchent néanmoins une somme d'argent, considérée comme un dédommagement et non comme une véritable rémunération, dans la mesure où cette somme est

très inférieure à la valeur du temps et de la compétence consacrés à chaque dossier. Ces cas de figure sont intégrées ici à la catégorie des vacations, car le bénévolat « pur » participe d'une logique spécifique.

Aussi retiendrons-nous la définition suivante du bénévolat : une activité de médiation réalisée par une personne qui dispose de revenus par ailleurs et qui ne touche strictement aucune rémunération – outre le remboursement de frais réels – de son activité de médiation. Cette définition s'applique à deux instances de médiation sociale que nous avons observées : celle de l'agglomération de Thionville et celle de St-Herblain. Il s'agit dans chaque cas de médiation sociale et de quartier : elle répond en l'occurrence au modèle de la médiation « citoyenne » et (ou) « communautaire », reproduisant l'expérience de San-Francisco (Bonafé-Schmit, 1992), initiée à Grenoble et constitué en modèle par certains réseaux nationaux français (notamment l'INAVEM). Du point de vue de cette approche, la légitimité de l'action des médiateurs tient à leur appartenance au même monde social que les parties en opposition. Ceci induit une exigence de proximité sociale et de bénévolat : une rémunération ou un statut de salarié introduirait en effet une asymétrie sociale entre le médiateur et les personnes impliquées dans un différend. Plus, le bénévolat renvoie également, pour certains, à une éthique du don de soi et de l'altruisme, qui serait inhérents à l'esprit et à l'exercice de la médiation.

Ainsi, pour ces instances de médiation sociale, les médiateurs sont recrutés dans la population la plus large, de préférence parmi les habitants des quartiers où les instances de médiation sont implantées : ce n'est toutefois pas une exigence absolue. Ils ont une activité professionnelle, sont « sans profession » (mère au foyer) ou à la retraite. .

A Thionville, l'association Emergence accueille 13 médiateurs. On trouve parmi eux : une femme au foyer, un retraité de la sidérurgie (ressources humaines), un religieux, retraité des services sociaux. La politique du service consiste à recruter de préférence des personnes d'un certain âge. A St-Herblain, le service de médiation regroupe 15 médiateurs bénévoles. On y trouve là encore des retraités pour la plupart : certains sont anciens ouvriers du bâtiment (d'origine maghrébine), un ancien cadre technique, un ancien formateur de personnel, une ex-préparatrice en pharmacie prêtent également leurs services... A Paris, le CMFM, qui pratique la médiation pénale, a également recours au bénévolat. Une vingtaine de médiateurs officient et sont recrutés dans la société civile, en dehors du seul cadre des professions de justice, plutôt parmi des retraités ou des femmes au foyer

La majorité des médiateurs se sont portés volontaires. Ils ont été renvoyés vers la médiation par un bureau du bénévolat, un centre social, ou suite à un encouragement d'une connaissance pratiquant déjà la médiation. A Thionville, leur recrutement fait suite à deux entretiens par les responsables de l'association, visant à évoquer leurs motivations et leur capacité à exercer de telles fonctions, à travers la présentation des activités du médiateur aux candidats.

Le recours au bénévolat pur suppose que les médiateurs n'interviennent que sur un petit nombre de dossiers (entre 20 et 40 par an selon leurs disponibilités), ce qui est compensé par le nombre important de médiateurs au sein de l'instance. Il suppose également l'existence d'une **fonction de coordination** du service de médiation. Elle est assurée par une personne salariée (à mi-temps ou plein temps selon le cas). Son rôle consiste à piloter l'équipe de médiateurs, à répartir les dossiers en fonction de critères fixés en interne, à contribuer au recrutement des médiateurs, à assurer leur formation et leur supervision¹³.

La caractéristique du bénévolat tient principalement au fait que le médiateur ne voit pas attaché à sa personne un statut ou une fonction de médiateur. Cela reste une activité sociale ordinaire, parmi d'autres, dans sa vie quotidienne.

¹³ Sur ces deux points. cf. infra.

b. Les vacataires et les quasi-bénévoles

Ces statuts correspondent principalement à deux instances observées par la recherche, qui relèvent toutes deux de la médiation pénale : celle du Val d'Oise et celle de Metz (Duoviri).

i) *Les vacataires*. Nous l'avons déjà noté, le parti pris du Parquet de Pontoise a consisté à avoir recours à des *délégués du Procureur* (DdP) pour réaliser les médiations, qui sont rémunérés au dossier et directement (i.e. sans l'intermédiaire d'une association, cf. supra), sur la base des tarifs de la Chancellerie¹⁴. Le Procureur en poste au cours des années où la première vague de recrutement des DdP (entre 1992 et 1997), a encouragé un essor rapide de la médiation pénale, et a prêté une attention toute particulière à cette activité, qui devait constituer l'un des fers de lance du développement des MJD dans sa juridiction¹⁵. Sa politique de recrutement des DdP a consisté, selon l'un des nos informateurs, « à ne pas privilégier seulement des compétences juridiques, mais préférer un recrutement diversifié ».

Cette diversité est sensible dans le profil des DdP. Ils ont une activité (et souvent une source de revenus) principale, car les vacations de leur activité de DdP n'est pas suffisante pour constituer un revenu principal. On peut distinguer deux ensembles les juristes et les non-juristes.

- Juristes : deux avocats, un magistrat, un gendarme, tous honoraires ; deux juristes d'entreprise en exercice.
 - Non juristes : une ethnologue, un directeur de troupe de théâtre, une étudiante.
- Parmi ces 10 médiateurs, chacun réalise une moyenne de 220 médiations (ou rappels à la loi) par an, soit une vingtaine par mois. Ceci leur procure, toujours en moyenne, un revenu de 5 000 F mensuels, ce qui correspond à un mi-temps. En ce sens, cette activité peut être assimilée à une fonction rémunérée.

La coordination de l'activité de médiation pénale, répartie entre les quatre MJD du Val d'Oise, est assurée par une auxiliaire de justice, salariée du Tribunal. Elle assure la supervision des médiateurs et un rôle d'intermédiaire entre le Parquet et les DdP.

ii) *Les quasi-bénévoles*. Ce statut hybride correspond à celui des médiateurs pénaux exerçant dans le cadre de Duoviri à Metz. Ils sont en effet encadrés par une association, qui les habilite, qui leur affecte les dossiers adressés par le Parquet et qui, à ce titre, perçoit les émoluments correspondant. Elle reverse toutefois une partie de ceux-ci aux médiateurs, en fonction du nombre de dossiers qu'ils traitent. La rémunération qu'ils touchent est alors semblable à celle des vacataires « directs ». Toutefois, il subsiste une différence notable en termes de statut, dans la mesure où les médiateurs sont recrutés en tant que bénévoles et, pour la plupart, sont des fonctionnaires à la retraite : policiers, gendarmes, magistrats, militaires ou avocats, tous honoraires.

A l'instar des bénévoles de la médiation sociale, ils prennent en charge un nombre restreint de dossiers (en comparaison des vacataires, et surtout des médiateurs salariés). Certains n'en réalisent qu'une dizaine, d'autres plus impliqués, en font entre 50 et 70 par an, soit quatre à six dossiers par mois¹⁶. En outre, le temps consacré à chaque médiation : plus de 3 heures pour 44 % des dossiers, et plus de 6 h pour 25 % d'entre eux¹⁷, participe d'un surinvestissement, compte tenu de la rémunération correspondant¹⁸.

¹⁴ Soit 255 F/dossier (39 euros) durant la période couverte par notre recherche : 1998-99.

¹⁵ Il s'agit de M. D. Moreau. Il avait été précédé à ce poste par M. M. Moinard. Sur l'historique des MJD dans ce département, cf. Bonafé-Schmitt, 1998, pp. 51 sq.

¹⁶ La moyenne annuelle se situe à 48 dossiers par médiateurs pour 1997. Cela représente un revenu mensuel de 1 000 à 1 500 F. (152 à 228 €).

¹⁷ Ceci inclut le temps non relationnel : préparation de document, prise de contact, rédaction d'un rapport, etc. A titre comparatif, les médiations ne durent pas plus de 1 h 30 mn dans 80 % des dossiers traités dans le Val d'Oise (hors dossiers de médiation pénale-familiale). Nous aurons l'occasion d'analyser ces données dans l'un des chapitres consacrés à la pratique de la médiation.

¹⁸ Celle-ci est variable selon la durée de la médiation. L'association touche 500 F (76 €) lorsqu'elle dure moins d'un mois, 1000 F (153 €) entre 1 et 3 mois et 2000 F (306 €) au delà.

La coordination de l'activité de médiation est assurée par une directrice, salariée à mi-temps. Par ailleurs traductrice professionnelle, elle assure les missions habituelles de coordination et réalise elle-même un certain nombre de médiations. Elle est secondée par une coordinatrice recrutée en contrat « emploi-jeune ».

Ces éléments contribuent à définir un statut hybride de quasi-bénévole, les médiateurs de Duoviri recelant les caractéristiques des bénévoles, mais percevant une rémunération qui ne peut toutefois pas être assimilée à une fonction rémunérée. Il n'en reste pas moins que le statut de vacataire ou de quasi-bénévole ont en commun de consacrer une fonction non professionnelle du médiateur. Elle n'est pas caractérisée ni par la parité avec les médiés (cf. bénévolat pur), ni par une fonction professionnelle distincte (salarial). Elle résulte de la volonté de certains tribunaux (il s'agit de la médiation pénale) de constituer une activité para-judiciaire suffisamment importante en volume et réduite en intervenants, placée sous son contrôle, tout en évitant l'émergence d'un statut professionnel, présumé susceptible de poser divers problèmes (rémunération, fonctionnarisation, corporatisation, etc.).¹⁹

c. Les salariés

Certaines instances ont fait le choix du salariat pour leurs médiateurs. Ceci confère des caractéristiques particulières à leur statut, non seulement en termes juridiques, mais surtout quant à la nature de cette fonction. En effet, elle cesse d'être une activité subsidiaire et acquiert un véritable caractère professionnel. Le salariat est très largement privilégié par la médiation familiale, qui ne connaît pas d'autre statut parmi les instances que nous avons observées (cf. tableau I. supra).

Elle apparaît toutefois dans d'autres domaines. A Metz, pour l'AMMS les médiations sont réalisées par deux salariés à plein temps, qui travaillent en tandem. Un emploi-jeune assure un travail de coordination. Les deux médiateurs salariés assurent la quasi-totalité des médiations confiées à l'association, soit 362 médiations en 1999.

Les médiateurs pénaux à Nantes (AAE) sont également salariés à plein temps. Une partie de leur activité est toutefois consacrée au rappel à la loi. Fin 1999, trois salariés étaient affectés à ces deux activités, qui ont représenté 438 dossiers de médiation (et 391 rappels à la loi) cette année là²⁰. Aucun emploi supplémentaire (secrétariat, coordination) n'est affecté à ce service : les salariés se voient donc en charge de ces tâches.

Le salariat génère une véritable fonction rémunérée de médiateur pleine et entière. Elle s'oppose en cela au statut de bénévole, qui ne stabilise pas le statut de médiateur, qui constituerait ainsi une fonction citoyenne partagée et partageable, et non une fonction professionnelle. Le salariat tend en revanche à donner une stabilité au statut de médiateur. Il devient alors un statut différentiel par rapport au médié dans le cadre de l'intervention, là où le bénévolat s'appuie sur la parité entre médiateur et médié.

Une telle professionnalisation du statut des médiateurs comporte dès lors des conséquences sur l'activité. D'une part, cela suppose un flux suffisant de dossiers pour assurer à l'instance le revenu nécessaire à la rémunération des salariés. Ceci est susceptible, en certaines circonstances, d'induire une certaine dépendance vis-à-vis de l'organisme pourvoyeur de dossiers ainsi qu'un rythme d'activité qui n'est pas sans incidence sur la pratique.

En outre, le processus de légitimation de l'intervention de médiation répond à un processus légèrement différent. Alors que dans la médiation mandatée, elle tire principalement sa légitimité de l'institution qui la mandate, et que dans la médiation spontanée (et bénévole) elle l'obtient plutôt de la reconnaissance des médiés, la médiation professionnelle, c'est-à-dire

¹⁹ A usujet de ce type de réticence, cf. Bonafé-Schmitt, 1998, p. 42.

²⁰ En outre, ce service se verra affecter les mesures de réparation pénale à l'égard des mineurs à compter de 2000.

réalisée par des salariés dont c'est l'activité principale, tend à situer **la légitimité de leur intervention dans leur statut et leur compétence professionnels**.

Il n'en reste pas moins que cette solution apparaît également appropriée dans les situations de médiation mandatée (médiation pénale) et de d'interventions longues (médiation familiale), ou lorsque le volume de dossiers est très important (médiation proposée). Outre le fait qu'elle offre un statut moins précaire à l'emploi des médiateurs (en comparaison des vacataires), elle permet une meilleure possibilité de stabilisation de la compétence. Assis dans un cadre associatif permet, dans les instances observée par la recherche, un équilibre entre le contrôle de l'activité et l'indépendance de la pratique. En outre, la professionnalisation de la médiation ne menace pas directement son exercice bénévole dans les situations qui s'y prêtent : à titre comparatif, la professionnalisation du travail social n'a pas provoqué la disparition du bénévolat caritatif.

Au surplus, le statut n'a d'effet sur la pratique et la compétence de la médiation que combiné avec ceux de la qualification. Elle contribue en effet à définir l'activité qui s'inscrit dans ce cadre, et qui assoit le rôle des médiateurs.

B- Les qualifications et la formation

L'une des caractéristiques nous permettant de mieux connaître les médiateurs et de mieux comprendre les compétences qu'ils mettent en œuvre tient à leur disposition à la médiation. Celle-ci se décline en deux éléments qu'il convient d'examiner distinctement : les qualifications préalables et la formation spécifique. Il apparaît que plus la formation est longue et complète, moins les qualifications préalables sont importantes lors du recrutement .

a. Les qualifications préalables

Lorsqu'ils recrutent les médiateurs, les responsables ou coordinateurs de services de médiation sondent des qualités qui les prêtent à exercer cette fonction. Celles-ci se déclinent tantôt sous la forme d'une prédisposition morale, psychologique ou culturelle, tantôt par référence à des connaissances ou une expérience préalablement acquises, parfois les deux.

i) *qualités citoyennes*. Elles sont privilégiées dans le recrutement des bénévoles. La médiation bénévole s'appuie sur un principe de citoyenneté : une proximité sociale avec les médiés, afin que ces derniers reconnaissent à la fois une parité et une légitimité au médiateur. Des critères tels que la proximité de l'habitat l'absence de statut privilégié dans la société (une notabilité judiciaire, par exemple) ou l'âge mûr sont souvent retenus. Dans certaines situations, l'appartenance culturelle (à une communauté d'origine immigrée, par exemple) peut être retenue. C'est le cas à St-Herblain, où trois médiateurs sont des messieurs d'origine maghrébine d'un certain âge, qui bénéficient d'une certaine autorité au sein de leur communauté.

Les prédispositions techniques sont plus variables. Elles tiennent le plus souvent aux fonctions professionnelles occupées par ailleurs (avant la retraite, par exemple).

ii) *qualités professionnelles en matière relationnelle et sociale*. Une capacité aux relations sociales et à la compréhension des problèmes d'autrui constitue l'un des éléments de base. Elle a été privilégiée pour les DdP non juristes à Pontoise, ou pour les bénévoles à Thionville et à Paris²¹. « Certaines personnes sont mieux prédisposées que d'autres pour la médiation, car il faut des qualités d'écoute et d'empathie. L'expérience nous a montré que quelqu'un qui a travaillé en association, dans les relations humaines ou une mère de famille est plus apte à la médiation que ceux qui ont exercé des responsabilités, parce qu'ils veulent imposer leur solution sans se mettre à la place des parties en présence. », confie la responsable d'une instance de médiation pénale (75MP1).

²¹ Cf. supra les professions des médiateurs.

Cette exigence peut également se traduire par une compétence professionnelle qui est directement réexploitée : certains médiateurs salariés ont une expérience professionnelle au sein de services sociaux, qui connaît ainsi un prolongement « naturel » dans l'activité de médiation (Ben Mrad, 1998). C'est le cas d'une médiatrice sociale à Metz et de médiateurs pénaux à Nantes²². Les médiateurs familiaux répondent aussi souvent à cette exigence.

iii) *qualités professionnelles juridiques et d'autorité*. En matière de médiation pénale, il est courant que les médiateurs soient choisis principalement pour leur expérience d'exercice de l'autorité institutionnelle et/ou pour leur connaissance du droit (et plus singulièrement du droit pénal). Il en va ainsi à Metz (Duoviri) : les médiateurs sont pour la plupart (et pour les plus actifs) des policiers ou des juristes à la retraite. Ils offrent, du point de vue du Parquet, les avantages cumulés d'une compétence juridique préalable, une habitude à travailler avec la justice et une autorité personnelle vis-à-vis des médiés. De même, à Pontoise, certains médiateurs sont recrutés parmi les juristes.

b. La formation initiale

La formation qui est donnée aux médiateurs au début de leur prise de fonction est très variable en quantité et en qualité. Elle est dispensée, dans la quasi-totalité des sites observés, par des organismes nationaux fédératifs de valorisation de la médiation.

i) *La formation longue*. Elle représente entre 100 et 200 heures de formation, portant sur la psychologie sociale, la sociologie, et le droit de la famille, ainsi que sur les techniques de médiation. Elle concerne principalement les médiateurs familiaux (salariés) et correspond à un souci de professionnalisation de cette activité. Elle est dispensée par des organismes fédératifs de médiation familiale, notamment l'Ecole des Parents et l'AFCCC²³.

ii) *La formation courte*. Elle concerne plus particulièrement la médiation pénale. Le CLCJ²⁴ dispense des journées auxquelles assistent les médiateurs pénaux en formation, qui portent essentiellement sur le droit et la procédure pénale et sur les techniques de médiation. L'ensemble des médiateurs pénaux que nous avons rencontrés ont suivi des journées de formation, quel que soit leur statut (bénévoles, salariés, ou vacataires) à une hauteur toutefois variable (entre 2 et 10 journées de formation). Certaines instances se sont limitées à une formation sur le tas, dont l'essentiel réside dans l'accompagnement d'un médiateur expérimenté en activité. Les qualifications antérieures sont alors considérées comme le socle essentiel du savoir-faire.

Alors que la formation longue participe d'une professionnalisation de la médiation, la formation courte relève plutôt d'une spécialisation, les qualifications antérieures consistant la base essentielle de la disposition à exercer cette activité.

iii) *La formation indirecte*. Elle concerne plus particulièrement les médiateurs bénévoles « purs » et la médiation sociale. Le coordinateur du service de médiation suit une formation auprès d'un organisme fédératif : l'INAVEM. Sur la base de cette formation initiale, il élabore les principes de fonctionnement de l'instance de médiation et instruit les médiateurs sur les caractéristiques des conflits et les techniques de leur résolution, et assure une supervision de leur activité. Les médiateurs disposent en outre d'un *pensum* sur les principes qui doivent conduire leur fonction, qui se présente en général sous la forme d'une « charte du médiateur ».

²² L'AAE de Nantes a attribué la fonction de médiateur pénal à des travailleurs sociaux qui exerçaient déjà dans l'association, en tant qu'éducateurs auprès de mineurs.

²³ Association Française des Centres de Conseil Conjugal.

²⁴ Comité de Liaison des associations de Contrôle Judiciaire.

c. La formation interne et la supervision

Dans plusieurs instances visitées, un travail de suivi des médiations est réalisé. C'est notamment le cas dans les instances ayant opté pour la formation indirecte. Le travail de coordination consiste alors à réunir les médiateurs à intervalles réguliers (une ou deux fois par mois), afin d'évoquer les dossiers en cours, les difficultés rencontrées ou d'autres problèmes que les médiateurs souhaitent voir traiter. Il s'agit là d'un travail qui a la double fonction de formation et de supervision. Il contribue à former les médiateurs en leur fournissant des réponses aux questions pratiques que posent la réalisation de la médiation, ainsi qu'à l'homogénéisation des pratiques au sein de l'instance²⁵.

La supervision une technique est issue des pratiques professionnelles à caractère relationnel, nécessitant un soutien psychologique des praticiens, largement pratiquée dans l'intervention sociale, notamment éducative. Elle permet un transfert de la pression psychologique que subit la praticien et « permet d'éviter de se retrouver dans la toute puissance, ce qui serait très dangereux », selon une médiatrice familiale (44MF1). Il s'agit par conséquent d'opérer une régulation du travail du médiateur, par l'évocation des difficultés, la prise de conscience de leur nature et l'apport d'un regard extérieur. Réalisée en équipe pour les instances de bénévoles, elle est individuelle pour les médiateurs salariés qui travaillent de manière plus isolée, notamment en médiation familiale. Ainsi, une médiatrice familiale nous dit avoir recours à une supervision mensuelle avec un psychiatre, qui se traduit par un entretien personnalisé.

d. De la formation à la compétence ?

Les choix en matière de formation correspondent sensiblement aux domaines de médiation. La médiation familiale favorise une formation longue, la médiation pénale propose une formation courte et la médiation sociale a plutôt recours à la formation sur le tas ou indirecte. Les organismes de formation se répartissent également selon ces domaines. Ceci contribue au cloisonnement de ces domaines en termes de modalités (statuts des médiateurs) et de techniques (dispositifs d'intervention). **La formation constitue dès lors une base importante du processus de stabilisation des différentes compétences de médiation**, en particulier dans le choix des équipements des instances : le fonctionnement d'ensemble de l'instance et les dispositifs de cadrage les séances. La seconde partie de ce document, consacrée aux *dispositifs d'intervention* en médiation, examinera plus en détail la part de l'incidence de la formation et la part d'initiative locale.

Les *méthodes d'intervention*, qui feront l'objet de la troisième partie, paraissent dépendre sensiblement moins de la formation. Sur ce registre, les médiateurs puisent plus dans leurs qualités préalables pour gérer l'intervention relationnelle, mais aussi dans les principes de référence propres à la médiation, qui proviennent pour partie de la formation, et qui sont définis ou formulés par les organismes fédératifs. Toutefois, lorsqu'une supervision est assurée, elle contribue à stabiliser les méthodes d'intervention, de manière plus significative que la formation initiale.

²⁵ Ces séances font partie du dispositif de fonctionnement des instances suggéré par l'INAVEM.

CHAPITRE 4 - LES SITUATIONS DE DIFFERENDS TRAITÉES

L'analyse des pratiques de médiation suppose un aperçu général des situations de différends qu'elle est amenée à traiter. Les données recueillies dans le cadre de cette recherche permettent de les présenter d'une manière suffisamment complète et détaillée : le présent chapitre se livre à cet exercice.

Il ne s'agit pas de réaliser une analyse des formes de conflictualité interpersonnelle ou de microdésordres sociaux. En effet, les situations auxquelles les différentes instances de médiation sont confrontées reflètent plutôt leur champ et leurs registres d'activité et d'intervention que la réalité sociale. L'examen de ces situations renvoie dès lors à celui des domaines de spécialisation des différentes instances. L'analyse des ressorts des différends est indissociable de la nature des réponses qui leur sont apportées, en termes de techniques de médiation. C'est pourquoi les critères qui sont privilégiés par la recherche pour cette analyse s'appuient sur ceux qui sont retenus par les différents acteurs de la médiation rencontrés : pourvoyeurs de dossiers, responsables d'instances, médiateurs.

La notion de *situation* est retenue ici en tant qu'elle s'oppose à celle de *faits*, d'actions, de relation conflictuelle ou de causes des différends. Si la médiation est saisie le plus souvent suite à un acte particulier entre personnes (une voie de fait), celui-ci participe très souvent d'une série d'actes relationnels, parfois inscrits dans une durée longue, et d'un climat dégradé entre les personnes. C'est cet ensemble, désigné sous l'appellation de « situation » que la médiation est amenée à prendre en considération, et sur lequel il convient donc de porter le regard.

L'analyse de ces situations suppose toutefois de s'arrêter successivement sur les différents éléments qui les composent. On distinguera ainsi respectivement : les faits qui ont conduit l'intervention, les caractéristiques des personnes impliquées, la nature de la relation qui, en dehors de celle-ci, associe les parties opposées par le différend, avant de caractériser la nature du différend.

4.1 Les faits et leurs protagonistes

Dans la plupart des cas (à l'exception notable des procédures de divorce ou de séparation), ce sont des situations ponctuelles de désordre social et de conflictualité qui amènent les parties en médiation. Ceci est principalement lié à la procédure qui conduit les dossiers vers les instances de médiation : un comportement insupportable, voire illicite, de la part d'une des parties conduit l'autre à interpeller l'institution (police, justice, municipalité, etc.)¹. Aussi la qualification juridique (ou quasi-juridique) constitue-t-elle la première définition qui est donnée

¹ Sur ces questions, cf. le passage supra (3.2) consacré à l'origine des demandes d'intervention des instances de médiation.

des situations problématiques qui parviennent sur les bureaux des médiateurs. Ceux-ci sont ainsi confrontés dans un premier temps à des *faits*, qui répondent à une classification juridique (notamment dans les cas de saisine judiciaire) ou à une classification quasi-juridique de la part des personnes impliquées, des policiers ou des médiateurs.

A. Classification générale

Opérer une classification homogène de ces faits est un exercice qui s'est avéré difficile : elle varie de façon considérable selon les médiateurs, selon les sites et selon les types de médiation. Ainsi les mêmes types de faits apparaissent à Metz à partir des mains courantes de police et à Paris à partir de plaintes auprès du Parquet. Il n'a donc pas été possible de réaliser une comptabilisation fiable des types de faits pour l'ensemble des instances où les fiches ont été remplies. Une vue d'ensemble permet toutefois de dégager, à titre descriptif, des grandes classes de faits parvenant en médiation.

i) *les violences volontaires*. Cette catégorie comporte un éventail assez large, allant de la gifle ou de la griffure bénigne aux coups portés avec une arme blanche ou un objet contondant, en passant par le coup de poing. En termes juridiques, les conséquences de ces violences vont de 0 à 15 jours d'interruption temporaire de travail (ITT). Elles sont pour la plupart orientées vers la médiation pénale, notamment lorsque les faits ont été constatés².

ii) *les dégradations aux biens*. Les dégradations de biens offre une palette très large : destructions de biens publics, dégradations d'automobiles, graffitis et tags, vitres ou vitrines brisées, portes endommagées, etc.

iii) *Les soustractions frauduleuses* : vols, racket, escroqueries, chèques falsifiés, non remboursement de dette ou non paiement de facture.

iii) *les atteintes à l'intégrité morale*. Insultes, menaces, diffamation, obscénités, harcèlement et appels téléphoniques malveillants sont les principales manifestations, ainsi que les outrages à personnes en charge de l'autorité publique (policiers, contrôleurs, chauffeurs, etc.).

iv) *nuisances de voisinage*. Elles sont multiples et sont les plus difficiles à qualifier juridiquement. Si certaines paraissent pénalisables (le tapage, le stationnement des véhicules), d'autres relevant du code civil (la mitoyenneté), nombre d'entre elles relèvent plutôt des règles de vie ordinaires : problèmes d'animaux domestiques, de nuisances sonores mineures mais récurrentes, d'hygiène des communs, de comportements des enfants, etc.

v) *les conflits familiaux*. Si les processus de séparation des couples ne se traduisent nécessairement par des faits précis, il n'en reste pas moins que de nombreuses situations de conflits familiaux parviennent aux instances de médiation suite à des faits pénalisables. On relève en particulier la non présentation d'enfant (suite à une ordonnance du JAF de domiciliation des enfants), l'abandon de famille (le non paiement de pension alimentaire), les violences conjugales.

v) *les infractions aux réglementations d'urbanisme*, qui opposent les particuliers aux collectivités locales.

Cette classification n'est toutefois pas rigide dans ses frontières : nombre de faits se situent à l'intersection entre plusieurs classes. C'est le cas, notamment, du racket qui relève de l'atteinte aux biens et de l'atteinte à l'intégrité morale, ou des violences conjugales qui participent autant des violences volontaires que des conflits familiaux. Au surplus, nombre de situations conjuguent plusieurs faits relevant de classes différentes : quelques exemples présentés plus loin viendront l'illustrer.

² A Metz, les violences induisant une ITT inférieure à 8 jours sont transmis à l'instance de médiation sociale par les services de police, sauf si la victime désire déposer une plainte : cette disposition est prévue par la convention constitutive de l'instance. Cf. supra 3.2.

Une telle classification s'appuie essentiellement sur des critères juridiques et institutionnels : la dimension qui les rassemble et que la médiation est appelée à résoudre, réside dans la difficulté qu'a l'institution à les appréhender. Certains d'entre eux relèvent clairement d'une qualification juridique (notamment pénale), mais les faits sont souvent difficiles à établir ou les dommages faibles. D'autres participent plutôt de règles de vie, liées à des circonstances locales : les troubles de voisinage, qui occupent une part non négligeable de l'activité des instances de médiation (cf. infra), sont caractéristiques à cet égard. Enfin certains faits relèvent de plusieurs dimensions institutionnelles : les conflits familiaux, de manière emblématique, sont constitués en infractions pénales mais relèvent également du tribunal des affaires familiales, voire du tribunal pour enfants. On les retrouve d'ailleurs, selon les sites, dans les trois formes de médiation observées par la recherche.

En ce sens, la médiation, quelle que soit son domaine, vient combler une aporie institutionnelle : **elle intervient dans un espace interstitiel** entre l'institution, qui, pour diverses raisons, ne dispose des moyens pour les traiter, et la société civile, dont les régulations « naturelles » sont défaillantes. Ce point est essentiel, car la contrainte principale dans laquelle se trouve la médiation réside dans l'impossibilité d'avoir recours aux ressources institutionnelles (eg les qualifications juridiques et les décisions de justice), mais aussi aux ressources des normes de la vie sociale courante (« l'allant de soi »). Mieux, elle est pressée par les parties en conflit à recourir à une intervention d'autorité (elles ont interpellé l'institution pour mettre fin à la situation) que l'institution lui refuse. C'est la raison pour laquelle **elle se voit contrainte de se constituer des ressources propres**, à même de combler cette aporie.

B. La médiation pénale

Tableau II : Types de faits selon les sites (médiation pénale)³

Types de faits	Divers	CBV	Dégrad°	Familial	SF	AIM	N =
Paris	10 11,36%	43 48,86%	15 17,05%	14 15,91%	Cf. Divers	6 6,82%	88
Nantes	20 5,06%	67 16,96%	95 24,05%	126 31,90%	87 22,03%	Cf. Divers	395
V. d'Oise	5 7,38 %	45 36,89%	14 11,48%	3 2,46%	37 30,33%	14 11,48%	122
Metz	58 10,62%	208 38,10%	126 23,08%	62 11,36%	60 10,99%	32 5,86%	546
Classement PM	5 ^e 8,61%	1 ^{er} 35,20%	2 ^e 18,92%	4 ^e 15,41%	3 ^e 15,84%	6 ^e 6,04%	

CBV = Coups et blessures volontaires ; SF = soustraction frauduleuse ; AIM = atteintes à l'intégrité morale ; PM = pourcentage moyen.

Ce tableau présente les différents types de faits traités en médiation pénale, le seul domaine de médiation qui traite suffisamment de dossiers pour nous permettre de réaliser une comparaison statistique. Le calcul de la moyenne des pourcentages indique que les violences

³ Données 1998 pour Metz. 1999 pour Nantes et le Val d'Oise et 2000 pour Paris. Nantes et Metz : année complète (bilans d'activité) ; Paris et Val d'Oise : échantillon constitué pour la recherche. Ceci explique la différence sensible de N, qui ne correspond pas au volume annuel d'activité pour ces deux dernières instances.

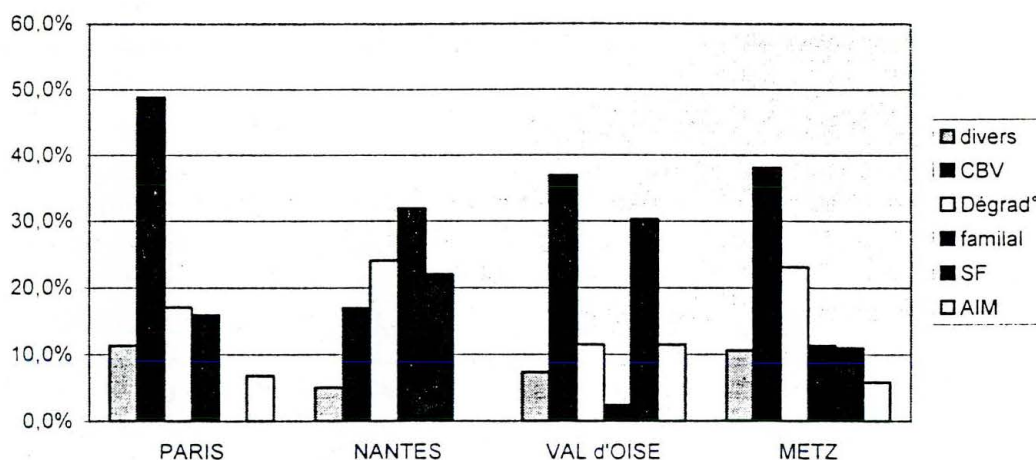
volontaires constituent la principale catégorie de faits parmi ceux qui sont envoyés en médiation, à hauteur d'un tiers. Il s'agit, dans la plupart des cas, de violences légères entraînant des ITT inférieures à 8 jours, et plus rarement, entre 8 et 15 jours. Compte tenu de leur volume, ce type d'infractions ne peut acquérir de signification qu'à travers la source du différend qui provoque l'acte violent. En effet, lorsqu'un dossier comporte plusieurs infractions, parmi lesquels des violences volontaires, celles-ci sont retenues en priorité dans le comptabilisation.

Les atteintes aux biens représentent également un tiers des dossiers de médiation pénale, si l'on additionne les dégradations et les soustractions frauduleuses. Nous les avons toutefois comptabilisées séparément, dans la mesure où elles sont susceptibles de procéder de logiques et d'acteurs différents.

Les conflits familiaux à caractère pénal représentent une quantité non négligeable du volume de l'activité de la médiation pénale. Parmi les divers apparaissent principalement les infractions aux règles d'urbanisme, le tapage, ou les délits de fuite. La diversité de leur nature ne permet guère d'interprétation. En revanche, les « atteintes à l'intégrité morale », renvoient le plus souvent à des différends de voisinage ou de proximité. Ils apparaissent peu en médiation pénale, car font rarement l'objet d'une plainte ; ils sont plus nettement répandus en médiation sociale.

Ces données reflètent les pratiques des Parquets vis-à-vis de la médiation pénale et indiquent quels types d'affaires pour lesquels ils tendent à privilégier un traitement en médiation. La comparaison entre les différents sites offre un éclairage à cet égard, que le graphique n°1 vient synthétiser.

Graphique n°1 : Types de faits selon les sites (médiation pénale) : histogramme.



Il présente l'image d'une hétérogénéité considérable entre les différents sites, et par conséquent les TGI. Si l'on retient les catégories qui dépassent les 20 % sur chaque site, on peut réaliser les constats suivants :

- i) à Paris, l'essentiel des médiations pénales est lié à des violences volontaires ;
- ii) à Pontoise, la médiation pénale accueille des faits de délinquance, qui se traduisent par des violences et des prédatations ;
- iii) à Metz, ce sont les violences qui sont principalement renvoyées en médiation, mais qui sont dirigées à la fois vers les personnes et vers les biens (alors que les prédatations sont beaucoup moins représentées) ;

iv) enfin, Nantes présente la configuration la plus atypique dans la mesure où l'instance de médiation pénale accueille en premier lieu des conflits familiaux, les atteintes aux biens étant leur seconde spécialité⁴.

Il existe par conséquent une grande autonomie des Parquets quant à leurs politiques en matière de médiation pénale « Les magistrats agissent comme des opérateurs locaux confrontés à la spécificité des situations et des problèmes locaux, inscrits dans des réseaux d'acteurs au niveau local avec lesquels s'établissent éventuellement des coopérations informelles. (...) Les parquets participent ainsi largement à une logique d'action éclatée et localiste en matière de sécurité publique » (Commaille, 1999 : 258). La médiation pénale constitue une « troisième voie » entre le renvoi et le classement sans suite. Plus qu'une vocation affectée à la médiation pénale, les données que ce graphique figure témoignent **des ordres de priorité** que les Parquets donnent au traitement des infractions, entre une priorité impérieuse (renvoi devant les tribunaux), une priorité seconde (médiation pénale) et une bénignité des faits (classements sans suite)⁵.

C- La médiation familiale et la médiation sociale.

Du côté des autres formes de médiation, la mesure des faits justifiant le renvoi en médiation n'est guère précise. En effet, ceux-ci ne sont pas répertoriés systématiquement par les instances ou par les partenaires qui les saisissent. Les informations recueillies auprès des instances par voie d'entretien permet toutefois d'obtenir des indications générales.

a. La médiation familiale

Elle traite majoritairement des divorces en cours, pour les questions relatives au partage des biens et du patrimoine, pour la domiciliation des enfants et le droit de visite et pour la détermination des pensions alimentaires. Elle rencontre également des situations de séparation hors mariage, notamment pour la question des modalités de l'exercice de l'autorité parentale et de la pension alimentaire.

Elle intervient également après que le divorce a été prononcé, notamment en ce qui concerne les modalités de l'exercice de l'autorité parentale, qui peuvent être remises en cause. Ce type de situation peut avoir plusieurs provenances : non judiciaires (parties, services sociaux), juge des affaires familiales, parquet. Ce dernier cas participe des conflits familiaux donnant lieu à des infractions pénales (cf. supra). Dans la plupart des sites, ils sont renvoyés vers les instances de médiation pénale. Toutefois, il convient de noter la particularité du Val d'Oise, où le Parquet tend à les envoyer devant une instance de médiation familiale (cf. 3.1.C.c), ce qui explique leur absence des statistiques présentées dans ce chapitre, qui ne prennent pas en compte cette instance. Enfin, certaines demandes de pension alimentaire de la part de mineurs émancipés ou de jeunes majeurs auprès de leurs parents (divorcés ou non) parviennent en médiation familiale.

b. La médiation sociale

Elle traite de manière principale des troubles de voisinage, tels qu'ils ont été précédemment définis (cf. 4.1.A). Ils se traduisent par des insultes ou des menaces, par des nuisances diverses et parfois croisées entre les deux parties en conflit.

A St-Herblain, un couple se plaint du bruit occasionné par un voisin amateur de pétanque qui a installé un terrain à cet effet dans son jardin : les boules viennent frapper un butoir en bois, et les parties durent tard en soirée. (44MS2).

A Thionville, un monsieur est en conflit avec une voisine qui stationne régulièrement son véhicule en dehors des box prévus à cet effet sur la chaussée et gêne la manœuvre lorsqu'il rentre son auto dans son garage. (57MS1)

⁴ Et même leur première si on additionne les dégradations et les prédatons, qui atteignent à elles deux 46 % de leur activité.

⁵ Rappelons toutefois que la majorité des classements sans suite sont liés à la non identification du responsable de l'infraction.

A St-Herblain dans un grand ensemble, des jeunes qui jouent trop bruyamment ont des mots avec le gardien de l'immeuble qui leur profère des injures à caractère raciste : ils jettent des pierres contre des vitres de l'immeuble, qu'ils fracassent. (44MS1)

A Thionville : « C'est un monsieur qui se plaint du bruit qui se passe au-dessus de lui. Ils sont propriétaires chacun de leur logement et il dit : "Voilà ! Le soir à huit heures... non à sept heures et demie, toujours à la même heure, ils font valdinguer les chaises dans la cuisine, dans la cuisine il y a du carrelage, ça fait beaucoup de bruit, et puis après ils vont regarder les informations et puis ils font à nouveau du bruit dans la cuisine, moi je ne peux pas dormir... Et quand ils reviennent, ils laissent le moteur de la voiture tourner pour la rentrer dans le garage, ils la laissent tourner, il vont ouvrir le garage et ils rentrent la voiture. Après ils reçoivent du monde chez eux qui descend les escaliers quatre à quatre en faisant énormément de bruit. Ça peut plus durer." ». (57MS1)

Ces quelques situations exemplaires recèlent toutes une particularité : les faits qui définissent le différend sont à la fois mineurs et multiples ou récurrents. Ils s'inscrivent dans la continuité. Ils mettent en relief le constat, réalisé par les médiateurs, que les faits invoqués ne constituent le plus souvent qu'une *manifestation* d'un différend plus général.

L'instance de médiation de Metz présente une particularité dans la mesure où l'essentiel de leurs mesures proviennent des services de police, sur la base de leurs mains courantes (cf. 3.2.B.a). Il en résulte qu'un nombre non négligeable des dossiers qui lui parviennent correspondent à des faits qui pourraient être constitués en droit comme infractions, notamment des violences volontaires légères, des dégradations, des rackets ou des cas de harcèlement ou de malveillances téléphoniques, qui se retrouvent en médiation pénale dans d'autres sites.

Ceci tient aux modalités de saisine : elles participent d'une entente entre partenaires (AMMS et bureaux de police) quant à la définition des situations à orienter vers l'instance : il s'agit de prendre en considération des situations conflictuelles plutôt durables, et non ponctuelles.

Voisinage :

- tapage diurne et nocturne lié à l'attitude des femmes dans les communs.
- dispute pour cause de tapis secoués : d'après plaignant, mis en cause cherche à la faire partir de l'immeuble.
- tapage diurne et nocturne (chien).
- suite à une prétendue rumeur entre voisins : insultes et gifles.
- tapage nocturne: disputes bruyantes, musique et clairon dans un logement d'immeuble collectif.
- insultes et menaces mutuelles suite à des crachats présumés des petits-enfants du mis en cause sur le balcon de plaignant.
- gardien d'immeuble fait une remarque relative aux déjections canines d'un visiteur de mis en cause, ce dernier et son ami menacent plaignant de représailles.
- dispute autour de mégots de cigarettes devant le garage.
- insultes et menaces envers les enfants de la plaignant en raison du bruit qu'ils occasionnent selon la mis en cause.

Problèmes scolaires :

- voies de fait entre collégiennes.
- bagarre de lycéens: la plaignant reçoit des coups sans avoir participé à la bagarre.
- bagarre entre collégiennes en dehors du collège.
- bagarre en cours d'italien entre collégiennes.
- coups suite à un racket entre collégiens.

Problèmes de relations personnelles :

- différend lié aux prétentions des deux parties vis à vis d'une dame : échange d'insultes et de coups.

- refus de la part d'une jeune fille d'accompagner sa mère en visite alors qu'elle est placée en foyer, complaisance du foyer.
- un garçon de 14 ans harcèle une jeune femme sous prétexte qu'elle provoquerait son père.
- insultes et harcèlement par téléphone de la fille de la plaignant vis à vis de la nouvelle épouse de son père.
- les antagonistes âgés de 22 ans et de 19 ans se fréquentent pendant deux ans et se séparent. Une altercation éclate lors d'un bal public, la jeune fille accuse son ex-ami de violences volontaires sans ITT.

Divers :

- un père de famille reproche une conduite automobile dangereuse à un jeune homme, il s'ensuit une altercation avec CBV, chacun a 6 jours d'ITT.
- refus de location pour manque de garanties, bousculade et coups pour reprendre les clés.
- différend entre propriétaire et locataire: refus de paiement du loyer suite à une augmentation.

L'échantillon ci-dessus de situations traitées par l'AMMS fournit un aperçu de ce dont il s'agit. La caractère secondaire des faits incriminés par rapport à la situation relationnelle apparaît ici comme un aspect essentiel de cet inventaire. C'est d'ailleurs pourquoi nous l'avons retenue comme principe de classification des situations en cause. Cette dimension qui permet de saisir la nature des situations portées en médiation, en particulier dans la perspective de leur résolution. La seconde partie de ce chapitre s'y attardera.

D- Caractéristiques sociales des protagonistes

Elles peuvent être identifiées à partir des seules données statistiques que nous avons recueillies. qui ont opéré une classification systématique et homogène sur deux critères principaux que sont le genre, l'âge et PCS, c'est à dire la classification socio-professionnelle de l'INSEE. Pour cette dernière, nous avons regroupé sous la classe « sans activité » les retraités, les femmes au foyer, les invalides et les chômeurs. Cette catégorie reflète toutefois très majoritairement celle des personnes en difficulté socio-économique : ceci a été vérifié par une série de croisement statistiques permettant d'identifier les populations que cette catégorie comporte (notamment le faible nombre de personnes de plus de 60ans).

Les tableaux ci-dessous présentent pour chaque site les caractéristiques des plaignants et celles des mis en cause. Il s'agit des instances de médiation pénale, qui sont les seules à avoir pu faire l'objet d'un travail statistique, plus celle de médiation sociale de Metz. Les taux sont établis à partir des réponses effectives (hors non réponses), sauf spécification.

Tableau III

Genre des parties en présence :

PI = plaignant ; MC = mis en cause (italiques).

GENRE	F	H	N =
V. d'Oise (PI)	43,97%	56,03%	116
(MC)	17,96%	82,04%	167
Metz (PI)	50,66%	*30,50%	106
(MC)	40,57%	59,43%	106
Paris (PI)	45,00%	55,00%	80
(MC)	29,76%	70,24%	84

Metz = médiation sociale + médiation pénale pour cause de significativité de N.

* Le faible taux de masculinité s'explique par un taux important de non réponses (15,7%). Les taux sont établis sur le nombre de répondants, pour Metz.

Tableau IV

Age des deux parties en présence : PI = plaignant ; MC = mis en cause (italiques).

	mineur	18-24	25-34	35-44	45-64	plus de 65	N =
Pénale 57 (PI)	--	6,67%	35,56%	31,11%	24,44%	2,22%	45
(MC)	--	16,33%	26,53%	28,57%	24,49%	4,08%	
Sociale 57 (PI)	14,13%	8,70%	29,35%	20,65%	21,74%	5,43%	92
(MC)	22,95%	16,39%	13,11%	16,39%	29,00%	1,64%	
Pénale 75 (PI)	--	4,94%	22,22%	39,51%	27,16%	6,17%	81
(MC)	--	12,64%	31,03%	20,69%	33,00%	2,30%	
Pénale 44 (PI)	--	14,00%	28,00%	27,00%	27,00%	4,00%	395
(MC)	--	31,00%	27,30%	16,20%	24,30%	1,00%	
Pénale 95 (PI)	21,05%	11,58%	20,00%	18,95%	24,21%	4,21%	95
(MC)	26,23%	28,69%	12,30%	18,85%	13,12%	0,82%	

Tableau V

Cat. socio-professionnelle des deux parties en présence :

PCS	étudiant lycéen	Sans activité	Ouvrier employé	Prof° Interm	CS/PL	PM DIVERS
Pénale 57 (PI)	9,43%	30,19%	28,30%	15,09%	--	16,98%
(MC)	8,33%	41,67%	25,00%	16,67%	8,33%	--
Sociale 57 (PI)	3,57%	34,52%	48,81%	13,10%	--	--
(MC)	--*	53,66%	26,83%	19,51%	--	--
Pénale 75 (PI)	7,14%	15,48%	50,00%	11,90%	15,47%	--
(MC)	3,49%	22,09%	45,35%	16,28%	6,98%	5,81%
Pénale 95 (PI)	3,57%	22,62%	38,10%	21,43%	--	14,29%
(MC)	10,00%	22,22%	37,78%	15,56%	1,11%	13,33%

PI = plaignant ; MC = mis en cause (italiques), CS/PL : Cadre sup. prof° libérale ; divers = commerçants, artisans, chefs d'entreprise, PM = personne morale (entreprise, administration publique, collectivité locale).

* Les données concernant les étudiants pour l'AMMS, qui accueille une proportion importante de moins de 18 ans, tient au fait que c'est la PCS des parents qui a été enregistrée par l'enquête pour cette instance.

Ces tableaux peuvent faire l'objet de deux lectures comparatives principales, l'une entre plaignants et mis en cause, l'autre entre sites.

a. Caractéristiques comparées des parties.

Il apparaît un léger décalage dans la structure des populations de plaignants et de mis en cause. Le genre est l'indicateur le plus flagrant : les données laissent apparaître une surmasculinité générale des mis en cause. Les mis en cause apparaissent en général plus nombreux que les plaignants dans les tranches d'âge les plus jeunes. Cette différence reste une tendance secondaire : le tableau IV présente principalement une répartition homogène des protagonistes sur l'ensemble des classes d'âge : plaignants ou mis en cause ne se concentrent pas sur une tranche d'âge ou une autre, et on remarque même des taux plutôt élevés pour les plus de

35 ans, et même parfois pour les plus de 45⁶. Des différences significatives se manifestent cependant selon les sites.

Les PCS indiquent que la médiation pénale s'adresse principalement à des personnes issues des milieux populaires : ouvriers, employés, sans activité. Si les professions intermédiaires sont sous-représentées par rapport la population de référence, elles restent toutefois présentes dans tous les sites. Les classes supérieures sont quant à elles très rarement présentes. Paris constitue l'exception notable à cet égard, du fait de la structure sociale particulière de la capitale. Ces constats sont vrais tant pour les plaignants que pour les mis en cause ; il existe néanmoins une surreprésentation du statut « sans activité » pour les mis en cause par rapport aux plaignants. Ceci doit être rapporté au décalage observé pour les tranches d'âge : les mis en cause étant nombreux à se situer entre 16 et 25 ans et à provenir de la classe populaire, ils ont d'autant plus de chance de se trouver dans une situation de précarité en termes d'emploi. Ils ne représentent toutefois pas plus d'un cinquième de l'ensemble des mis en cause en médiation pénale.

De façon générale, si les différences signalées subsistent entre plaignants et mis en cause, les tableaux ci-dessus présentent une relative homogénéité entre les deux ensembles de parties en médiation, sur la plupart des critères, à l'exception du genre.

b. Caractéristiques comparées selon les sites

Les différences observées entre les sites trouvent leur principale source d'explication dans le type d'infractions renvoyées en médiation pénale par les TGI correspondant.

i) *A Paris*, les violences volontaires qui parviennent à l'instance de médiation sont pour la plupart des altercations ponctuelles entre usagers de l'espace public (notamment entre automobilistes), ou liées à un différend professionnel ou commercial. Ceci explique l'âge élevé des mis en cause (54 % d'entre eux ont plus de 35 ans, la moyenne se situe à 38,1 ans). Quant à la PCS, pour les mêmes raisons, elle est sensiblement différente des autres sites : principalement constitués d'ouvriers et d'employés, avec un nombre plus important de professions intermédiaires ou supérieures (24 % des mis en cause)

ii) *Dans le Val d'Oise*, l'instance de médiation pénale traite des faits de violences et de prédation (cf.4.1.B) : ceci vient expliquer la surreprésentation considérable de jeunes garçons : 46 % des mis en cause sont des garçons de moins de 25 ans. Il s'agit bien d'une petite délinquance classique, perpétrée par des jeunes garçons, dont le statut est variable (scolarisé, sans emploi ou salarié), auteurs de menus faits de vol ou de bagarres⁷.

iii) *Nantes* offre une image contrastée au vu des tranches d'âge concernées : jeunesse des mis en cause, et âge plus important des plaignants. Cela laisse envisager une situation mixte par rapport aux deux précédentes, que reflète les infractions relevées : atteintes aux biens (jeunes) et conflits familiaux (parties d'âge plus mûr). L'absence de mineurs, comme pour d'autres sites tient à la politique du Parquet, qui renvoie les dossiers susceptibles de faire l'objet d'une médiation vers un régime de l'ordonnance de 1945 (réparation pénale à l'égard des mineurs), et ainsi pris en charge par un service spécialisé.

iv) *A Metz*, il en va de même : le fossé entre un public en difficulté et un public mieux inséré dans l'emploi apparaît avec plus d'acuité qu'ailleurs : la catégorie « sans activité » et celle des professions intermédiaires et supérieures sont nettement mieux représentées que pour les autres sites, au détriment des ouvriers/employés. Ceci est encore plus sensible pour la médiation sociale, qui oriente son action prioritairement vers les quartiers de Metz classés « sensibles » par les politiques de la ville. Il n'en reste pas moins que 50 % des mis en cause ont plus de 35 ans

⁶ Il convient toutefois de tenir compte de l'intervalle des tranches d'âge pour comparer les taux, celle des 45-65 couvrant 20ans, et les 18-25 couvrant 8 ans.

⁷ Ces données comportent une part importante de « rappels à la loi », dépourvus de plaignant.

(46 % pour la médiation sociale, qui accueille un contingent important de mineurs). Les violences contre les personnes et les biens qui sont principalement traitées à Metz correspondent donc à deux types de situations, en fonction de l'âge : les inconduites et malveillances de jeunes d'une part et les différends entre adultes de l'autre.

c. La médiation et son public

La médiation pénale met en présence des populations relativement homogènes sur le plan social. Cela se traduit, en termes de situations par des désordres sociaux de proximité : proximité urbaine, proximité de voisinage ou proximité relationnelle (famille, connaissances hors voisinage). C'est donc la nature des différends qui caractérise plus précisément son champ d'activité.

Les caractéristiques de la population répond principalement à la logique locale de saisine des instances, qui a été envisagée précédemment. Ainsi, la médiation sociale s'adresse plus particulièrement aux problèmes de voisinage, ce qui correspond à sa vocation principale : 65 % des dossiers relèvent de nuisances sonores, 13 % d'insultes et 8 % de problèmes d'animaux à St-Herblain. Le voisinage représente 43 % des dossiers traités par Emergence à Thionville⁸, dont les mis en cause ont plus de 30 ans à 88 % et plus de 45 ans à 40 %.

La médiation familiale accueille pour sa part un public très diversifié, issu de tous les milieux sociaux, et de toutes les tranches d'âge : ceci tient notamment à son secteur d'intervention. Les différends familiaux ne se situent pas dans une catégorie particulière de la société. Les classes supérieures sont moins représentées, car elles ont accès aux moyens juridiques pour traiter leurs différends, qui prennent souvent un tour plus économique qu'affectif ; elles ne sont toutefois pas totalement absentes des instances de médiation familiale.

4.2 De la relation au différend

Selon les dires des médiateurs eux-mêmes, les situations qu'il leur est donné de traiter répondent principalement à une logique de la relation entre les parties. Les différends sont ainsi plus ou moins ancrés entre les personnes, en fonction de la nature de leur relation interpersonnelle. Lorsque celle-ci dépasse le seul moment de l'action incriminée, elle constitue une manifestation, souvent paroxystique, d'un différend qui s'inscrit dans la durée. La situation cesse dès lors d'être un acte (ou une série d'actes) ponctuel pour acquérir la dimension d'une **histoire**, qui trouve son origine dans la nature de cette relation. C'est cette histoire que la médiation est amenée à traiter.

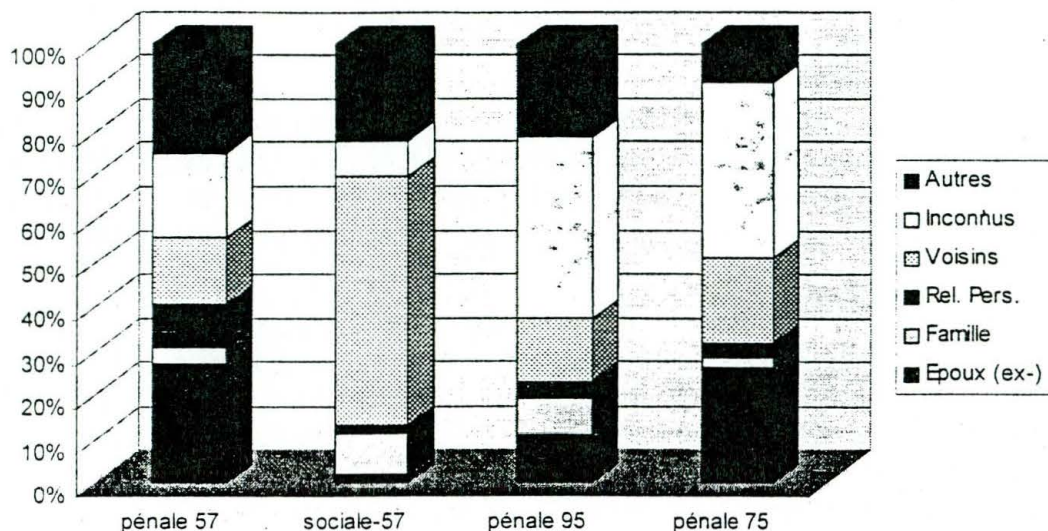
A- La nature de la relation

Le questionnaire qui a permis de dépouiller un échantillon de dossiers dans certaines instances de médiation, comportait une question sur la nature de la relation entre les parties, et une autre sur la nature du différend. L'analyse des réponses à ces deux questions fournit des indications précieuses pour spécifier les situations soumises aux instances de médiation.

⁸ Données 1998 pour les deux instances. 38 % des dossiers sont classés sous une rubrique « incivilités » à Thionville, dont il est difficile de déterminer précisément le contenu.

a. Catégorisation des relations

Graphique n°2 : Types de relations entre les parties



Nomenclature :

Epoux ou ex-époux : tous les conflits entre époux ou anciens époux divorcés.

Famille : autres types de conflits intra-familiaux, notamment entre enfants et parents.

Relations personnelles : relations d'amitié ou amoureuses, y compris après qu'elles ont pris fin.

Voisins : relations de voisinage et de proximité urbaine, que ce soit au sein d'un immeuble ou en habitat pavillonnaire.

Inconnus : les parties ne se connaissaient pas avant la perpétration des faits qui les a conduits en médiation.

Autres : diverses connaissances (professionnelles, commerciales, scolaires ou sportives) et différends institutionnels (urbanisme).

Les catégories présentées par le graphique doivent être regroupées en deux ensembles distincts : les relations constituées avant les faits (famille, relations personnelles, voisinage, autres) et celles qui ne préexistent pas aux faits : « inconnus ». Pour les trois instances de médiation pénale présentées, ces deux ensembles sont quantitativement équivalents, les relations de proximité étant toutefois légèrement plus nombreuses. A Metz (médiation pénale), les « inconnus » ne représentent que 19 %, mais il convient d'ajouter 17 % parmi les « divers » qui concernent des litiges à caractère administratif (défaut de permis de construire, etc.). De même, à Paris, les parties ne se connaissaient pas au préalable dans 39,8 % des cas, les « divers » étant constitués de relations de proximité. Les médiateurs pénaux du Val d'Oise rencontrent 41 % de situations dont les protagonistes ne se connaissent pas avant.

En revanche, l'instance de médiation sociale de Metz concentre son activité sur des situations d'interconnaissance : 56 % de leurs dossiers relèvent des relations de voisinage, et 8 % seulement présentent des parties ne se connaissant pas : c'est ce qui la différencie le plus notablement de l'instance de médiation pénale située dans le même secteur géographique.

b. Relations de proximité

Elles comportent plusieurs dimensions quant à la nature de cette proximité. Les conflits familiaux répondent à une logique des relations familiales. Ils rejoignent les affaires traitées en

médiation familiale : divorces , séparations, violences conjugales, problèmes de droit de visite après séparation, de paiement de pension alimentaire ; il apparaît parfois des conflits au sein d'autres relations familiales.

- Un père vient chercher ses enfants chez ses ex-beaux-parents, prétendant venir exercer son droit de visite. Les grands parents refusent et le père gifle le grand père devant les enfants, en l'insultant.
- Un homme de 40 ans vient voir sa mère de 65 ans pour lui demander de l'aider financièrement. Elle refuse, une dispute s'ensuit et il casse plusieurs meubles dans son appartement.
- Deux jeunes majeures qui n'ont pas vu leur père depuis qu'il a quitté leur mère il y a plus de 10 ans, lui sollicitent une pension alimentaire, pour soutenir leurs études supérieures.
- Une dame divorcée rencontre la nouvelle femme de son mari et l'interpelle au sujet de son attitude vis-à-vis de sa fille, lorsque cette dernière se rend chez son père. Il s'ensuit une altercation et des coups de la part de cette mère excédée.
- suite à un problème d'héritage, tous les prétextes sont bons pour que les frères se disputent : un jour, l'un d'eux frappe l'autre.

Il arrive parfois que relations familiales et de voisinage se superposent :

- différend entre ex-gendre et ex-beau-père : la propriété d'un mur mitoyen est contestée ; en colère, l'ex-beau-père a totalement détérioré le bac à fleur en grès des Vosges que l'ex-gendre avait fixé pour embellissement.

Les relations « personnelles » ne représentent pas un volume important des situations traitées, elles sont toutefois assez caractéristiques de conflits qui trouvent leur origine dans une relation comportant une dimension affective.

- un amoureux éconduit harcèle son ex-partenaire par tous les moyens : téléphone, poursuite dans la rue, visites imprévisibles.
- violence entre deux jeunes amies suite à un conflit pour la conquête du même homme
- deux couples anciennement très amis habitant la même maison ne cessent de se disputer au sujet des espaces communs.

Quant aux relations de voisinages, elles tiennent à une multitude de nuisances liés à la proximité de l'habitat. Les plus récurrentes :

- le bruit : bruits de meubles en appartement, de musique ou de TV, aboiements de chiens...
- bagarres entre chiens ou chiens et chats (un chien dévore le chat de la voisine).
- problèmes de mitoyenneté : plantations, constructions, murs mitoyens...
- problèmes d'enfants bruyants ou malveillants, les parents ou des adultes interviennent.
- problèmes d'hygiène : tapis secoués par la fenêtre, « mégots devant le garage », « crachats sur le balcon »,...
- problèmes de stationnement des véhicules.
- la liste n'est pas exhaustive...

A la différence des relations familiales ou personnelles, les troubles de voisinage réunissent des personnes qui n'ont pas de relations personnelles, mais se trouvent dans la majorité des cas, victimes d'une promiscuité urbaine non choisie : c'est cette absence de choix qui caractérise la relation et constitue le moteur du conflit.

Nombre de différends trouvent leur source dans une relation de proximité non choisie, qui ne relève pas du voisinage et que nous avons réunis sous la rubrique « divers », dans la mesure où ils représentent une faible quantité.

Tableau VI : Nature des relations « divers » selon les sites

Divers	Scol. sport, etc.	Rel ⁹ Prof.	Admistr.	Autres	N=
pénale 57	3.85%	1.92%	17.31%	1.92%	52
sociale-57	9.09%	4.04%	--	9.09%	99
pénale 95	9.09%	2.48%	1.65%	8.26%	121
penale 75	1.13%	5.65%	--	2.26%	88

Si l'on excepte les différends à caractère administratif, qui ne supposent pas la proximité, on trouve :

- i) les relations scolaires : certaines instances de médiation traitent les différends entre élèves, qui se traduisent par des violences ou des menaces (racket). Les faits se déroulent dans ou en dehors de l'enceinte de l'établissement. Les activités sportives donnent lieu à des altercations en tout genre entre participants (y compris les arbitres).
- ii) les relations professionnelles : entre employeur et salariés, entre salariés, entre commerçants, entre commerçant et client.
- iii) d'autres très diversifiés : harcèlement, disputes entre logeur et locataire, etc.

B- Dispute, conflit et préjudice.

a. Deux types de différends

L'examen de la relation dans laquelle émerge le différend permet de caractériser celui-ci et de donner les clés de sa résolution. Dans les situations où la dispute s'ancre dans une relation de proximité, elle s'inscrit plus largement dans un conflit entre personnes (ou groupes de personnes), qui s'installe dans la durée. La dispute – c'est-à-dire la controverse entre les parties sur un sujet ou un objet – constitue alors un épisode d'une relation durablement troublée : c'est sur cet aspect que l'intervention des médiateurs est appelée à porter. La résolution de ce conflit suppose de prendre en considération, selon les médiateurs spécialisés dans ce type de situations, la **généalogie du différend**, en tant qu'il participe d'une histoire⁹.

Les situations où il n'existe pas de pré-connaissance des parties en présence se traduisent en général par une altercation suite à une inconduite de l'une ou l'autre partie (parfois du plaignant). L'absence de lien entre les personnes peut contribuer à aiguïser la dispute. Celle-ci ne connaît pas de source antérieure, et porte souvent sur des sujets anodins.

Les altercations sont très nombreuses à faire suite à des problèmes de circulation routière : conduite de véhicule incorrecte, stationnement gênant, etc. La dispute verbale se transforme en insultes, en menaces, voire en voie de fait. La médiation pénale traite également un nombre important d'altercations entre agents et usagers, notamment dans les transports en commun et avec les agents de sécurité de magasins, suite à une sollicitation de leur part. Certaines situations ne supposent pas la coprésence des parties lors des faits : c'est le cas des dégradations de biens commises en l'absence du propriétaire (elle restent rares toutefois à parvenir en médiation).

Dès lors, l'essentiel du différend, qui conduit le plaignant à interpeller l'institution, tient dans l'issue de la dispute, à savoir les faits eux-mêmes : violences, insultes, menaces, prédation. Contrairement aux situations d'interconnaissance, où le point focal du différend se situe sur

⁹ Ce terme peut être pris dans toutes ses acceptions : historique ou narratif.

l'origine de la dispute –la relation conflictuelle –, dans le cas présent, il se situe sur son aboutissement : les faits eux-mêmes. C'est le **préjudice** moral ou matériel subi par l'une des parties, voire par les deux, qui est au centre de l'histoire qui les amène en médiation. C'est sur celui-ci que la médiation doit porter, en termes de réparation, non simplement matérielle, mais également morale.

Nous avons donc été amenés à distinguer les notions suivantes pour qualifier les différends :

Différend : situation plus ou moins durable d'opposition d'intérêts entre deux (ensembles de) personnes.
Dispute : expression verbale d'un désaccord portant sur un sujet (comportement) ou sur un objet (bien matériel ou monétaire).
Faits : actes perpétrés par les parties au détriment de l'autre : coups, subtilisation de biens, insultes, menaces, dégradation de biens...
Conflit : réitération des disputes ou des faits sur une série de sujets ou d'objets différents ; succession de comportements d'hostilité mutuelle.
Préjudice : dommage subi par l'une des parties (voire par les deux) : matériel (atteinte aux biens), corporel (violences), ou morales (traumatisme moral suite à violences ou à menaces, insultes, etc.).

La différence opérée ici entre différend de proximité et différend entre quidams est résumé par le tableau suivant :

Ingrédients des situations de différends.

Manifestation	Type de relation	Temporalité	Histoire
<i>Dispute/faits</i>	<i>proximité</i>	<i>Durée</i>	<i>Conflit</i>
<i>Dispute/faits</i>	<i>entre quidams</i>	<i>Moment</i>	<i>Préjudice</i>

b. Dynamique du différend

Sans aller plus loin dans une théorie de l'interaction conflictuelle, qui n'est pas notre propos, il convient toutefois d'examiner brièvement la dynamique des différends qui sont amenés en médiation. Ces aspects sont en effet soulignés par nombre de médiateurs que nous avons interrogés. Leur travail consiste en effet à « démêler la pelote » du différend, selon l'expression de l'un des leurs. La plupart d'entre eux disent en effet intervenir non pas sur les faits ou sur l'objet de la dispute, mais sur le *processus* constitutif du différend, afin de le dissiper.

Quelle que soit sa temporalité, le différend répond en général à un processus de montée en tension : l'objet de la dispute apparaît souvent futile, mais provoque une exaspération voire une perte de contrôle de soi chez l'une ou l'autre partie, souvent chez les deux.

☛ « Ça se passe dans un petit village. Un gamin de 8 ans va chez le voisin et démolit le bonhomme de neige que sa petite voisine avait fait. Il se fait attraper par le père de la petite voisine : en fait le gamin avait détruit le bonhomme parce que, la veille, la petite lui avait détruit le sien. Le gamin de 8 ans insulte le père qui met deux gifles au gamin : plainte est déposée par ses parents. » (57MP3)

☛ « C'était un problème d'un couple qui était divorcé, c'était un monsieur puis une dame qui elle avait la garde de leurs deux enfants et elle vivait chez ses parents. (...) Et puis le père avait toujours le droit de visite : il vient pour exercer son droit, il vient pour emmener les enfants en vacances et puis l'épouse était absente. C'est les beaux parents qui avaient les

enfants en garde. Il s'est présenté avec son frère, il a voulu prendre les enfants et les beaux parents ne sachant pas s'il y avait eu accord ou pas pour qu'ils partent 15 jours avec le père, père un peu immature ça effectivement il était immature. Et donc ils ont commencé à en venir aux mains, il s'est quasiment battu avec le beau père, ils sont tombés, il s'est explosé le doigt sur une ancienne blessure, le beau père a eu des coups aussi, enfin, y avait des plaintes croisées. » (57MP2)

A Paris, un homme fait une réflexion à un autre sur le fait que son chien n'est pas tenu en laisse, il s'ensuit une dispute, puis le second assène un coup de poing au premier. Dans un autre cas, une personne fait du bruit en réalisant des travaux chez elle : son voisin sonne à la porte, le premier lui oppose une fin de non recevoir. Exaspéré, le second donne un coup de pied dans la porte, qu'il endommage. Dans le Val d'Oise, un chauffeur de bus refuse un passager avec son chien : la dispute dégénère et le passager profère des insultes et crache sur le chauffeur.

☛ « Deux couples qui étaient...qui sont propriétaires d'une maison, une ancienne maison qui leur appartenait en indivision, chacun a acheté un appartement, l'un est au rez-de-chaussée, l'autre au premier, le grenier est en commun, la cave est en commun, le jardin il est partagé. Ils sont propriétaires et ils sont en conflit. Ils s'insultent, c'est des grossièretés. Ce sont des gens qui sont en retraite. (...). Ils étaient auparavant amis, ils se tutoient d'ailleurs. Ils travaillaient dans la même société, l'un était dans le commercial, l'autre était dans les ateliers et puis c'est la guerre. (...) C'est surtout problème de secouer les tapis, problème de fermer la porte d'entrée, un qui est maniaque, un qui ne l'est pas. » 57MS2

Au surplus, ce processus fonctionne comme un affrontement, où chaque partie est susceptible de commettre, à hauteur variable, un acte désagréable vis-à-vis de l'autre : le plaignant est celui qui se sent le plus offensé, ou qui a subi le dommage le plus grave ou le plus tangible, celui qui est victime des faits invoqués. A cet égard, il convient ici encore de faire preuve de vigilance dans le vocabulaire : le *plaignant* désigne la personne qui sollicite l'intervention tierce, il n'est pas nécessairement une *victime* : cette notion renvoie à l'action de la justice pénale.

Dans nombre de situations, d'après les médiateurs, le différend est constitué d'une réciprocité de comportements désobligeants. Cette réciprocité est d'autant plus effective dans les relations de proximité, notamment lorsque celle-ci est forte. C'est le cas de la dernière situation présentée, où les parties cumulent un lien professionnel, d'amitié passée et de voisinage. Les situations de conflits familiaux répondent d'autant plus à cette logique.

Ces caractéristiques de la dynamique du différend sont importantes pour les médiateurs, qui ne peuvent invoquer la responsabilité ou la faute de l'un ou de l'autre, sauf à se substituer à un tribunal. Leur intervention doit porter sur le processus de montée en tension et de réciprocité, le cas échéant : ces aspects sont au cœur de leurs *méthodes d'intervention* qui seront évoquées plus avant dans ce document.

En tout état de cause, la nature *personnelle* du différend, prise dans l'ensemble des aspects que nous avons envisagé au cours de ce chapitre, constitue la matière sur laquelle la médiation intervient, et contribue à la définition de ses modalités d'action.

C- Configurations locales

La facilité conduirait à considérer que les trois types de médiation envisagés par cette recherche correspondent globalement à trois types de différends : la médiation pénale pour les situations opposant des quidams, la médiation sociale pour les différends de voisinage et la médiation familiale pour les différends familiaux. Les données ci-dessus indiquent que les choses ne sont pas aussi tranchées. Elles laissent apparaître des différences significatives en matière de ventilation des situations. Celles-ci résultent de *configurations locales* en matière de recrutement des dossiers, voire de politiques locales.

a. Conflits familiaux.

Il convient de distinguer les situations sans dimension pénale de celles qui en comportent une. Pour les premières, la médiation familiale est la seule compétente pour autant que nous ayons pu l'observer. En revanche, pour les secondes, que l'on désignera comme « pénal familial », il apparaît plusieurs options locales. Nantes accueille en médiation pénale un nombre très important de situations de ce type, au point qu'elles constituent un de ses principaux domaines d'intervention (un tiers de l'activité). A Metz et à Paris, les instances de médiation pénale accueillent également le pénal familial, à hauteur d'un quart de son activité ; à Metz, elles sont principalement dirigées vers une médiatrice.

A Pontoise, en revanche, la quasi totalité de ces situations sont adressées par le Parquet à une instance de médiation familiale (cf. 3.1.C.c). Celle-ci intervient avec les méthodes propres à ce type de médiation, dont nous verrons qu'elles sont sensiblement différents de ceux qui prévalent en médiation pénale. Bien qu'ayant une dimension pénale, ces différends sont traités en tant que conflits familiaux, ce qui suppose la prise en compte de l'ensemble de leurs facettes.

b. Les différends de proximité .

Ils sont certes très largement prédominants en médiation sociale, qui a su se spécialiser sur le créneau des différends de proximité non familiaux, par la régulation de son approvisionnement et par son identification auprès de ses partenaires. Il apparaîtra d'ailleurs que les modalités d'intervention qui y sont privilégiées cherchent à répondre aux caractéristiques de ce type de conflits.

Cependant, une part non négligeable des différends traités en médiation pénale relèvent de cette catégorie. Cette tendance est plus marquée dans les sites où il n'existe pas d'instance de médiation sociale, notamment à Paris et Pontoise. Cette absence est donc compensée par les services de médiation pénale, qui prennent en charge un nombre important de troubles de proximité. Ils se voient toutefois adresser uniquement les situations où une infraction a été commise, et/ou une plainte déposée, c'est-à-dire des situations dégradées ou subitement aggravées, et ils ne disposent pas des moyens pour intervenir en amont de ce stade. Au reste, leurs techniques d'intervention sont plus axées sur la réparation de préjudices que sur la résolution de conflits.

c. les différends entre quidams et autres troubles

Ils relèvent nettement de la médiation pénale : il importe toutefois de souligner qu'ils ne représentent que 40 % de son activité (cf. supra). Ils se concrétisent dans une grande hétérogénéité. Ils opposent des personnes autour de violences, de prédatons diverses, et de dégradations de biens, ce qui correspond à la vocation principalement réparatrice de la médiation pénale. Ils comprennent également des situations opposant des personnes physiques à des personnes morales ou à des institutions. Par ailleurs, la nature des infractions traitées sont très variables selon les sites, ainsi que cela a pu être souligné.

Néanmoins, certaines situations comportant parfois une dimension pénale parviennent aux instances de médiation sociale : c'est notamment le cas à Metz, qui se voit transmettre la plupart de ses dossiers par les services de police, lesquels constituent donc le lieu essentiel d'aiguillage entre la médiation sociale et la plainte (cf. 3.2.B.a).

d. Rationalités locales

Les configurations locales résultent de plusieurs facteurs. Le paysage local en matière d'instance dépend des initiatives des collectivités locales, des institutions des parquets ou des associations. L'orientation des dossiers entre les différents types de médiation sur un même site répond aux logiques de partenariat susceptibles d'émerger ici ou là, selon les opportunités des

réseaux ou des personnes. Enfin, les parquets présentent des pratiques diversifiées en matière d'orientation des dossiers, relativement aux types d'infractions (familial, délinquance, différends de proximité) comme au type de public mis en cause : les mineurs apparaissent en médiation dans certains sites et non dans d'autres.

Troisième partie : *La compétence en action*

Cette partie examine la réalisation de la médiation en tant que forme d'exercice d'une compétence des médiateurs. Il est proposé de l'approcher sous deux angles complémentaires, qu'il est utile de distinguer pour l'analyse. Le premier volet, développé dans le présent chapitre, aborde les cadres que se donne le travail de médiation. Le second, qui sera approfondi au cours du prochain chapitre, concerne les méthodes de la médiation.

CHAPITRE 5 - DISPOSITIFS ET MODALITES DE LA MEDIATION

La notion de **cadre** renvoie aux différentes formes que peut prendre la médiation en tant que relation sociale – ou « interaction » – maîtrisée. Ainsi que le montrent les sociologues du courant interactionniste, et en particulier les travaux d'Erving Goffman, les relations sociales se structurent dans un cadre (« *frame* »), qui contribue à mettre en scène la relation. Cette mise en scène comporte plusieurs aspects, dont les principaux tiennent au positionnement des acteurs les uns vis-à-vis des autres (présentation de soi), aux règles de l'échange, à la forme de l'espace où il se déroule et des accessoires qu'il mobilise. On pourrait sans doute parler de procédure si ce terme n'avait une définition juridique et judiciaire : la particularité de la médiation est précisément que le cadre ne répond pas à un code précis, qui en déterminerait sa validité : la diversité que l'on relève inciterait plutôt à parler de *procédé*.

Ce cadre ne prédétermine pas le contenu de la relation et de l'échange : il en fixe les principes et les limites, et leur offre des repères et des instruments sur lesquels s'appuyer. Un tel cadre existe pour toute forme de relation sociale, selon cette théorie sociologique. La particularité de la relation qui nous occupe ici tient à une double dimension qui la caractérise : sa dimension conflictuelle et son aspect artificiel. La médiation constitue en effet une mise en rapport spécifique de deux personnes par un tiers, avec le consentement de celles-ci. Le principal rôle du tiers-médiateur consiste en tout premier lieu à doter d'un cadre une relation qui a perdu toute mise en forme raisonnée de la part des parties impliquées : le plus souvent, c'est

précisément cette absence de règle et de cadre qui déstructure la relation et alimente le conflit. L'artifice que la médiation introduit tient dans ce processus de cadrage relationnel par un tiers, qui poursuit l'objectif de rétablir les « régulations naturelles », pour reprendre la rhétorique de la doctrine de la médiation. Le changement de cadre ne suffit pas à la résolution du conflit : il en est un préalable nécessaire. **Dès lors, la définition et la maîtrise du cadre relationnel sont des éléments essentiels de la compétence du médiateur.**

C'est donc lui qui contribue à définir les éléments constitutifs de la relation de médiation : les stades de la médiation, le découpage des séances qui la composent, l'organisation de ces séances et les instruments qu'elles mobilisent. Ces éléments se définissent dans des configurations différentes selon les domaines de médiation, selon les sites, selon les instances et parfois selon les médiateurs au sein d'une même instance. Il n'en reste pas moins que des constantes apparaissent, qui résultent en général de la définition des principes de structuration des dispositifs de médiation par les organismes fédératifs ou par des réseaux de formation.

Le chapitre examinera tout d'abord la définition des modalités d'organisation des séances : sollicitation des parties, succession des séances, nombre, durée, etc.. Dans un second temps, il s'arrêtera sur les équipements tels que les acteurs, le lieu et les accessoires dont la médiation se dote comme contexte d'exercice. Enfin, la formalisation de l'accord entre les parties, quand la médiation aboutit, retiendra notre attention.

5.1 – La mise en place de la médiation

La médiation comporte plusieurs étapes, qui font l'objet d'une organisation plus ou moins définie selon les cas. De manière générale, trois étapes principales se dégagent : une première consistant à solliciter les parties à participer au processus de médiation, une seconde à les recevoir séparément, et une troisième à les mettre en présence en vue de résorber le conflit. Chacune de ces étapes répond à des objectifs et des démarches variables selon les cas.

A- L'entrée en médiation

L'accès à la médiation suppose une sollicitation de la part de l'instance, ou de celui qui la mandate. Plusieurs cas de figure sont susceptibles de se présenter : le mandat judiciaire, l'orientation par un service, la demande d'une des parties. Dans chaque cas, la motivation des parties à participer à la médiation n'est pas spontanée, et doit faire l'objet d'une préparation. Ceci est également vrai lorsque l'instance est sollicitée par l'une des parties : l'autre partie n'a pas toujours (et même rarement) la même motivation : c'est le cas notamment en médiation familiale, dans la préparation d'un divorce.

La préparation consiste en une sollicitation à participer à la médiation, et par conséquent à trouver une issue non institutionnelle au différend. Celle-ci prend des aspects variables, qui contribuent à définir le statut de la médiation vis-à-vis des médiés. La sollicitation peut venir alternativement de l'instance de médiation ou des services judiciaires qui l'ont prescrite, parfois des deux.

Lorsqu'elle est à l'initiative de la justice, la médiation, quoiqu'elle s'appuie bien sur le consentement des parties, prend un caractère plus impératif : c'est le cas en médiation pénale et quand la médiation familiale est ordonnée par un juge des affaires familiales (JAF). En revanche, en l'absence de toute prescription judiciaire, il n'existe pas de levier institutionnel, et la sollicitation appelle des démarches différentes de la part de l'instance.

a. Sollicitation à une médiation non mandatée.

Les situations de différend ont été orientées vers les instances soit par un service, soit par l'une des parties impliquées. C'est le cas notamment en médiation familiale et en médiation sociale. En médiation sociale, la moindre proximité entre les parties conduit les instances à

solliciter les parties directement. Cette démarche s'appuie principalement sur le courrier et sur le téléphone.

- ☛ « *Alors on leur écrit une lettre, dans laquelle on leur dit qu'on a rencontré quelqu'un de leur quartier, que sensément d'après ce qu'on a pu entendre, il y a un problème et eux, qu'ils sont concernés par ce problème. Et "on vous propose, mais en toute liberté, de venir tel jour à telle heure." Si l'heure et le jour ne conviennent pas, ils peuvent toujours, on l'ajoute en post-scriptum, ils peuvent toujours nous joindre au téléphone, puisqu'on en a un dans le bureau.* » 57MS1 (Thionville)
- ☛ « *S'ils téléphonent et qu'ils refusent et disent "Nous, ça ne nous intéresse pas. On ne veut rien savoir." "Nous, on ne peut pas vous obliger à venir, la médiation c'est quelque chose de libre, on vous enverra un courrier, on enverra un courrier comme quoi vous refusez la médiation."* » 57MS2 (Thionville)

Le courrier envoyé est donc une invitation à se présenter auprès des médiateurs. Il fait la plupart du temps l'objet d'un modèle standard au niveau de l'instance. Il propose un rendez-vous : si les personnes ne sont pas disponibles, elles ont la possibilité de téléphoner pour changer ce rendez-vous. La partie plaignante ou demandeuse a déjà été informée par le service qu'elle a sollicité en premier lieu, de l'intervention de la médiation. En revanche, la partie mise en cause prend connaissance de celle-ci lors de la réception de ce courrier. Ceci soulève chez ces personnes des interrogations, qui s'expriment sous la forme d'un appel téléphonique. L'un des membres de l'instance – médiateur (Metz) ou coordinateur (Thionville, St-Herblain) – le reçoit et évite d'informer son interlocuteur sur l'autre partie, mais uniquement sur les objectifs et les moyens de la médiation. C'est un moment stratégique de cette phase de sollicitation. L'AMMS, à Metz, accorde une importance particulière à cette phase.

- ☛ « *Le courrier qu'on envoie c'est un courrier très, très adouci, ce n'est pas quelque chose où, comment dire, où on convoque les gens, où on met les gens au pied du mur en disant : "si vous ne faites pas ça..." Dans nos courriers, chaque mot est bien pesé, on fait attention à ce qu'on met. Chaque cas est différent. Ce qui fait qu'on arrive à ne pas choquer les gens et souvent les gens, quand ils nous téléphonent, en nous demandant : "mais qu'est ce que c'est que cette histoire ? Pourquoi suis-je convoqué ? Quel est le voisin ?" (...) Je vais vous lire le courrier que vous avez. Donc : "le bureau de police x nous a signalé un différend qui semble vous opposer, ainsi que votre amie, à une résidente de votre quartier. Nous vous informons que cette dernière serait d'accord sur le principe d'une médiation, pour tenter de le régler à l'amiable". Donc il n'y a rien de... Alors les gens, bon... C'est pas nominatif, comme je vous l'ai dit tout à l'heure. Alors les gens essayent de téléphoner en essayant de savoir quels sont, quelle est la personne qui est demandeuse du dossier, alors quand on reçoit la personne au téléphone, ça c'est le job de JP [un médiateur], on ne nomme jamais les gens. Il se présente comme étant le secrétaire : il est là pour prendre le rendez-vous, en disant "vous allez rencontrer les médiateurs qui vous expliqueront la situation et le dossier proprement dit" ».* 57MS3

L'échange téléphonique est justifié par la présentation du courrier de sollicitation. En matière de médiation sociale, en effet, un soin particulier est mis à présenter la démarche sous un jour peu impératif et peu institutionnel : entête, formulation¹. Cette absence de précision contribue parfois à intriguer les mis en cause, et à provoquer leur venue. Un informateur confirme que cette interrogation lui sert pour solliciter les parties mises en cause à se rendre au rendez-vous. La présentation du caractère non institutionnel et libre de la démarche de médiation vise par ailleurs à contribuer à lever d'éventuelles hésitations de la part des parties à entrer dans une procédure de ce type.

¹ Des exemplaires de courriers sont présentés en annexe n°5.

La médiation familiale a peu recours au courrier ou au téléphone en matière d'intervention non mandatée. Dans la plupart des cas, les médiateurs se voient envoyer directement l'une des parties, qui vient au local ou téléphone. Ils comptent sur cette prise de contact pour que la partie demandeuse s'adresse à celle avec qui elle est en situation de différend et l'invite à l'accompagner ou à se présenter d'elle-même.

☛ « Je reçois le demandeur ; (...) Je reçois ensuite l'autre partie, qui est informée qu'elle doit prendre contact avec moi soit par celui que j'ai déjà rencontré, soit par le service social qui nous a renvoyé l'affaire ou par un tiers que le demandeur sollicite, soit je lui envoie un courrier pour qu'elle me contacte. » 75MF1

b. Sollicitation à une médiation prescrite.

Lorsque la médiation est prescrite par un magistrat, cette origine est un élément central de la sollicitation. En médiation pénale, le courrier qui est envoyé aux parties indique que la médiation a été requise par le Procureur. Cet envoi est d'ailleurs, tantôt envoyé par le greffe du tribunal, tantôt par le secrétariat de la MJD et manifeste donc le caractère pleinement officiel de cette démarche². La notification stipule qu'il s'agit d'une réquisition du Parquet, mais également que la médiation reste libre et facultative, et qu'il est possible de se faire accompagner d'un avocat.

Ile courrier invite tantôt les personnes à se présenter à un rendez-vous, tantôt à prendre contact avec le médiateur. Dans la première hypothèse, le destinataire peut téléphoner pour voir son rendez-vous modifié par un service de secrétariat. Si il ne se présente pas, une relance lui est envoyée dans certains cas, et si celle-ci reste lettre morte, le dossier est retourné au Procureur. Lorsqu'il y a une absence de la seule victime, la médiation peut se voir transformée en séance « rappel à la loi » destinée au mis en cause (Val d'Oise).

☛ « Au départ, nous sommes saisis par le Procureur de la République, qui nous envoie le dossier pénal avec une réquisition pour faire une médiation-réparation. Puis c'est le médiateur, mais ça je crois que c'est spécifique au TGI de Metz, qui informe les parties que leur conflit est orienté vers une mesure de médiation pénale par décision du Parquet. » 57MP3

☛ « C'est le Parquet qui envoie la convocation aux deux parties. Lors de la première rencontre, on sollicite leur accord pour qu'ils participent à la médiation. Ensuite, on distingue les refus lors de cet entretien, des carences, c'est-à-dire des gens qui ne se présentent pas. On a plus de refus chez les victimes et plus de carences pour les mis en cause. » 75MP1.

☛ « Les personnes impliquées, la victime et le mis en cause, reçoivent tous deux une convocation pour venir en médiation. On leur envoie cette convocation chez eux, avec un numéro de téléphone au cas où ils seraient dans l'impossibilité de venir à ce moment là. Et s'ils ne se présentent pas, on leur envoie un courrier de relance. S'ils ne se présentent toujours pas, on retourne le dossier au procureur et on précise les raisons de l'échec. Parfois, ce sont les deux parties qui ne viennent pas, parfois la victime. » 44MP1

L'instance de médiation pénale à Metz a également pour particularité de relancer les personnes par téléphone, voire de se rendre à leur domicile pour certains médiateurs.

☛ « Dès la première approche ils reçoivent avant même de commencer la médiation cette feuille. Ensuite, les trois quart du temps, tout le temps ils me téléphonent, sur 100 personnes il y en a plus de 80 qui téléphonent ce qui est quand même un grand nombre. Ceux qui me téléphonent, je leur demande leur numéro et je leur explique que quand je traiterai leur dossier, je les recontacterai : le premier contact est pris. Si au bout de 15

² Metz est le seul site pour lequel le courrier est envoyé directement par les médiateurs.

jours que j'ai fait parvenir ma lettre circulaire, je n'ai pas de réponse, j'y vais. (...) Là j'en profite pour expliquer ce que c'est que la médiation, donc assentiment des deux personnes etc. Ce sont des choses que je dis d'une façon très explicite, je passe beaucoup de temps sur tout ça. » 57MP1

● « *[à propos des médiations pour mineurs] Pour ça, il y a différentes choses à faire : j'envoie toujours ma lettre à la ou les victimes. Le contact avec la victime ne change pas, parce que souvent, ce sont des victimes qui sont majeures ou parfois mineures. En ce qui concerne les responsables, je vais toujours chez eux la première fois d'autorité. Je ne leur demande pas si ça leur plaît ou si ça ne leur plaît pas : j'y vais.*

Je rencontre les parents et les enfants, alors il faut faire des astuces. Il faut que ce soit crédible. J'explique qu'ils sont convoqués au tribunal à telle date à tel endroit, mais je dis : "vu que vous venez de loin et comme je passe quelquefois dans votre village, je vais venir chez vous", il ne faut pas que ce soit quelque chose où je leur tombe dessus, il faut que ça leur rende service. » 57MP1

Il s'agit bien de deux techniques différentes : l'une s'en remet à la convocation du parquet et le médiateur n'intervient pas dans le processus de sollicitation. Dans l'autre cas, le médiateur prend en charge la médiation dès la phase de sollicitation et tend à convaincre à ce moment la personne impliquée de l'opportunité de son adhésion au processus. Cette seconde technique (liée à une plus grande disponibilité des médiateurs, qui sont des quasi-bénévoles : cf. supra. 3.3.A.b), permet d'éviter le non aboutissement des médiations pour cause de « carence » de l'une des parties. Les taux de réussite s'en voient dès lors accrus d'autant.

En matière de médiation familiale, lorsqu'elle intervient sur demande du JAF, les instances envoient un courrier aux deux parties, qui sont en général déjà prévenues de la perspective de la démarche. Il n'est pas rare que le juge les ait informées de son ordonnance. Le courrier de l'instance de médiation, vise alors à les inviter à prendre contact et rendez-vous. L'absence de mise en cause de l'une ou l'autre partie et leur symétrie dans le différend, ainsi que l'incorporation de la médiation dans une procédure judiciaire rendent le processus de prise de contact moins problématique qu'en médiation pénale. Les carences et les refus sont rares à ce stade : les refus apparaissent en général au cours du premier entretien.

c. Sollicitation et mise en place de la médiation

Cette phase préalable à l'entrée en médiation contribue à fixer son cadre en termes institutionnels auprès des parties, processus qui est repris au cours du premier entretien. La médiation non mandatée insiste sur le caractère libre de la médiation, sur son absence d'inscription institutionnelle. La médiation sociale, en particulier, fait de cet argument un élément clé pour générer une motivation chez les parties. Il en va de même en médiation familiale. Certaines instances, dans ce domaine, insiste sur le caractère nécessairement spontané (hors mandat) de la médiation, qui ne pourrait se dérouler de manière authentique et efficace si elle répond à une sollicitation extérieure, en particulier d'origine judiciaire.

En matière de médiation pénale, l'origine judiciaire de la prescription est bien mise en avant comme incitation à la participation, même si son caractère facultatif est formellement énoncé. La médiation pénale est alors prise en porte-à-faux entre son mandat judiciaire et son caractère libre et consenti. Ceci explique les démarches de relance pratiquées à Metz. Cette ambivalence se traduit par un argument qui tend à dépasser le jeu de la liberté et de la contrainte, par l'invocation de l'intérêt des parties en présence à participer à une médiation.

● « *J'ai une formule d'invitation, parce que je ne parle pas de convocation, d'invitation qui est assez explicite. J'explique que le Procureur m'a confié cette affaire pour tenter d'obtenir un règlement à l'amiable, je cite le numéro de la procédure pour que ça fasse un peu officiel, je leur demande de se présenter tel jour à tel heure. S'ils ne peuvent pas il leur suffit de m'appeler, si jamais ils ne veulent pas moi, je fais quand même la démarche de*

me déplacer, et je retrace en quelques lignes l'objet de la médiation pénale. C'est très court mais très complet. Je rappelle les avantages et inconvénients de la médiation, mais surtout les avantages. La personne qui reçoit cette invitation elle sait déjà au départ à quoi elle s'engage s'il y a médiation. » 57MP2

L'entrée en médiation suppose en effet une connaissance de la part des parties de la nature de la démarche de médiation, mais également qu'ils adhèrent au processus. Certaines instances distinguent deux étapes, que sont d'une part la sollicitation sous forme de convocation officielle, et de l'autre la demande d'adhésion qui a lieu lors du premier entretien. D'autres en revanche, comme à Metz, tendent à associer sollicitation et adhésion. Dans les deux cas, la démarche consiste à dépasser le mandat : dans un cas, il reste du côté de la sollicitation, qui reste une convocation judiciaire, dans l'autre il est dissous dans une démarche de **mobilisation du consentement**, qui sera envisagée dans le cadre de l'examen des entretiens préliminaires.

B- Les séances de médiation : configurations temporelles

Dans la majorité des cas, le processus de médiation se découpe en plusieurs séances, certaines où les parties sont séparées, d'autres où elles se rencontrent. Les pratiques en la matière sont variables mais répondent néanmoins à des modalités d'ensemble qui sont fixées, le plus souvent, au niveau de l'instance, et qui correspondent à des modèles définis par les organismes fédératifs et présentés en formation. L'examen minutieux de ces pratiques offre une vision de la part d'homogénéité et de variabilité dans ce principe de cadrage du processus de médiation.

On distingue les séances dites « séparées », durant lesquelles les médiateurs reçoivent les parties à tour de rôle, des séances de médiation « globale », où les parties sont mises en présence. Cette distinction est opératoire dans tous les lieux visités, mais l'articulation entre les deux est variable. Selon les instances, les séances de médiation globale sont désignées de différentes manières : « rencontre », « confrontation », « médiation globale » ou « médiation ». Dans ce dernier cas, les séances séparées sont considérées comme des entretiens préparatoires. La médiation globale s'oppose pour sa part à une médiation indirecte, où l'accord est passé sans rencontre entre les parties.

Deux modèles dominants se dégagent en matière de structuration des séances, à l'intérieur desquels des variantes peuvent être observées. Le premier se fonde sur trois séances, deux entretiens préparatoires, soit un auprès de chaque partie, puis une séance de médiation globale. Ce modèle prévaut en médiation pénale et en médiation sociale. Le second, plus spécifique à la médiation familiale, suppose une série de plusieurs séances (jusqu'à six, voire plus parfois), parfois précédée d'entretiens préliminaires séparés. Le détail de cette organisation mérite de faire l'objet d'un examen détaillé pour chaque type de médiation.

a. La médiation pénale

Le principe général qui anime les instances de médiation pénale observées par cette recherche est celui d'un entretien préalable suivi d'une rencontre entre les parties. Cette organisation connaît toutefois des variantes notables selon les sites. A Nantes et à Paris, les personnes sont convoquées séparément à un entretien préalable, dont le contenu sera évoqué ultérieurement. S'ils acceptent le principe de la médiation, ils sont invités à une séance de rencontre avec l'autre partie, en vue d'un accord, qui a lieu un jour suivant. Le nombre de 3 séances est respecté, et une nouvelle rencontre peut être provoquée si cela s'avère nécessaire, mais c'est fort rare d'après les informateurs.

Dans le Val d'Oise, les deux parties sont convoquées simultanément. Le médiateur les reçoit individuellement dans un premier temps, pour solliciter leur accord, et la rencontre a lieu immédiatement après. A Metz, les médiateurs reçoivent les parties séparément pour un entretien préalable, puis plusieurs autres séances peuvent avoir lieu, séparées ou globales.

Tableau VII

Nb de s. globales	0	1	2 et +	N=
Pénale 57	23,08%	43,59%	33,33%	39
Pénale 95	46,72%	40,16%	13,11%	122
Pénale 75	65,85%	32,93%	1,22%	82

Ce tableau présente la différence de modalités privilégiées sur ces trois sites. Le nombre important de médiations comportant plus de deux séances globales à Metz contraste avec leur quasi inexistence à Paris. L'examen du temps consacré à chaque dossier avec les parties met en relief cette différence.

Tableau VIII – Durée totale des médiations (toutes séances confondues)

Durée	0	¼ H	1 h/ 1 h 30	1h 30à 2 h	2 à 3 h	3 à 4 h	4 à 6 h	plus de 6 h
Pénale 57	1,92%	1,92%	15,38%	19,23%	17,31%	11,54%	7,69%	25,00%
Pénale 95	5,69%	56,10%	24,39%	13,01%	0,81%	0,00%	0,00%	0,00%
Pénale 75	3,13%	12,50%	18,75%	43,75%	21,88%	0,00%	0,00%	0,00%

A Paris, les entretiens préalables durent 30 à 45 min. chacun, la rencontre de 45 min. à 2 h, voire plus parfois. L'essentiel des médiations complètes (ie comportant ces trois séances) se trouve donc dans un créneau compris entre 1h30 et 3 h. C'est ce même principe qui prévaut à Nantes. Cela traduit une certaine homogénéité dans la démarche au sein de l'instance. Dans le Val d'Oise, plus de la moitié des médiations sont réalisées en moins de 45 min., et seules 13 % dépassent une heure trente.

- ☛ « Hors rappel à la loi, ça peut varier d'une demi-heure à deux heures ça m'est arrivé, deux heures, trois heures, dans des affaires où les gens étaient très hésitants, où c'était complexe. Parce que parfois c'est très complexe. » 95MP3
- ☛ « Des rendez-vous sont fixés toutes les demi-heures, il se trouve qu'il y en a qui ne viennent pas. Donc on peut prendre du retard, le suivant ne venant pas, on poursuit le précédent, pas volontairement mais il se trouve qu'elle est longue, elle est pas forcément commode cette médiation, donc elle est plus longue que le temps prévu. Elle est plus longue que la demi-heure. Je ne fais aucune médiation de moins d'une demi-heure. C'est plutôt une heure, quelquefois plus, mais plutôt une heure. » 95MP2
- ☛ « ... tout ça est très variable selon les affaires, il arrive qu'on prenne une affaire et qu'on s'aperçoive que ça se dénoue très vite, que c'est très vite clair. Donc il n'y a besoin que d'une séance de médiation. Dans d'autres cas et surtout dans les affaires de troubles de voisinage dont j'ai eu à m'occuper (...), alors là très souvent, il faut revoir, laisser passer un certain délai pour voir si les choses vont bien. Il y a d'autres choses où il faut mettre au point les réparations financières, donc on ne peut pas se permettre d'aller dans la nature comme ça alors on leur donne un calendrier et quand le calendrier n'est pas respecté on fait une nouvelle réunion, on réentend les gens, on voit s'ils n'ont pas de difficultés, on prévoit d'autres modalités, donc ça implique, dans ces cas là et dans bien d'autres, des réunions successives. » 95MP5

A Metz, en revanche, près des deux tiers (61,5 %) des médiations durent plus de 2 heures, et un quart plus de six heures. Ces données corroborent celles relatives au nombre de séances.

- ☛ « Des fois ça peut être plus long, mais là aussi c'est en fonction de l'affaire. Il m'est arrivé d'avoir par partie jusqu'à 6 entretiens pour déboucher sur un protocole d'accord. Il est évident que quand le nombre d'entretiens est conséquent c'est que j'entrevois une possibilité de règlement à l'amiable. Si j'ai affaire à des "têtus", entre guillemets, et qu'au

bout du deuxième ou troisième entretien, je m'aperçois qu'on ne peut pas déboucher sur grand chose, il est inutile pour moi de conserver le dossier. »57MP2

Ces indications laissent apparaître trois modalités principales de médiation, à l'intérieur du modèle à deux étapes. Il existe une modalité **classique**, standard, que l'on retrouve en médiation sociale, qui privilégie une seule séance globale, et qui en restreint la durée, sans que cette restriction soit absolue. Le Val d'Oise présente une modalité de médiation **rapide**, où l'ensemble du processus se déroule en un seul temps, qui dépasse rarement 1 h. Enfin l'instance de médiation pénale de Metz a recours, quand cela est nécessaire, à une médiation **longue et approfondie**, qui peut comporter plusieurs séances globales, et durer plusieurs mois.

b. La médiation sociale

Deux principes semblent prévaloir dans ce domaine. Le premier est plutôt restrictif, et cadre les séances de manière assez rigoureuse à une seule séance de rencontre, et limite sa durée. Ce principe paraît issu de la formation et constituer un point d'accord général chez tous les médiateurs de l'instance : c'est ce qui est ressorti à St-Herblain.

- ☛ « *Pour les séances de rencontre, on limite le temps : pas plus de ¾ d'heure ou une heure, sinon ça dégénère. Donc on annonce quand on s'arrête, et on leur demande s'ils sont prêts à s'accorder sur des points qu'on a fixés. » 44MS1*
- ☛ « *Les séances où les parties se rencontrent, ça dure entre ½ heure et ¾ d'heure. En général ça suffit pour qu'ils se soient tout dit. Et on a recueilli assez d'éléments pour proposer un accord. » 44MS2*

A Thionville, il n'existe pas de règle aussi rigoureuse. Les deux étapes sont présentes, mais la seconde peut prendre des formes différentes selon les cas. Elle n'exclut pas les médiations indirectes, et les médiateurs laissent les rencontres durer un certain temps si cela s'avère nécessaire, selon eux.

☛ « *Q – Et la durée des séances est-elle variable?*

R – Oui, mais bon, une heure, généralement une heure... quelquefois c'est variable aussi, ça peut durer plus qu'une heure, quelquefois ça peut être beaucoup plus bref. (...) Par exemple quand on reçoit les médiés, la partie A et B, ça peut aussi être très variable, parce que des fois les personnes reviennent sur beaucoup de choses et puis ressassent et puis ça n'aboutit pas. Donc dans ce cas là, il faut savoir aussi se fixer un cadre, parce que généralement quand on reçoit les personnes on dit: "Bon, on a une heure pour vous écouter". Parce que les personnes, généralement, quand elles ont un problème avec un autre voisin, ça remonte. Ils reviennent sur plein de choses parce qu'en fait eux ont toujours raison et les autres ont toujours tort. Donc ils veulent nous convaincre que c'est eux qui ont raison et que les autres ont tort ! »57MS4

C'est le même principe qui apparaît à Metz, illustré ici par les éléments statistiques que nous avons pu recueillir.

Tableau IX – Nombre de séances globales

Nb de séances globales	0	1	2 et +	N=				
AMMS	57,83%	38,55%	3,61%	83				
Durée	0	¾ H	1 h / 1 h 30	2 h	2 à 3 h	3 à 4 h	4 à 6 h	plus de 6 h
AMMS	13,40%	1,03%	2,06%	11,34%	17,53%	24,74%	24,74%	5,15%

Ici, 55 % des médiations durent plus de 3 h. Au surplus, ce tableau permet de voir qu'une proportion importante de **médiations indirectes** sont réalisées³. En effet, seules 42 % font l'objet d'une ou plusieurs séances globales. Ceci nous est confirmé par les médiateurs, qui affirment pratiquer ce type de médiation, qui consiste à préparer un protocole d'accord en les recevant séparément, dans les cas où l'une des parties refuse de rencontrer l'autre mais reste ouverte à une solution amiable.

La médiation classique insiste sur le cadrage temporel comme levier pour amener les parties à un accord. Les modalités de la médiation longue – que l'on retrouve à l'AMMS – tendent à inscrire la médiation dans la durée, qui doit contribuer à évacuer le conflit. Les instances qui ont recours à ce type d'approche obtiennent des taux de réussite plus importants, en termes d'accord signés, que la médiation classique qui s'appuie sur la seule volonté des parties de se rencontrer.

c. La médiation familiale.

Les modalités de cadrage temporel des séances en médiation familiale répondent à une logique spécifique, qui l'inscrit dans le long terme. Une série importante de séances est prévue d'entrée de jeu, s'étalant sur plusieurs semaines ou mois.

- ☛ « *Ce qui est préconisé c'est entre cinq à six entretiens, la plupart du temps. Mais en fin de compte on arrive à en avoir soit qu'un, deux ou trois, au plus, où les gens sont ensemble.* » 95MF1
- ☛ « *En général il y a cinq séances, deux plus trois. C'est-à-dire deux séparément, pour leur présenter la médiation, ses tenants et aboutissants, et trois autres ensemble. En principe, je me débrouille pour que ça suffise, mais quand c'est nécessaire, on refait d'autres séances.* » 44MF1
- ☛ « *En principe on compte entre cinq et huit séances, c'est une moyenne hein! Y a des personnes, au bout de quatre séances, ça peut être terminé. Ça veut dire que c'est quelqu'un qui avait déjà bien travaillé auparavant. Puis qu'il y a eu déjà le partage des biens et tout ça qui avait été souvent déjà travaillé. Ils le font avec leur notaire aussi, des choses comme ça.* » 57MF2

Ce principe est présent dans toutes les instances de médiation familiale observées, quelle que soit l'origine de leurs affaires (parties, JAF, Procureur). Les principes généraux en la matière sont définis par les organismes de formation et de fédération. Ils peuvent toutefois faire l'objet d'aménagement locaux.

- ☛ « *En formation, ils insistaient pour qu'on reçoive le couple ensemble dès la première séance. Je l'ai fait pendant longtemps mais j'ai changé parce que l'expérience m'a montré que je risquais de découvrir des choses trop tard alors qu'ils auraient pu me les dire en entretien personnel. Donc je les reçois séparément : ça permet de savoir ce qu'ils ont derrière la tête, ce qui justifie leur attitude, surtout quand ils sont intransigeants.* » 44MF1

Les séances durent également plus longtemps que pour les autres types de médiation :

- ☛ « *Une heure et demie minimum, et des fois ça peut aller un peu loin quand on envisage de travailler la... de faire les négociations financières donc concernant la pension alimentaire des enfants. Donc là, c'est quand même quelque chose qui est assez long à voir. Donc ça peut aller jusqu'à deux heures.* » 57MF1
- ☛ « *Les séances durent deux heures, en général. Pas plus, parce que sinon, on tourne en rond, les gens n'arrivent plus à dialoguer. Deux heures c'est à la fois long et court. Mais quand*

³ En médiation pénale, l'absence de séance globale suppose un échec de la médiation, les navettes n'étant pas pratiquées.

je les reçois séparément, au début, c'est pas plus d'une heure, une heure et demie. »
44MF1

- ☛ « *Les entretiens durent deux heures, en général, mais des fois je les arrête au bout d'une heure, quand ça devient trop tendu. Mais c'est assez rare dans l'ensemble : deux heures, c'est la majorité »* 75MF1

La gestion du temps constitue un élément de cadrage très important dans la technique de médiation familiale. La durée longue tient à la nature du différend, qui oppose des parties qui sont ou ont été très proches. Les situations à traiter (divorces, séparations, révision de la domiciliation des enfants ou de la pension alimentaire) sont difficiles à dénouer du fait de l'implication morale des parties dans la relation et dans le différend qui en émerge. La maîtrise du temps apparaît alors comme un élément essentiel de la maîtrise de la relation de médiation par l'intervenant, y compris la maîtrise des intervalles entre les séances.

- ☛ « *La médiation consiste à rétablir la confiance. Parfois il faut du temps pour que le plaignant retrouve la confiance. Pour une médiation il faut du temps. »* 95MF2 – *Médiation familiale-pénale.*
- ☛ « *Moi, je laisse aussi entre chaque séance au minimum quinze jours, pour euh... Alors là ils sont tous très déçus parce qu'ils veulent que ça aille vite, et moi je dis il faut du temps au temps, surtout dans la médiation. Il faut travailler, il faut qu'ils prennent le temps d'y réfléchir chez eux, qu'ils prennent le temps d'écrire. Ça ne se fait pas en cinq minutes, c'est vrai que... Et puis on demande aussi que soit arrêtée la procédure judiciaire pendant le temps de la médiation, alors pour eux c'est très gênant (...) Voilà! Il faut bien expliquer les raisons et tout et pis bon... Quand on sent qu'ils sont pressés, bon on dit : "ça sera tout les quinze jours, mais pas une journée avant", voyez, leur permettre d'avoir un plan de réflexion quand même. Et puis ils font des expériences aussi, ils essaient de mettre des choses en place. Par exemple, parfois, ils sont déjà séparés, alors quand il y a la garde alternée avec les enfants, tout ça. Il faut qu'ils réfléchissent à ça quand même avant de s'organiser... c'est pas facile. »* 57MF1

C- Les séances préparatoires

Le premier entretien préparatoire constitue une étape d'entrée en médiation. Elle contribue à définir le cadre et les principes de la médiation avec les parties. C'est toujours le demandeur ou la plaignant qui est reçu en premier.

a. Information et adhésion

Cette définition prend différentes formes selon les cas. Si la présentation des principes de la médiation n'a pas été réalisée par voie téléphonique, ce premier entretien s'y attache. La présentation de la médiation renvoie précisément à la formalisation de ce que les sociologues interactionnistes nomment la *définition de la situation* interactionnelle. Il s'agit de décliner ses éléments constitutifs, et d'inviter les protagonistes à y participer. Il s'agit d'une démarche de présentation de soi, c'est-à-dire du rôle qu'on occupe dans la relation. Il s'agit également de déterminer les registres sur lesquels la relation se structurent : en l'espèce, non institutionnels mais fondés sur un dialogue pacifique avec la personne avec laquelle on est en conflit. Plus largement, il s'agit de fixer les objectifs de la relation de médiation (la dissolution du conflit ou la réparation du préjudice). Ce processus de définition de la situation d'interaction se réalise, dans la vie courante, comme un allant-de-soi : l'un des aspects de la compétence de médiation consiste à la formuler et à la formaliser, aux fins de maîtriser le cadre de la relation triangulaire qu'elle génère.

- ☛ « *Alors si vous voulez, au départ les gens se présentent, chacun, moi-même, je me présente etc. Ensuite je leur signale que le procureur de la république m'a saisi d'une affaire qui*

les concernait qui avait pour objet la plainte de X, de Monsieur madame X, donc si vous voulez je présente ce qui les amène ici, l'objet de l'entrevue. Bon alors, bien sûr très souvent, les gens, la médiation, ils ne connaissent pas, alors il faut quand même faire preuve de...avoir un souci pédagogique et leur expliquer quel est l'objectif de la médiation, l'intérêt de la médiation. Parce que si dès le début, vous dites : "Bon, écoutez, vous n'êtes pas obligés de venir, mais bon" ... » 95MP3

- « Déjà, je me présente, je leur explique le mandat que m'a donné le parquet, j'explique en quoi consiste la mesure, ce qu'on peut en attendre, ses avantages, le respect de chacune des parties, un souci d'équité aussi bien entre la victime et puis l'auteur ou s'ils sont tous les deux victimes et auteur à la fois, parce que ça arrive assez souvent, chacun dépose plainte l'un contre l'autre ça c'est très courant. Donc en expliquant tout ça, il y a aussi le côté gratuité, rapidité, confidentialité, pas de trace c'est à dire que le dossier continuera à exister mais il y aura et ça c'est plus que certain... J'explique quand même que c'est pas un classement sous condition une médiation pénale, après tout, même si une médiation est positive, on peut décider de poursuivre quelqu'un. » 57MP4

La présentation des principes de la médiation constitue donc l'entrée en matière. Elle est inséparable de l'objectif qu'elle poursuit : faire adhérer les parties au processus de médiation avec l'autre, sous la forme qui leur est présentée. La question essentielle pour la médiation de la mobilisation du consentement intervient donc à ce stade. La médiation, qu'elle soit mandatée ou non, reste facultative pour les deux parties. Elle ne peut se tenir jusqu'à son terme qu'à condition qu'elles soient toutes deux consentantes tout au long du processus. La présentation de ses principes s'avère un élément indispensable à cette fin.

Mais la mobilisation du consentement peut être réalisée par la présentation d'informations supplémentaires, susceptibles de favoriser ce consentement : c'est l'exposition, plus ou moins explicite des « intérêts » de la médiation pour les parties en conflit. Cet intérêt est variable selon l'origine de l'initiative de la médiation. Lorsqu'elle est requise par le Procureur, les alternatives à la médiation peuvent en effet représenter un inconvénient pour chaque partie : le classement sans suite pour le plaignant qui ne sera pas indemnisé, les poursuites pour le mis en cause, qui risque d'être condamné. Cet aspect est parfois rappelé aux parties afin qu'elles soient en pleine connaissance de leur intérêt à participer à la médiation.

- « Premièrement, nous leur expliquons comment ça fonctionne, et deuxièmement nous leur faisons exposer les faits, puis nous leur expliquons l'intérêt qu'ils ont à trouver une solution entre eux plutôt qu'une solution devant un tribunal. » 75MP2
- « J'essaie de leur montrer l'intérêt de la médiation, je leur explique que le médiateur n'a aucun pouvoir bien évidemment, que ce n'est pas lui qui décidera de classer une affaire ou de l'amener devant le tribunal. J'explique que si le Procureur a donné ce dossier en médiation c'est parce qu'il estimait que l'intérêt que chacun pouvait en tirer serait plus important qu'au tribunal, mais que c'est peut être aussi pour soulager le tribunal. Je dis toujours aux victimes que le risque pour eux si la médiation ne se fait pas c'est que le Procureur classe le dossier et je dis au mis en cause que si la médiation ne se fait pas ça risque d'aller devant le tribunal, ce qui est sûrement moins avantageux pour eux. (...) Beaucoup pensent au préalable de la médiation que ça ne sert à rien. On essaie de leur permettre d'avoir un avis plus autorisé, en conséquence de quoi ils acceptent la médiation. » 57MP5

Lorsque la médiation ne fait pas l'objet d'un mandat, l'une des parties est venue voir l'instance. Son consentement à entrer en médiation fait suite en général de cette démarche. Pour l'autre partie, la mobilisation de sa participation suppose une démarche spécifique de la part du médiateur.

- « Par contre s'ils viennent ici et s'ils refusent la médiation, ils disent : "On ne veut pas le rencontrer." Là, je ne veux pas dire que je leur force la main, mais j'attire leur attention sur le fait que c'est dommage parce que la médiation peut peut-être arriver à résoudre leur problème. Ils ne veulent pas les voir, mais je dis : "On sera obligé d'envoyer un courrier à la partie A. comme quoi, vous refusez et c'est un peu gênant parce que, eux avait la volonté de résoudre le problème par la médiation, vous le refusez, vous vous mettez en porte à faux. Si les choses se dégradent davantage et qu'ensuite, ça va au-delà, ça va en justice, des choses comme ça, vous vous situez mal parce que vous aurez refusé un arrangement à l'amiable parce que les plaignants l'ont demandé et étaient d'accord de passer par-là." Alors ça les fait un petit peu réfléchir et parfois ils disent : "Bon, OK". » 57MS2

C'est un processus semblable qui prévaut en médiation familiale :

- « Je fais un schéma sur ce qu'est la médiation familiale, quelle place elle occupe par rapport à eux, qui sont au centre, mais aussi par rapport à d'autres acteurs qui peuvent intervenir dans leur conflit comme les services sociaux, les psychologues ou la justice. Après cette présentation, les personnes disent oui ou disent non » 75MF1

Dans ce domaine de la médiation, il n'est pas rare que le médiateur sollicite la signature d'un engagement écrit à adhérer à la médiation, qui en explicite les conditions, notamment en termes de comportement des parties⁴.

Dans certains cas, cet entretien liminaire est restreint à cette information et à la demande d'acquiescement à participer à la médiation. C'est notamment le cas dans le Val d'Oise, où ce premier entretien très bref précède immédiatement la rencontre.

- « Je reçois les plaignants d'abord. Je discute avec eux très, très peu de temps, parce que je ne veux pas rentrer dans le détail bien sûr tout de suite, je leur demande d'abord s'ils veulent bien accepter d'être mis en présence du mis en cause, parce que c'est pas forcément évident. Puis très vite, ensuite je leur présente la médiation. C'est-à-dire que le mis en cause, je le reçois, bon la victime est là, si elle me dit qu'elle est d'accord pour voir le mis en cause, je fais rentrer le mis en cause, donc je ne les rappelle pas l'un après l'autre. je fais rentrer le mis en cause après la victime. » 95MP3

b. la version des faits

Lorsque les modalités du processus sont plus standard (si on se réfère à la distinction opérée plus haut), cette première séance comporte une seconde phase, où la personne présente sa version des faits ou, plus largement, du différend. Cette phase est informative pour les médiateurs, qui ne disposent que des informations qui leur sont transmises par l'organisme qui les a saisis, le cas échéant. C'est donc l'occasion pour eux de mettre en perspective les deux versions, et de mesurer la nature du différend qui est masqué par les faits ayant justifié la saisine de l'instance de médiation.

- « On leur présente la médiation, on leur demande s'ils sont, à priori, d'accord sur le principe de la médiation. (...) Ensuite, on leur demande de préciser la nature du conflit et on prend note un peu de tout. Alors là bon, ça s'étale des fois, disons, on n'arrive pas à prendre note de tout ce qu'ils ont parce que c'est un peu décousu et puis ça remonte, loin dans le temps. On essaye parfois de trouver l'origine, parce que bien souvent, ce qu'ils viennent nous raconter ce n'est pas l'origine. Il y a une origine qui est bien antérieure et qui n'est pas dite, du problème. Enfin on les laisse s'exprimer, vider leur sac pendant, ça peut durer une demi-heure, une heure et puis ensuite on essaie de résumer, de résumer le problème quoi. Pour nous, pour un peu nous fixer. » 57MS2

⁴ On trouvera un exemplaire de ce type d'engagement en annexe n°5.

- « On les laisse exprimer la façon dont ils ont vécu le conflit, à pouvoir s'expliquer comment ils en sont arrivés là. Ça suppose de prêter un respect à leur parole, à faire un travail d'écoute, afin qu'ils comprennent bien qu'on n'est pas des juges, qu'on ne porte pas de jugement sur leur comportement. Mais l'écoute, ça nous permet aussi de recadrer leur comportement, de lui donner du sens dans un contexte. » 44MP1
- « On leur demande de présenter ce qui s'est passé. Ce n'est pas innocent de notre part. Cela permet de savoir comment ils l'ont vécu, quel est leur ressenti, et leur attente par rapport à ce qu'ils ont vécu. » 75MP1

Cette phase répond également à une exigence de cadrage de la relation : selon les médiateurs, elle permet de s'attirer la bienveillance des parties, et d'obtenir leur confiance, tant envers le(s) médiateur(s) qu'envers le processus qu'ils mettent en œuvre.

- « C'est très important : l'écoute, d'avoir été écouté, d'avoir été entendu, de ne pas avoir été mis en cause, quelque part, en leur disant : " Oui mais en fait, vous avez fait ça, pourquoi, etc. ... " C'est d'être tout ouïe à les écouter, et ça c'est une délivrance, c'est une libération pour eux, c'est un bien-être. (...) Ça permet d'instaurer un climat de confiance, et ça c'est la clef du dossier. Quand on a réussi à instaurer ce climat de confiance et que les gens partent en disant : " Merci de m'avoir écouté. ", là, on sait que le dossier est en bonne voie. Ça, je dirais, c'est la clef de la bonne voie du dossier. » 57MS3

Le recueil non contradictoire de cette expression du conflit, vu par chaque partie, s'avère comme un élément important de la compétence développée par certains médiateurs, en vue de cadrer le processus de médiation avec les parties.

c. le cadrage général du processus de médiation.

Au delà de la présentation des principes de la médiation et du recueil de l'adhésion des parties, la séance liminaire peut contribuer à définir « l'agenda » du processus de médiation : ce qui en relève ou non, les règles de comportement durant la rencontre avec l'autre partie, les thèmes qui pourront être abordés.

- « Je les laisse s'exprimer sur leur situation, mais très peu. Il s'agit surtout de définir ce qui relève de la médiation et ce qui n'en relève pas. (...) On fixe une liste de questions à aborder. Il y a une négociation sur la carte de la médiation : les éléments du conflit qu'il faut régler et comment s'organiser en médiation pour les aborder, en plusieurs étapes. » 75MF1
- « Je les laisse bien sûr parler mais pas s'étendre parce que sinon toute la vie va sortir. Donc je dis : " ben oui, j'ai bien entendu qu'il y avait ceci, que vous aimeriez travailler ceci, cela ". Donc j'inscris également sur le tableau les points essentiels et puis on se donne un prochain rendez-vous. » 57MF1

La phase préliminaire à la médiation proprement dite, c'est-à-dire la rencontre entre les parties ou la préparation d'un accord entre elles, consiste essentiellement à définir l'ensemble du processus de médiation avec les parties.

Cette définition répond à des modalités qui sont fixées par le médiateur, en fonction de paramètres divers : la plage de temps qui lui est donnée par l'instance (cf. les médiations rapides au TGI de Pontoise), les principes qui sont fixés par l'instance ou par la formation (voire les deux) (cf les médiations standard ou longues), mais aussi l'expérience. Ces modalités concernent la temporalité du processus de médiation, la valeur qu'il peut avoir pour les parties et les règles qui la régissent.

La définition renvoie également à la position de la médiation dans le paysage institutionnel. Elle contribue à déterminer la valeur qu'elle peut receler pour les parties. En ce sens, le mandat éventuel (notamment celui qui provient du Parquet en médiation pénale et celui

du JAF en médiation familiale) est un élément de définition de la médiation, qu'il appartient aux médiateurs de maîtriser⁵.

La particularité de la médiation, qui la distingue de toute forme de pratique judiciaire, y compris la conciliation, tient au fait que, si ce cadrage est maîtrisé par l'intervenant, les usagers contribuent à la définir également. Leur adhésion n'est pas une simple acceptation d'un cadre qui leur est donné, mais une appropriation de celui-ci. En ce sens, la « présentation » de la médiation aux parties n'est pas un acte didactique, mais une forme de négociation, à l'intérieur de limites fixées par le médiateur, des conditions d'adhésion. Les médiés ne peuvent simplement subir la médiation, ils doivent s'y impliquer. Il ne s'agit pas là d'un point de doctrine, mais d'une nécessité posée par l'absence de cadre réglementaire ou institutionnel externe. Il convient toutefois de noter que le mandat judiciaire (voire la position d'autorité liée au statut personnel du médiateur, cf. supra, 3.3) peut être utilisé comme levier pour imposer un cadre : l'implication des parties dans la médiation ou dans l'accord sur lequel il débouchera risque de s'en trouver amoindri.

5.2. De la médiation à l'accord.

Le cadrage de la relation de médiation ne se résume pas à sa définition initiale. Le caractère tendu de la relation entre les parties en conflit suppose une maîtrise permanente des conditions de déroulement et de l'issue. Les instances et les médiateurs eux-mêmes sont donc amenés à mettre en place des modalités et des dispositifs qui permettent d'assurer cette maîtrise continue. L'aboutissement de la médiation, qui se traduit par un « accord », c'est-à-dire par la formulation d'un régime de paix entre les parties, appelle également un cadre qui soit la référence pour les parties après que la médiation a pris fin.

Nous examinerons donc successivement les dispositifs mis en place pour cadrer la relation, puis la maîtrise du déroulement avant d'évoquer la mise en forme des protocoles d'accord.

A- Les dispositifs : espace, décor, accessoires, acteurs.

La notion de dispositif renvoie ici à son usage au théâtre. La médiation a pour vocation d'intervenir sur une relation conflictuelle en la mettant en scène dans des conditions propres à en transformer sa dimension problématique pour les parties. Dès lors, le recours à la métaphore théâtrale apparaît comme un instrument analytique et conceptuel approprié, qui, au demeurant, est emprunté à E. Goffman.

Ainsi, le choix de la scène, de son décor, des accessoires et le positionnement des acteurs sont définis avec plus ou moins de précision selon les instances. Ils constituent toujours des éléments importants dans le travail de cadrage de l'intervention médiatrice.

a. Le choix du lieu.

Le choix de la scène où va se dérouler la médiation dans l'espace urbain n'est pas exempt d'implications, notamment quant au positionnement de la médiation dans l'espace social, entre institutions et initiative citoyenne.

La médiation pénale, dans certains sites, a pris le parti d'opérer dans les locaux du Palais de Justice. C'est le cas à Metz et à Nantes. L'objectif explicite, invoqué par les responsables des instances, est de manifester auprès des usagers de la médiation la tutelle judiciaire de son

⁵ Ceci ne signifie pas que le mandat interdit la médiation ou qu'il en altère l'authenticité en réduisant la part de consentement, mais simplement que le médiateur est contraint d'en tenir compte d'une manière ou d'une autre dans sa pratique de cadrage de la situation.

intervention et d'y attacher la solennité de la justice et de ses prérogatives régaliennes. La médiation se déroule alors sur une scène judiciaire.

C'est le même principe qui prévaut lorsque les médiations sont réalisées dans les locaux des MJD⁶. Celles-ci ont été conçues par leurs initiateurs à la fois comme des antennes du Palais de Justice et comme des lieux d'accès au droit. Elles visent à marquer la présence institutionnelle dans les espaces urbains qui en sont les plus éloignés (Wyvekens, 1997). Les MJD recèlent donc le double potentiel d'espace judiciaire et de proximité.

Le Val d'Oise est exemplaire en la matière, car les toutes médiations pénales ont lieu dans les quatre MJD du département : la localisation des médiations ressortit d'une politique de justice décentralisée affirmée⁷. A Nantes et à Metz, une partie des médiations est également réalisée en MJD. A Paris, qui ne disposait pas de MJD au moment de l'enquête, elles sont réalisées dans un local propre.

En matière de médiation sociale, le lieu de déroulement des séances fait également l'objet d'un choix particulier. La volonté est ici, au contraire de la médiation pénale, d'éloigner la médiation de tout cadre institutionnel. A St-Herblain, elles ont lieu, selon la domiciliation des parties, tantôt à la « Maison du Citoyen », qui accueille par ailleurs principalement des activités associatives, ou dans une MJC. La médiation est ainsi détachée de tout caractère judiciaire, mais également de l'instance qui la coordonne, inscrite dans le cadre des services municipaux. Un principe semblable prévaut à Thionville et à Metz.

La médiation familiale, pour sa part, tend à opérer dans les locaux de son siège, autrement dit dans des bureaux installés dans un immeuble prévu à cet effet (Metz, Paris), ou encore dans un appartement, installé cette fois dans un immeuble d'habitation (Nantes/St-Herblain). Son lieu de réalisation a une double portée : celle d'un service (bureaux) et celle d'une familiarité (logement), que l'on retrouve dans le décor de ces endroits.

b. Décor, mobilier et accessoires.

Trois dispositifs scéniques nous ont été donnés à observer. Le premier pourrait être nommé « bureaucratique ». Il installe la médiation autour d'un bureau, qui sépare les médiateurs des parties. Le reste de la pièce est occupé par des meubles de bureau (classeurs de dossier, etc.). Le bureau tend à positionner le(s) médiateur(s) dans un rôle institutionnel, ou du moins officiel. C'est le dispositif qui prévaut en médiation pénale, dans la grande majorité des cas, et parfois en médiation sociale.

Le second est privilégié par certaines instances de médiation sociale (à St-Herblain, par exemple) et parfois en médiation familiale. Sa principale caractéristique réside dans sa visée d'être un dispositif « neutralisant ». Il se traduit par une pièce quelconque, qui ne présente pas de destination spécifique (comme on en trouve dans les locaux voués aux associations), et par une table ronde.

☛ « On se met face-à-face autour d'une table ronde, les médiateurs et les médiés. Comme ça, ça forme un ensemble sans qu'on ait l'impression qu'il y ait les médiateurs d'un côté et les médiés de l'autre. Il faut éviter de faire une présidence de table comme pour un jugement. La table ronde ça met un peu de convivialité, quoi... Ça fait qu'on est un peu tous au même niveau, dans un même ensemble. » 44MS2

☛ « Il y a des consignes qu'on a eues pendant la formation, quand le gars de l'INAVEM est venu. Il faut séparer les gens physiquement, pour pas qu'ils se bagarrent, au cas où... Donc les mettre à une distance l'un de l'autre autour de la table, pour qu'ils se fassent

⁶ Maisons de la Justice et du Droit.

⁷ Sur les logiques prives à cette politique. cf. Wyvekens, 1997.

face. Il faut se mettre sur une table ronde, pour que ça ne sépare pas, pour qu'on soit au même niveau. » 44MS1

Un tel dispositif vient neutraliser le rôle du médiateur, qui est placé au même niveau que les parties. La médiation vise à acquérir ainsi la dimension d'un colloque où aucun protagoniste n'occupe une place distincte de l'autre, grâce à la circularité de la table.

Enfin, un troisième dispositif sera qualifié de « familial », dans la mesure où il tente de reconstituer une atmosphère de familiarité (voire familiale). Il s'agit, en médiation familiale, de marquer le contraste avec la dimension institutionnelle de la justice, afin que les personnes aient la possibilité de se réapproprier leur différend.

A l'AAERF, les médiations ont lieu dans un appartement situé dans un grand immeuble de logements sociaux, et dans lequel la cuisine a peu ou prou conservé sa fonction, permettant de préparer le café. Les médiations se tiennent dans une pièce qui abrite au fond un bureau couvert d'accessoires bureau(cra)tiques. En revanche, les deux tiers de la pièce accueillent un espace de séjour, qui comporte trois fauteuils de salon suffisamment hauts, répartis dans chaque coin de la pièce. Au centre, un tapis et une boîte à jouets, pour enfants de tous âges. L'ensemble paraît répondre à une structure bien définie. Elle positionne la dimension officielle (le bureau) en retrait, sans totalement l'effacer. Elle installe la relation de médiation dans un espace partagé mais familial, qui symbolise la dualité de la situation qui constitue le problème à résoudre : la dimension familiale et la dimension de séparation. Enfin le dispositif positionne l'enfant au centre de la scène, analogie avec sa position centrale dans la relation.

En outre, la médiation familiale a recours à un accessoire majeur, que l'on ne retrouve pas dans les autres types de médiation : le *paperboard*. Il a pour fonction de visualiser les éléments évoqués lors des séances de médiation (génogramme, problèmes, solutions, etc.), mais plus largement de les objectiver, c'est-à-dire de leur donner une forme extérieure présente sur un objet concret. Le *paperboard*, comme la table ronde ou quelques autres objets (les jouets d'enfants) jouent un rôle actif dans la médiation, et acquièrent ainsi une dimension sociale.

Aussi est-il possible de distinguer les **dispositifs centrifuges**, dont les éléments sont intégrés à la médiation comme support de mise en relation des parties, des **dispositifs centripètes**, dont le décor et les accessoires tirent la médiation vers des éléments extérieurs (bureau, accessoires de bureau, téléphone, documents, etc.), qui relèvent de l'instance de médiation, voire d'institutions extérieures (justice, police, municipalités, etc.).

c. Co-médiation et comédia-tion

La mise en scène des médiateurs n'est pas sans importance dans le dispositif. Là encore, plusieurs situations sont à relever, notamment quant au nombre de personnes amenées à réaliser la médiation. En médiation familiale, le médiateur est seul et reste le même pour toutes les séances successives menées auprès des mêmes parties.

En médiation pénale, il en va de même dans la plupart des sites. A Metz, Nantes et Pontoise, le médiateur opère seul lors des deux étapes de la médiation (entretien et rencontre). En revanche, à Paris, les deux principales instances que nous avons observées ont recours à la co-médiation, c'est-à-dire la présence de deux (ou trois)⁸ médiateurs lors de la séance de rencontre. C'est ce même principe qui est en œuvre en médiation sociale, dans les trois instances sur lesquelles l'enquête a porté son regard.

☛ « On est toujours à deux pour faire les médiations, toujours. C'est mieux parce qu'on est complémentaires. Quand un est à court, ne sait plus quoi dire, ou qu'il ne maîtrise plus rien, l'autre est là. Ça évite de faire des conneries. (...) C'est pas toujours les deux mêmes

⁸ L'une des instances observées à Paris pratique la co-médiation à trois. Tous les autres cas de co-médiation repérés par cette enquête sont réalisés à deux.

qui sont ensemble. On change : ça dépend comment on est disponibles, ou s'il y en a un qui connaît les personnes qui sont en médiation, c'est l'autre qui le remplace. » 44MS1

- « On travaille toujours en binôme, oui. C'est important, parce qu'une personne peut oublier, donc quand il y en a un [des médiateurs] qui parle, l'autre prend en note, et après on confronte nos notes. (...) En plus, chacun travaille avec son caractère, et ça se complète. S'il y en a un qui adopte une ligne d'attitude, l'autre lui propose peut-être une autre, et on arrive à un équilibre comme ça. » 44MS2

Ce dispositif est justifié par plusieurs raisons, qu'invoquent les médiateurs ou les responsables d'instance. Elles tiennent pour l'essentiel dans la maîtrise des cadres relationnels que suppose la médiation.

- « En médiation pénale, la médiation est très très rapide. Ce n'est pas un travail de fond comme en médiation familiale, ou en médiation civile, peut-être, je ne connais pas. En médiation pénale, il y a les entretiens, puis la médiation qui dure entre une heure et deux heures. Le médiateur est garant du processus : il doit être attentif à tout pour vérifier que tout se passe bien, et aussi pour pouvoir reformuler. Il amène en plus les gens à trouver un accord. C'est donc une tension d'esprit. On considère donc qu'elle est telle qu'il faut être deux pour pouvoir se passer la balle. En plus, c'est plus agréable et rassurant [pour les médiés] d'avoir deux personnes, à qui ils peuvent parler alternativement. Ils ont l'impression d'être doublement écouté. On n'est pas trois pour éviter de faire tribunal. (...) Les binômes sont fixes mais sont changés chaque année. La co-médiation, c'est une richesse. » 75MP1

- « On essaie de se compléter l'un l'autre, dans la mesure où l'un a dit des choses qui ne paraissent pas très audibles, très compréhensibles par des gens qui sont en face et que l'autre l'a remarqué ; il prend le relais. » 57MS1

- « Moi je pense qu'il y a un avantage vis à vis de ceux qu'on reçoit, Ils ont en face de deux médiateurs, ils peuvent se tourner pour s'adresser à la personne vers laquelle ils ont plus d'affinités, si vous voulez. L'autre à ce moment là fera le script. On le voit tout de suite dès le départ à qui les gens s'adressent. Bon à ce moment là on laisse mener le débat. Si vous voulez, tout en étant dans le coup, le deuxième peut intervenir parce qu'il a une idée, pour interroger la personne. » 57MS2

Le binôme constitue donc une technique de définition et de contrôle de la situation de médiation entre les parties ; mais il représente aussi une possibilité de contrôle mutuel de l'intervention.

- « Tout le monde ne perçoit pas tout dans une situation et il est bon que nous soyons plusieurs, parce qu'il y aura une meilleure perception des gens qui sont devant nous. Et puis, c'est une garantie d'impartialité, parce qu'il est possible qu'on soit plus touché par l'un ou l'autre des médiateurs. On peut être ému et il ne faut pas. Si on se sent trop remué, trop ému, il faut se placer en retrait, sinon on ne fera pas un miroir impartial. » 75MP2

- « Ça permet aussi d'en parler entre nous après et d'extérioriser notre ressenti, parce que des fois, c'est dur à porter. Il y a une agressivité qui s'exprime et on la reçoit aussi. » 75MP3

Certaines instances privilégient les binômes mixtes homme/femme. Chaque genre aurait, en fonction des parties en médiation, une disposition différentielle pour définir la situation à chaque étape de la médiation (écoute, empathie, (re)formulation de problèmes ou de solutions, etc.).

- « On a préféré être un homme et une femme, parce qu'il y a des choses qui seront peut-être plus ressenties par la femme. Il y a des expressions qui seront peut-être différentes de la femme où de l'homme. » 57MS1 (Thionville, homme)

☛ « Mais je pense que... moi je suis partisan d'avoir un homme une femme, c'est quand même mieux. S'il y a une femme qui vient, elle a deux hommes, elle aimerait peut-être s'adresser à une femme, elle a deux hommes en face d'elle, si elle a un homme et une femme ; elle fait le choix... Moi je suis tout à fait pour la mixité. J'insiste pour travailler avec une femme quand je suis obligé de changer de partenaire : l'autre fois, j'ai refusé que ce soit un homme. C'est la règle qu'on s'est fixé, il faut la tenir et trouver des femmes prêtes à faire de la médiation. » 57MS2 (Thionville, homme)

☛ « Oui, mon collègue dit lui-même que peut-être, il ne pourrait pas se permettre certaines attitudes que j'ai avec eux. (...) Il y a des situations où moi, j'interviens pas du tout parce que... C'est pour ça que c'est très important de travailler en binôme, il faut absolument. Moi je sais que des médiations, seule, je refuserais d'en faire. » 57MS3 (Metz, médiatrice)

Ce rôle de contrôle mutuel poursuit un objectif de régulation de l'action des médiateurs, que ce soit durant une médiation ou plus généralement, et évite des comportements qui s'éloigneraient des principes de la médiation. Le suivi en supervision occupe une fonction analogue en médiation familiale (cf. 3.3.B.c).

B- Le déroulement des rencontres

Les séances de rencontre suivent un scénario qui est fixé pour atteindre l'objectif de la médiation : la résolution du différend. Ce scénario ne constitue pas un script : il ne prédispose pas des paroles qui vont être échangées entre les parties. En revanche, il suppose une maîtrise par le(s) médiateur(s) du déroulement général de l'échange, afin de réduire les divergences et éviter d'envenimer la controverse.

Cette maîtrise de l'échange comporte plusieurs éléments. Il s'agit de fixer l'objectif de la médiation : le registre sur lequel le différend pourra se résoudre. Sur cette base, les médiateurs sont amenés à contrôler les différentes étapes de l'échange, qui supposent des changements de registre. Enfin, lorsque la médiation comporte plusieurs séances, les intervalles peuvent être utilisés comme des éléments probants de la valeur des solutions adoptées, notamment en médiation familiale.

a. La fixation des objectifs

La nature de la résolution du différend est variable, en fonction du différend en cause. Elle est déclinée par les médiateurs eux-mêmes, selon l'appréhension qu'ils en ont, en fonction de la connaissance qu'ils en ont acquis avec les documents qui leur sont remis le cas échéant, et grâce aux entretiens préalables.

Ces objectifs sont précisés à un moment ou à un autre du processus, variable selon les instances et selon les médiateurs : lors de cet entretien, au début de la rencontre ou à la fin de celle-ci. Ils peuvent être, selon les cas, précisés explicitement par les médiateurs ou amenés par le contrôle de l'échange. Trois grandes catégories de modalité de résolution apparaissent, même si leurs contours restent incertains.

i) *Les différends entre quidams* correspondent, cela a été noté, à un préjudice matériel ou/et moral. C'est sur la *réparation* de celui-ci que les médiations tentent de faire porter la résolution. La notion de réparation est utilisée par les médiateurs eux-mêmes⁹. Elle se traduit sous différentes formes qui seront envisagées dans le passage consacré aux protocoles d'accord.

⁹ D'où la notion de médiation-réparation utilisée parfois par certains d'entre eux, qui fait référence à la dénomination privilégiée par les pouvoirs publics pour désigner la médiation pénale avant la loi de 1993. La notion de réparation du préjudice doit toutefois être distinguée de celle de réparation psychologique, qui prévaut en matière de réparation pénale à l'égard des mineurs. Cf. Vaillant. 1994.

Ce type de situation constituant une part importante de l'activité des instances de médiation pénale, cet objectif y est plus souvent présent, sans exclusive d'autres.

ii) *Les différends de proximité*. Ils se traduisent par une série de comportements irrespectueux ou/et intolérants entre des voisins, des collègues ou des membres d'une famille. La résolution du différend suppose alors la cessation de ces comportements ou leur tolérance par l'autre partie. Compte tenu de la continuité de la relation sociale entre les parties, la résolution est orientée vers un *modus vivendi*. Cette modalité est privilégiée en médiation sociale, qui rencontre principalement ce type de situation. On la retrouve également en médiation pénale.

iii) *Les différends familiaux* concernant les situations de divorce ou de séparation répondent à des objectifs différents selon les intervenants. En matière de médiation familiale, ils tendent à mettre l'accent sur le bien-être de(s) l'enfant(s) issu(s) de l'union : la médiation porte sur divers aspects (domiciliation et visite, comportement mutuel, partage des biens, pension alimentaire, etc.) mais elle est délibérément structurée autour de l'objectif suprême de l'équilibre affectif des enfants, qui fonctionne comme un point de mire¹⁰. Ce principe n'est pas toujours retenu lorsque les différends familiaux parviennent en médiation pénale, qui s'attache en général à traiter ce sur quoi l'infraction a porté : non respect des ordonnances de JAF, violences. Les modalités de la résolution de conflit se rapprochent alors de celles qui sont fixées en matière de différends de proximité. Cette différence tient notamment à la temporalité de la médiation qui, en médiation pénale, reste relativement courte en comparaison de ce qui prévaut en médiation familiale (cf. supra).

b. Les étapes de la rencontre

La rencontre entre les parties représente le « moment fort » de la médiation, durant lequel la compétence des médiateurs s'exprime avec le plus d'acuité. Les principes de la médiation, dont l'opérationnalisation sera étudiée au cours du prochain chapitre, les mettent dans la double obligation de maîtriser, durant cette rencontre, le cadre relationnel entre les parties et de faire preuve de neutralité et d'impartialité, c'est-à-dire de ne pas induire le contenu des échanges.

Sans préjuger de l'effectivité de la mise en pratique de ce principe, cela suppose de dissocier dans l'action comme dans l'analyse, le fond de la forme, le contenu du déroulement de l'échange. Le médiateur se pose comme garant de la forme, cependant que les parties sont à la source du contenu. Cet exercice de dissociation n'est pas aisé, et suppose une méthodologie plus ou moins structurée. Son examen sera approfondi prochainement. Le déroulement des séances s'appuie sur un modèle de formalisation, dont la réalisation est variable selon les occurrences, mais qui sert de référence aux médiateurs. Il est fort bien mis en mots par cet informateur, dont les propos synthétisent ceux de ses homologues.

☛ « Chacun dit sa vérité. Il l'a déjà dite en entretien préalable, il la redit devant l'autre. Quelquefois on a du mal à empêcher l'autre de parler, parce qu'il y a des réactions épidermiques. L'autre parle à son tour. Puis ensuite, on essaie de les engager à commencer un dialogue. On reprend les faits évoqués au début, et comme ça, on commence à amorcer la parole, amorcer le dialogue. Souvent, il y en a un qui parle beaucoup plus que l'autre. Et on essaie de faire équilibre, quelle que soit la personne dont il s'agit. Et puis après, on les laisse s'énerver, on les laisse crier. Ils ont besoin de ça : c'est souvent une nécessité. Et ensuite, le dialogue peut s'engager : ils évoquent les faits, point par point. (...) Et puis on les laisse continuer à dialoguer, au maximum, jusqu'au moment où ils ont sorti ce qu'ils avaient à dire, jusqu'à ce qu'ils aient trouvé un terrain d'entente. Sauf si c'est trop long, parce qu'ils reviennent sur les mêmes choses. A ce moment là, on finit par les couper. Et c'est à la fin qu'on peut parler de réparation. On

¹⁰ L'immense majorité des séparations qui parviennent en médiation familiale impliquent des enfants : les divorces sans enfant tendent à rester en justice, plus apte à traiter les questions de partage de biens..

amène [les plaignants] à dire ce qu'ils veulent (...) Et là, on arrive au stade de la négociation, si c'est des problèmes d'argent. » 75MP3

Cinq étapes peuvent ainsi être identifiées, qui sont évoquées par la plupart des médiateurs, quel que soit le domaine dans lequel ils exercent. Ces phases correspondent à des registres d'échange entre les parties.

i) La *confrontation des versions des faits* de chacune des parties. Ceci suppose une alternance de prise de parole et une absence d'interruption, que les médiateurs sont appelés à contrôler. Les parties tendent alors à s'adresser à l'autre à travers le médiateur, par l'orientation du regard. A ce stade, l'échange prend un caractère indirect.

ii) La *controverse* correspond à un épuisement de la dispute, selon nos informateurs : les parties doivent pouvoir exprimer l'ensemble de leurs prises de position, arguments et justification vis-à-vis de l'autre. Cette phase contribue à la formulation de *l'histoire* du différend (préjudice ou conflit), telle que nous l'avons définie au chapitre précédent, au-delà des faits ayant suscité la médiation.

iii) La phase de *dialogue* qui s'ensuit comporte une dimension supplémentaire dans la mesure où les parties prennent en considération les arguments de l'autre, pour leur apporter une réponse.

iv) La phase finale est celle de la *conciliation*. Les positions se stabilisent sur des positions mutuellement acceptables. Il ne s'agit pas, selon les médiateurs, d'abandonner ses positions mais de trouver une issue au conflit, en conformité avec l'objectif fixé.

v) Elle se conclut par la formulation d'engagements mutuels et la signature d'un protocole d'accord.

Ce cadrage en plusieurs phases incombe aux médiateurs. Les « basculements », pour reprendre une expression souvent relevée dans leurs propos, surviennent parfois spontanément, mais cela n'est guère souvent le cas. Leurs interventions visent alors au changement de registre. Les méthodes auxquelles ils ont recours à cette fin sont multiples et variables, mais sont toujours orientées vers le même souci de mise en forme et d'orientation de l'échange.

Cette structure correspond à une séance de rencontre. Dans l'hypothèse où plusieurs rencontres sont programmées, chacune reprend peu ou prou la même structure : c'est le contenu qui change. Les séances portent sur des points de controverse différents : c'est particulièrement le cas en médiation familiale. La dernière séance peut alors servir de récapitulation des éléments de conciliation.

c. Les intervalles entre les rencontres

L'examen de la temporalité du processus de médiation a montré l'importance qu'accordent les médiateurs aux intervalles entre les séances. Ils comportent plusieurs aspects, qui sont à considérer dans les séances suivantes. Cette dimension est particulièrement présente en médiation familiale, qui privilégie une série de plusieurs séances. Elle est susceptible d'intervenir dans d'autres secteurs de médiation, lorsque plusieurs séances sont également envisagées (sur le nombre de séances, cf. supra).

Ces périodes mettent les parties à l'épreuve des éléments constitutifs de la séance précédente : arguments et engagements. Tout d'abord, les parties sont amenées à discuter du contenu de la séance à laquelle ils ont assisté avec des tiers : avocat, ami(e)s, nouveau conjoint... Ces consultations sont susceptibles d'induire des changements de position, de nouveaux arguments ou éléments.

Il est également fréquent qu'un des médiés prenne contact avec le médiateur, pour lui communiquer des informations ou des points de vue qu'il n'avait pas l'intention de présenter

directement à l'autre. Il appartient alors au médiateur de réintégrer ces aspects dans le processus de médiation.

Enfin et surtout, en médiation familiale, chaque séance est susceptible de déboucher sur un arrangement, notamment en termes d'exercice du droit de visite. L'intervalle permet alors de mettre cet arrangement à l'épreuve : il peut être rediscuté ou au contraire adopté. Ce processus sert de point d'appui pour la suite de l'échange.

Quelle que soit l'aspect qu'il prend, le contenu de l'intervalle constitue un élément de la mise en forme de l'échange de médiation que le médiateur est appelé à maîtriser dans ses implications. L'étude réalisée par des sociologues américains sur la pratique des avocats du divorce pointe un processus semblable chez ces praticiens. Ils s'appuient sur les périodes intermédiaires entre les entrevues qu'ils ont avec leurs clients pour les amener à changer de registre dans le conflit qui les oppose à leur ancien partenaire, et moduler leurs exigences (Sarat & Felstiner, 1998).

C- Les protocoles d'accord.

Les engagements sur lesquels débouchent la médiation se traduisent par leur formalisation par un « protocole d'accord »¹¹. Il se concrétise par un document signé par les deux parties (parfois, mais rarement par le(s) médiateur(s)), qui spécifie la nature de ces engagements mutuels. C'est leur mise en forme qu'il s'agit d'évoquer ici, nonobstant la valeur juridique de ce type de document, qui pourrait faire l'objet d'un débat de spécialistes. Mais il s'agit toutefois de tenir compte de la portée qui leur est conférée par les différents acteurs (instances, médiateurs, parties), notamment lorsque la médiation répond à un mandat judiciaire.

Il convient donc de porter notre attention sur la constitution de ces protocoles, sur l'usage qui en est fait de part et d'autre, et sur la manière dont l'instance de médiation intervient ou non dans leur application. Ces aspects varient notamment en fonction de la nature de l'histoire sur laquelle le différend porte, et par conséquent que l'accord vise.

a. Résolution des préjudices en médiation pénale

Lorsque le différend a opposé des quidams, des personnes qui ne se connaissaient pas avant une altercation ou une infraction, l'accord ne peut viser la résorption d'un conflit appelé à durer, mais uniquement le préjudice ponctuel occasionné à l'une des parties, voire aux deux, dans certains cas. Les protocoles portent sur une réparation, telle que cette notion a déjà été précisée.

☛ « *Quand il y a accord, il y a protocole. Dans énormément de cas, on retrouve dans le protocole les excuses et les regrets du mis en cause, les éléments que réclame la victime, souvent c'est de s'engager de ne plus l'agresser en aucune façon et puis les dédommagements. Et en contrepartie, la victime s'engage à retirer sa plainte. C'est toujours un protocole écrit. Pour le définir, j'écoute les gens, après je réfléchis à la façon dont je vais le tourner pour que ce soit acceptable par les deux. Quand ce sont des accords compliqués, je fais un projet de protocole que j'envoie aux deux parties et je leur demande de corriger ce qui ne leur convient pas.* » 57MP5

Les protocoles d'accord viennent donc à préciser la nature de cette réparation. Il s'agit pour l'essentiel d'excuses, de dédommagements financiers et plus rarement de dédommagements en nature : travail ou service rendu au plaignant (notamment la réparation directe des dégâts quand cela s'avère possible).

¹¹ Cette appellation est retenue dans la totalité des instances observées.

Tableau X : Types de dédommagement prévu par les protocoles d'accord.

Type de dédom.	Aucun	Pécuniaire	Nature	Travail	autres	N =
Pénale 57	71,74%	28,26%	0,00%	0,00%	0,00%	46
Pénale 75	75,61%	21,95%	2,44%	0,00%	0,00%	41
Pénale 95	77,87%	18,03%	0,82%	0,82%	2,46%	122

Ces données doivent toutefois être rapportées à la répartition de l'activité de ces instances, et notamment à la proportion de situations de différends préjudiciels : ceux-ci n'excèdent pas 40 % (cf. supra : 4.2.A). Les résolutions pécuniaires des différends représentent donc un peu plus de la moitié des différends préjudiciels, à l'exception de Metz, où il semble couvrir la quasi-totalité.

« C'est un document écrit, dans lequel on expose très rapidement le conflit sans essayer de prendre position. On écrit les prétentions du plaignant et les engagements de chacun. Il y a des règles à respecter quand on écrit le protocole, lorsqu'il y a indemnisation il faut préciser le montant, si c'est payé en plusieurs fois et des choses comme ça... » 57MP3

La définition des sommes fait suite à la phase de conciliation, où elle est négociée entre les parties. Les médiateurs sont toutefois appelés à intervenir pour cadrer un ordre de grandeur qu'ils qualifient de « raisonnable ».

« Certains font des demandes disproportionnées. Il y avait cette concierge qui avait été giflée par un locataire et qui demandait 50 000 F. Bon on lui a pas dit que c'était ridicule, mais que d'après ce qu'on savait de la jurisprudence, des cas comme ça, au tribunal, elle aurait une indemnité de 2 ou 3 000 F (...) Très souvent, la personne va demander des échelonnements, donc à ce moment là on est obligé d'assurer un suivi. » 75MP3

Les accords de médiation supposent un échange qui maintienne l'équilibre entre les parties, et les implique mutuellement. Le déséquilibre des positions (mis en cause/victime) en matière de médiation pénale pose un problème à cet égard. L'engagement du plaignant consiste alors à retirer sa plainte, ou à la mettre en suspens jusqu'à ce que le dédommagement soit complet s'il est échelonné. C'est le « suivi » évoqué par le précédent informateur.

La formulation des protocoles revient aux médiateurs pour toutes les instances de médiation pénale observées : elle s'appuie sur les résultats de la phase de conciliation et la formulation est soumise à l'approbation des parties. En ce sens, le protocole d'accord repose bien sur le consentement des parties, que leur signature vient attester. Il ne s'agit pas d'un acte qui tiendrait sa valeur sociale¹² de l'autorité des médiateurs ou de l'instance de médiation. Dans certains cas, les médiateurs apposent également leur signature sur ces protocoles, dans d'autres s'y refusent, arguant qu'ils ne s'engagent à rien pour leur part. Le statut que donnent les médiateurs et les instances au protocole d'accord, en matière de médiation pénale notamment, paraît peu stabilisée, oscillant entre un acte sous seing privé et un document recelant une garantie institutionnelle.

La transmission du contenu du protocole ou du déroulement de la médiation sous la forme d'un rapport au Procureur constitue à cet égard un enjeu important pour la médiation pénale. On assiste à cet égard à des discordances importantes selon les instances et parfois selon les médiateurs, qui témoignent de l'existence d'un débat latent. Certains médiateurs s'empressent de réaliser un rapport détaillé au Parquet, et de leur transmettre les protocoles d'accord. D'autres sont plus réservés en la matière et considèrent que cela relève du principe de confidentialité de la médiation. Dans ce cas, seuls les résultats de la médiation (réussite/échec) sont transmis au

¹² Par « valeur sociale », nous entendons celle qui est investie par les protagonistes – parties, médiateurs et autres éventuels participants (avocats...) – , qui le distingue de la valeur juridique, comportant d'autres aspects.

Procureur, avec mention de la raison de l'échec ou la nature générale de l'accord. Certaines instances, soucieuses à la fois de confidentialité et de visibilité de leur action, ne transmettent pas les protocoles qui n'ont pas été respectés, « car il n'y a pas de raison pour que ça puisse servir à autre chose au Parquet » (75MP1).

b. Résolution des conflits de proximité

En matière de conflits de proximité, qu'ils soient traités en médiation sociale ou pénale, l'absence de préjudice précis et le caractère souvent symétrique du différend tendent à conférer une dimension spécifique aux protocoles. L'équilibre d'un échange d'engagements (en général comportementaux) est retenu comme principal principe par les médiateurs.

Les protocoles répondent à un cadre qui est fixé au niveau de l'instance.

- « *Ce n'est jamais à sens unique, c'est-à-dire il n'y a jamais un bénéficiaire et un perdant. C'est ça l'originalité, un peu. (...) On veut les aider à retrouver ce qu'ils étaient de façon à ce que vraiment cette médiation et les efforts soient équitablement partagés. (...) Donc la médiation, ce n'est pas un lapin qu'on tire du chapeau et des idées qui nous sont venues comme ça derrière la tête qu'on livre, non, on reprend vraiment ce que eux-mêmes ont dit, de façon à ce que se soit sur leurs décisions ou sur leurs propositions d'efforts que se bâtit la médiation. (...) On estime, généralement il n'y a pas plus que trois points, quelquefois ça peut être quatre mais généralement trois. Il y en aurait eu dix ou douze, mais ça, on espère que ça continuera après, que c'est donc dans une espèce de dialogue, même boiteux, retrouvé, qu'ils pourront solutionner eux-mêmes les autres affaires.* » 57MS1 (Thionville)
- « *Nos protocoles portent toujours sur des points matériels. Il faut que les gens s'engagent à faire des choses précises, à modifier leur comportement sur des points précis : arrêter de faire tel bruit à tel moment, ou réaliser un aménagement spécial pour éviter la nuisance, comme dans cette affaire où les boules faisaient du bruit sur les rondins de bois. Il les a équipés avec du caoutchouc, pour que ça ne fasse pas de bruit. C'était une suggestion de l'autre partie, qui lui a même dit où s'en procurer à pas cher.* » 44MS2 (St Herblain)
- « *Pendant la médiation, on discute etc. et puis après on rédige avec eux. On dit : "On va faire un petit protocole d'accord", et puis on dit "Bon maintenant, vous vous engagez, qu'est-ce qu'on va mettre dans les phrases sur lesquelles vous êtes d'accord? Je m'engage à surveiller davantage mes enfants, à faire attention à ne plus faire de bruit etc." Des thèmes, des phrases tout simples, qui résument un petit peu les accords qu'on est arrivé normalement à discuter avec eux.* » 57MS2 (Thionville)
- « *Alors premier entretien, deuxième entretien je rédige, je fais une ébauche du protocole d'accord. On reçoit chaque partie encore une fois, indépendamment des uns des autres. On peaufine le protocole d'accord, je l'édite et il y a le protocole d'accord final en médiation globale. Mais il est façonné avec les gens, il y a une idée au départ, de respect. Parce que les gens... En fait les gens arrivent en médiation, ils ne savent pas ce qu'ils veulent, ils sont... Il faut un petit peu les aiguiller... Ils sont... "Tranquillité", "respect", on les aiguille un petit peu avec des phrases...* » 57MS3 (Metz)

Ces propos laissent paraître plusieurs modalités de protocoles. L'un retient trois points d'engagement principaux, qui renvoient à des comportements précis de l'une et l'autre partie. La référence à des comportements concrets est délibérée, dans la mesure où le conflit est traité par les médiateurs dans sa dimension comportementale. Dans l'autre cas, ce sont des engagements plus généraux qui sont suggérés par les médiateurs, qui se résument à des formules qualifiant la valeur des comportements mutuels. Le « respect de la tranquillité », voire « l'indifférence » apparaissent ainsi dans les protocoles, parfois le respect d'un règlement (d'immeuble, sur les

animaux de compagnie, etc.)¹³. La symétrie est ainsi garantie par la formulation équivalente pour les deux parties.

Les parties signent le document, parfois le médiateur dans certaines instances observées. En médiation sociale, le protocole est conservé, outre les parties, par l'instance, pour d'éventuelles suites. Deux instances sur les trois rencontrées assurent un suivi en contactant l'une des parties quelque temps après la médiation, afin de s'assurer que les engagements sont respectés. Dans le cas contraire, une nouvelle médiation peut être engagée.

c. Résolution des conflits familiaux

Ils sont traités tantôt en médiation familiale, tantôt en médiation pénale, lorsqu'ils font suite à une infraction. Dans ce dernier cas, les protocoles d'accord évoquent les points sur lequel a porté le différend, et pour lesquels un arrangement a été trouvé : exercice du droit de visite, montant de la pension alimentaire. Pour les violences, les choses sont plus complexes et les engagements sont liés aux particularités du couple et de la nature de son conflit¹⁴. Le contenu des protocoles fait suite aux positions avancées par les parties durant la phase de conciliation. Toutefois, sur des aspects pécuniaires (pension alimentaires), les médiateurs fournissent parfois des indications sur une hauteur proche de celle que déciderait un tribunal. Si les protocoles d'accord viennent modifier une ordonnance de jugement ou de non conciliation, les médiateurs invitent alors les parties à présenter le protocole d'accord au JAF.

Les protocoles rédigés en médiation familiale – parfois dénommés « projet d'entente familiale » – viennent récapituler à la fin du processus de médiation, l'ensemble des points sur lesquels les personnes se sont entendues : partage des biens, modalités d'exercice du droit de visite, calcul de la pension alimentaire, voire d'autres aspects comme le comportement mutuel en présence des enfants.

☛ « Alors, on a des documents type, mais là dans notre petite expérience on n'est pas... Il y a un papier à entête de l'association et on a des exemples, des types. Mais on les personnalise. Donc les personnes, en général l'écrivent mais le médiateur les aide, peut leur dicter ou le formuler ensemble. Ils l'écrivent ensemble, chacun le sien. » 95MF1

☛ « Nos protocoles d'accord comportent toujours un alinéa qui prévoit de revenir en médiation familiale s'il y a un changement de situation, comme un déménagement ou un remariage, par exemple. (...) Ce sont toujours les parties qui emmènent le protocole et qui le présentent au juge. Il faut que ça vienne d'eux, qui se l'approprient, que ce soit leur accord, leur proposition de dispositions qu'ils soumettent au juge. (...) Le magistrat a toujours raison : s'il trouve à redire, c'est que le travail a été mal fait. » 44MF1

Les protocoles de médiation familiale sont dans la plupart des cas destinés à être pris comme référence pour un jugement du JAF, quelle que soit l'origine de la saisine (spontanée ou ordonnée). Dans les deux cas de figure, ce sont les parties qui transmettent le document au JAF et le lui présentent. Les médiateurs sont très soucieux de ce détail. D'une part, cela assure la solidité des engagements, qui n'apparaissent pas comme imposés aux parties, et par ailleurs, cela positionne la médiation comme étant au service des parties et non comme auxiliaire de justice. C'est la relation avec l'institution judiciaire qui se joue ici : pour les médiateurs familiaux, cette exigence assure leur indépendance vis-à-vis de la justice et, partant, la neutralité de leur intervention auprès des parties.

¹³ Ce constat est corroboré par l'examen que nous avons réalisé d'un échantillon de protocoles d'accord dans cette instance.

¹⁴ Parmi les exemples qui nous sont cités : engagement à suivre une cure de désintoxication, à accepter le procédure de divorce par consentement, etc.

Conclusion

La maîtrise et le cadrage général de la relation et de l'échange entre les parties sont un élément essentiel de la compétence en médiation, qui constitue l'unique point d'appui des médiateurs, lesquels ne disposent d'aucune prérogative. C'est au surplus le sens premier que lui donne la doctrine de la médiation, qui considère le médiateur comme un « facilitateur », qui ne doit en aucune manière induire le contenu des échanges et des accords, mais uniquement leur mise en forme.

Le premier constat général issu de cette partie de notre recherche est celui d'une importante disparité dans les choix opérés par les instances ou les médiateurs, en matière de cadrage des médiations. Ces disparités laissent néanmoins paraître des constantes.

La disparité n'est pas problématique pour plusieurs raisons. La première tient à la volonté d'absence de règles de procédure : celles-ci confèreraient en effet un caractère institutionnel à la médiation, et partant l'éloigneraient de sa vocation citoyenne. La seconde renvoie à la capacité d'adaptation de la médiation au type de différend qui lui est soumis. La médiation conserve ainsi une ressource importante d'innovation et de souplesse de ses compétences en ce sens.

Aussi les constantes que l'on relève sont-elles liées au type de différend. La médiation familiale, par exemple, adopte un dispositif plutôt homogène (médiation longue, médiateur unique, localisation neutre, recours à divers accessoires et décors, etc.) lié à la nature du différend, qui comporte une dimension affective prééminente et des aspects techniques multiples. Il en va de même pour la médiation sociale, appelée principalement à résoudre des conflits de voisinage : durée moyenne, binôme, lieu neutre...

La stabilité des compétences observée ici fait également suite à l'intervention des organismes fédératifs de médiation avec lesquels les instances sont en contact. Elles font appel à eux en matière de conseil pour mettre en place les dispositifs et pour assurer la formation et parfois le suivi des médiateurs. Les modalités et dispositifs observés répondent dès lors aux modèles posés par ces organismes, qui laissent toutefois une place importante aux initiatives locales et/ou personnelles, notamment pour ce qui concerne le déroulement des médiations.

Il est singulier de constater que la médiation pénale est celle qui offre le moins d'uniformité en matière de cadrage, alors même qu'elle est mandatée par la justice, qui répond pour sa part à des règles de procédure strictes. Le tableau suivant offre une vision synthétique de cette disparité.

Tableau XI : Modalités de médiation selon les sites (médiation pénale)

TGI ▼ Modal. ▶	Statut des M ^{rs}	Equipe de M ^o	Temps de M ^o	Lieu principal
Metz	quasi- bénévo.	seul	longue (+ de 4h)	Pal. de Just.
Pontoise	vacataires	seul	courte (- d'1h ½)	MJD
Nantes	salariés	seul	Moyenne (2 à 3 h)	Pal. de Just.
Paris	bénévoles	binôme	moyenne (2 à 3 h)	neutre

Nous avons relevé ce même genre de disparité en ce qui concerne les types de différends orientés vers les instances, qui témoignaient de la variabilité des politiques des Parquets en la matière (cf. chapitre précédent). Ici, c'est la diversité de la morphologie des instances et des formes de tutelle que les Parquets exercent dessus qui contribue au développement de particularités locales¹⁵.

De manière générale, il apparaît en effet que les modalités de déroulement des médiations ne sont pas le fait des Parquets, si ce n'est peut-être le choix du lieu. Un point reste toutefois

¹⁵ On ne relève pas de correspondance visible entre le type de différend dominant dans chacune de ces instances et les modalités qui y prévalent.

sensible en la matière : le retour d'informations du médiateur vers le Parquet après que la médiation a pris fin, quel qu'en soit le résultat, et la question de la confidentialité qui lui est attachée. Si cet aspect n'a pas d'incidence directe sur les modalités de déroulement de la médiation, il contribue en revanche à déterminer le principe de la compétence du médiateur, entre pratique indépendante ou auxiliariat, dans la mesure où la confiance qu'il obtient des parties est un élément clé de la mobilisation du consentement et de la validité de l'accord.

La médiation ne répond pas à des règles de procédure fixes ou impératives. Sa mise en pratique s'appuie alors sur les techniques relationnelles des médiateurs et sur les principes éthiques qui la constituent. Le chapitre suivant propose de porter son attention sur cette dimension de la compétence de la médiation : les techniques et les principes de son intervention.

CHAPITRE 6 - TECHNIQUES ET ETHIQUE ET DE LA MEDIATION

Le précédent chapitre a permis de mettre à jour le cadre de la médiation que les médiateurs sont appelés à maîtriser. Cette maîtrise constitue en effet un des principaux éléments de leur compétence, qui vise la forme de la situation relationnelle en médiation, le fond restant du ressort des parties. Mais elle ne se résume pas à une simple présence passive : elle suppose une *interprétation* de la situation et des *interventions* permettant d'en orienter la forme. Il s'agit bien ici d'actions réalisées par les médiateurs, qui constituent des techniques spécifiques.

La particularité de cette activité est de ne pas répondre à des techniques codifiées ou réglementées : il s'agit pour l'essentiel d'une boîte noire, qui trouve sa source pour partie dans des éléments fournis par la formation initiale et pour une autre par l'expérience personnelle ou collective. « La médiation, c'est au *feeling*. Il n'y a pas de recette toute faite. » nous confie une responsable d'instance, elle-même médiatrice (75MP1). La stabilisation de ces techniques n'est pas pour autant laissée à la pure inspiration. Elle est largement définie en fonction des contraintes propres à la situation et au contexte. Ceux-ci déterminent en effet les objectifs de la médiation, ses ressources et ses principes éthiques.

Les objectifs sont fixés par la nature même de l'activité, mais peuvent se décliner de différentes manières, nous l'avons déjà évoqué. Les ressources sont maigres en termes de prérogatives institutionnelles ou professionnelles. Elles se limitent à des méthodes relationnelles proches de celles d'une relation ordinaire. A défaut de ces éléments, l'éthique s'avère l'instrument essentiel en termes opérationnels.

L'efficacité des techniques tient fondamentalement aux sources de légitimation de l'action des médiateurs, c'est-à-dire aux raisons qui poussent les parties en médiation à adhérer à cette démarche et à respecter l'intervention des médiateurs. Ces sources sont potentiellement de deux ordres : la reconnaissance des parties de la valeur de la médiation et l'autorité institutionnelle susceptible d'exciper de la médiation. Il ne s'agit pas là d'une alternative, mais des deux pôles d'un processus de tension qui vient stabiliser la compétence des médiateurs, qui se situe plus ou moins proche de l'un ou l'autre pôle. Le positionnement sur cet axe se traduit en termes de principes éthiques guidant l'action, et propres à entretenir cette source de légitimation.

Avant d'envisager de manière approfondie le processus de régulation éthique de la compétence, le passage suivant s'attache à préciser les méthodes d'intervention propre à maîtriser la situation relationnelle de la médiation.

5.1. Les méthodes d'intervention

Si le médiateur ne produit pas de solution « clés-en-main » pour résoudre le différend, il s'emploie en revanche à *orienter* la relation entre les personnes impliquées. Cette orientation suppose que le médiateur ait défini l'objectif de sa mission, c'est-à-dire l'idéal de la médiation réussie. Cet objectif étant fixé, il convient ensuite d'identifier la situation conflictuelle et de lui conférer une interprétation sur laquelle s'appuyer. C'est sur cette base qu'il détermine les éléments de son intervention.

A- De la confrontation au dialogue

Au delà des différents *objets* sur lesquels porte la résolution et présentés au chapitre précédent (réparation, *modus vivendi* de proximité, intérêt de l'enfant...), il s'agit ici pour les médiateurs de définir la situation idéale de la relation entre les parties à l'issue de la médiation, quel que soit ce sur quoi porte le différend.

- ☛ « *La réussite de la médiation, ça dépend des motifs. Quand il y a une victime, c'est la réparation de son préjudice. Elle est reconnue en tant que victime, au-delà de la réparation financière. Pour le mis en cause, c'est qu'il ait ressenti l'action de la justice, qu'il prenne conscience de la portée de ses actes, sans être banni de la société. Quand c'est une affaire de type familial, c'est que les adultes apprennent à s'écouter et à se respecter. C'est plus important que le contenu concret de l'accord.* » 44MP1
- ☛ « *Le vrai problème, c'est le manque de dialogue. Nous, on ne peut pas régler tous les problèmes, donc il faut recréer le dialogue entre les personnes. (...) La finalité de la médiation, c'est d'installer un climat permettant d'éviter les conflits à venir. Même si on n'a pas réglé l'affaire, si les gens se parlent après, c'est gagné. L'idéal, c'est quand une discussion a lieu entre eux après qu'on les a lâchés. Là, c'est une victoire.* » 44MS2
- ☛ « *Un bon médiateur doit pouvoir faire une médiation sans avoir lu le dossier. Ce sur quoi doit porter la médiation, c'est l'origine de l'événement qui amène les gens en médiation.* » 75MP1

Il apparaît dans la majorité des propos recueillis que le but que les médiateurs tiennent à l'établissement d'un dialogue et/ou d'une compréhension mutuelle plus que la signature d'un accord, qui recèle au demeurant peu de force de contrainte. Le processus de médiation consisterait ainsi à faire évoluer une relation d'une incapacité de dialogue vers une interaction pacifiée, *nonobstant l'objet de la controverse*.

Dès lors, l'une des premières opérations réalisées par les médiateurs vise à amener les parties à dépasser l'objet initial de la controverse en les laissant s'exprimer sur l'ensemble de ses aspects.

- ☛ « *La finalité de la médiation est-elle un accord ? C'est pas sûr ! L'accord ne tient pas si on ne vide pas les choses avant, ce n'est pas la peine de se focaliser sur le symptôme. (...) Il faut une phase d'explicitation par rapport à ce que j'appelle le symptôme : "pourquoi êtes-vous là ?" On voit si les gens souhaitent venir parler du problème qui est posé, ou si c'est un problème écran. Auquel cas, il faut les faire parler de ce qui est coincé. (...) Il faut mettre des limites, sinon c'est le grand déballage et ça ne sert à rien. Il faut contrôler, quand même. Quelquefois, il faut que la souffrance sorte, qu'elle évacue.* » 95MF2
- ☛ « *Pendant l'entretien préalable, je leur pose des questions un peu provocantes, comme ça, qui n'ont rien à voir apparemment. Par exemple, je leur demande quelles sont leurs qualités et leurs défauts, et celles de la personne avec laquelle ils se séparent. C'est une façon de leur faire parler d'elles, et de se mettre en scène, qu'elles aient un aperçu de l'histoire de leur relation. Je leur demande aussi de me parler de leur première rencontre,*

de façon à ce qu'ils se rappellent qu'il y a eu quelque chose entre eux, et de voir qu'il peut y avoir quelque chose de positif chez l'autre, sur lequel on pourra s'appuyer par la suite. (...) La première séance de rencontre est hard. Il faut aller fouiller ce qu'il y a derrière, les faire parler d'eux, les provoquer en leur faisant évoquer des choses qu'ils n'ont pas forcément envie d'évoquer. (...) Exprimer la souffrance, ça permet de passer à autre chose. » 44MF1

☛ « *On essaye parfois de trouver l'origine, parce que bien souvent ce qu'ils viennent nous raconter ce n'est pas l'origine. Il y a une origine qui est bien antérieure et qui n'est pas dite, du problème. Enfin on les laisse s'exprimer, vider leur sac pendant... Ça peut durer une demi-heure, une heure et puis ensuite on essaie de résumer, de résumer le problème. » 57MS2*

Il s'agit, de façon générale, de provoquer une évocation contrôlée de la situation problématique dans laquelle les parties sont impliquées. Les médiateurs familiaux ont fréquemment recours au « génogramme », qui consiste à retracer la filiation familiale de façon systématisée au cours d'un entretien

Cette phase d'écoute et de questionnement poursuit un double objectif : l'apaisement (notamment pour ceux qui s'estiment victimes) et la connaissance de l'ensemble des éléments constitutifs de la relation entre les personnes. Le vocabulaire employé dans les différents domaines de médiation varie mais désigne le même processus. Ainsi, l'origine thérapeutique de la médiation familiale fait qu'on s'y exprime en termes de « souffrance » et de « symptôme », alors que dans le domaine social ou pénal, on parle plus volontiers « d'écoute », « d'expression » et de « cause profonde ».

Il n'en reste pas moins que le processus et les techniques sont sensiblement équivalentes, visant à donner toute son ampleur au différend avant d'entamer une phase de rapprochement. Cette phase, qui correspond aux étapes de confrontation et de controverse, présentées au chapitre précédent (5.2.B.b.), est plus ou moins approfondie selon les instances. Il est patent que les instances qui procèdent à des médiations rapides ne peuvent s'y attarder et adoptent une démarche plus directive et plutôt centrée sur l'objet du différend¹.

☛ « *C'est moins les motifs de la séparation que les conditions et ce qui doit être dit aux enfants qu'il faut prendre en compte. Je les interroge sur comment ils se sont construits comme parents, quelles valeurs ils ont apportées à leurs enfants : l'ensemble des éléments positifs, pour que chacun voit ce qu'il peut apporter ou non à l'enfant. Mais il n'y a pas 3 médiations sur 10 où ils peuvent aller au fond de ce genre de choses. (...) Je pense qu'il faut aller au fond du conflit dans un premier temps, plutôt que vouloir obtenir un accord. » 75MF1*

☛ « *Il y a souvent une **cause profonde** ou ancienne. La raison invoquée n'est pas la bonne, mais il y a eu des choses avant. Par exemple, dans les conflits entre locataire et propriétaire, c'est la différence de statut qui peut poser problème, en fait. Quand on l'a repéré, on comprend mieux ce qui se passe. On avait comme ça une personne qui cherchait à nuire à son propriétaire à travers ses parents qui étaient ses voisins, en faisant du bruit. Quand ils sont venus se plaindre, il y a eu une bousculade et il a reconduit le monsieur, le père du propriétaire, à la porte par le col. Il a fallu qu'on apprenne qu'ils étaient les parents du propriétaire pour comprendre et pour dénouer l'affaire. » 44MS2*

La prise de connaissance des différents aspects de la relation permet aux médiateurs d'amener les parties à désigner l'élément essentiel du différend, son centre de gravité, susceptible d'inverser le sens de l'histoire : la « cause profonde ». Cette mise en perspective est

¹ Nombre d'informateurs intervenant dans ces instances avouent leur difficulté, voire leur incapacité à résoudre des différends de proximité très ancrés, par manque de temps et de technique adéquate.

assurée par le médiateur qui récapitule ce qu'il a entendu, en le présentant sous une forme répondant à ses objectifs.

☛ « *On joue un rôle de miroir. Chacun s'exprime, et nous, nous renvoyons ce que nous sentons dans ce qu'ils expriment. Nous leur renvoyons à eux, mais aussi à l'autre pour qu'il ait la possibilité de mieux l'entendre. Notre principe, c'est que chacune des personnes présentes s'exprime sans que l'autre l'interrompe. Notre rôle est de faciliter l'expression de l'un et l'écoute de l'autre, qu'il écoute ce qui est ressenti, la souffrance de l'autre. Car la violence est liée souvent à une souffrance. Notre rôle, c'est de renvoyer l'image de ce qui est dit, et d'être en empathie avec chaque personne.* » 75MP2

☛ « *J'essaye de travailler avec les miroirs : leurs montrer, de les renvoyer un peu aussi à eux, de leur dire que, vu l'attitude qu'ils ont là déjà en médiation, c'est pas complètement incompréhensible qu'ils aient des conflits. Donc les renvoyer aussi sur eux même que ce soit victime ou mis en cause. Leur montrer aussi ce qu'ils sont en train de faire là en ce moment.* » 95MP1

La technique des « miroirs » qui circule dans la médiation est un élément crucial : elle consiste à renvoyer l'image de leur position aux protagonistes. Mais cette image peut être légèrement déformée, en fonction de l'appréciation que les médiateurs ont de la situation, et de leurs objectifs.

Cette technique offre l'intérêt de constituer une forme d'intervention qui n'altère pas le fond (aucun jugement n'est porté sur les positions des uns et des autres) mais contribue néanmoins à donner un sens² à la situation. Les parties restent ainsi maîtres de leur relation (binaire), mais le médiateur maîtrise pour sa part la situation de médiation (ternaire). Il établit en outre une connivence avec les deux parties (« l'empathie ») tout en leur opposant la valeur des positions de l'autre. Les prises de position des parties servent de point d'appui au médiateur pour maîtriser la situation dans l'objectif d'une pacification.

B- Du dialogue à la conciliation

Le passage à une phase de dialogue et de conciliation (cf.5.2.B.b) fait suite à cette intervention. Il est essentiellement à l'initiative des médiateurs, selon l'interprétation qu'ils ont de la situation. Il s'opère ainsi, selon eux, un moment de « basculement », où la relation change de mode. Ils s'appuient alors sur ce changement pour introduire une logique de conciliation.

☛ « *Une fois que toute la dimension émotionnelle a été déballée, les gens cessent de nous s'adresser au médiateur et commencent à s'adresser l'un à l'autre : alors, c'est en bonne voie.* » 44MP1

☛ « *Il faut voir si leur position se modifie, si elle évolue. Est-ce qu'ils acceptent d'adapter leur position à ce qu'ils ont entendu de l'autre ? Est-ce qu'ils ont réfléchi, est-ce que ça a été un échange ? Il faut observer comment ils se positionnent physiquement : s'ils regardent le médiateur ou s'ils commencent à se regarder entre eux.* » 95MF2

☛ « *Il faut voir les parties et on voit à qui on a affaire, comment les personnes l'ont ressentie, ce qu'elles s'appêtent à accepter ou pas. Maintenant, bon, on le sent. C'est pas tellement palpable, y a un moment où on sent que la médiation bascule. Il y a un moment où on sent que l'accord est bon. Alors là, moi je ne me précipite pas parce qu'il ne faut pas non plus qu'elles sentent qu'on leur force la main.* » 57MP4

La maîtrise du sens de la relation entre les parties est au principe de ces remarques. Les changements de tonalité ou de modalité dans l'interaction sont ainsi interprétés comme des indicateurs de transaction possible et implicitement présentés comme tels aux parties. La relation

² « Sens » doit être pris ici dans sa double acception de « direction » et de « signification ».

est alors définie (quand cette démarche a été couronnée de succès, car toutes ces étapes peuvent rencontrer l'échec) dans la perspective d'une conciliation, et les sujets de controverse sont alors présentés comme des points techniques à résoudre.

☛ « *J'ai un petit truc. J'étais secrétaire comptable avant de faire de la médiation, et donc je connais bien la comptabilité. Alors j'applique la comptabilité analytique aux dépenses ménagères, etc. On entre dans le détail de toutes les dépenses et je les marque sur le tableau. Alors ça, ça permet de désamorcer le conflit, parce qu'on n'est plus dans l'émotionnel, mais dans le concret.* » 44MF1

Les formes d'intervention et d'orientation de la conciliation sont alors plurielles, et répondent aux exigences éthiques que pose la validation d'un accord : elles sont examinées en détail dans les passages suivants.

Les techniques de médiation que nous venons d'évoquer apparaissent relativement homogènes, y compris entre domaines de médiation. Elles le sont sur la démarche générale de maîtrise du déroulement de la situation de médiation. Il existe bien entendu des variantes, des techniques locales ou personnelles. Il ne nous appartient pas d'en faire un catalogue : ce sont les logiques structurantes qui nous occupent. Il convient cependant de souligner que le critère qui les définit relève de la directivité.

La maîtrise de la situation ne suppose pas le directivité : les techniques d'herméneutique (interprétation des propos et des situations) et de maïeutique (formulation des propositions justes par la personne concernée) permettent une intervention sur la situation sans indication explicite aux protagonistes des comportements à adopter. Ils peuvent être tout au plus suggérés et appropriés par les parties qui participent ainsi indirectement à la définition de la situation.

Il n'en reste pas moins que l'absence complète de directivité, si elle constitue un horizon pour la médiation, n'est réalisable que dans certaines conditions, telles que, par exemple, une plage de temps suffisante, une formation en ce sens et une tolérance au non aboutissement. Sur ce dernier point, le fait de ne pas atteindre un protocole d'accord est considéré comme « échec » dans la comptabilisation des instances, ce qui contribue à accentuer parfois la directivité afin de diminuer ce taux. Il n'est pourtant pas un indicateur satisfaisant de l'efficacité de la médiation et de la compétence des médiateurs.

Aussi, selon les partis pris des instances ou des médiateurs, les techniques utilisées sont-elles plus ou moins directives, comme en témoignent ces deux extraits d'entretiens réalisés au sein d'une même instance.

☛ « *Il y a un abcès à percer mais qu'ils ne percent pas parce qu'ils sont incapables de communiquer. Il y en a toujours un qui n'a pas fait le deuil d'avoir été quitté, et il veut punir l'autre. (...) On laisse les gens s'exprimer. Il y a un manque de communication entre eux. Alors pendant ½ heure, ils s'expliquent entre eux la situation du conflit. Ils en ont besoin. Mais il faut savoir les arrêter. Alors là, je leur demande s'ils ont des propositions d'arrangements à faire, ce qu'ils attendent de la médiation et qu'est-ce qu'ils sont prêts à concéder.* » 57MP6

☛ « *Alors comment je fais ? Alors la technique, je prends la technique tribunal. Les enfants sont devant debout, les parents sont à l'arrière. Quand je viens, je dis : messieurs, assoyez-vous ! Chaque enfant s'assoit, puis chacun à son tour, on répond à la question : comment ça s'est passé ? Ensuite la parole aux parents. A chaque parent, je dis : "qu'avez vous à dire ? Comment pensez-vous ?" Donc ça c'est une façon, j'avoue, un peu disciplinaire. Jusqu'ici je n'ai pas eu de problèmes et quand j'ai terminé je dis : "messieurs, levez vous". Les enfants se lèvent, etc.* » 57MP1

La non directivité reste un élément essentiel de la réussite de la médiation, si celle-ci doit privilégier l'adhésion des parties et leur implication dans l'accord, autrement dit si la validation

de la médiation repose essentiellement sur les parties. Elle se traduit, concernant la définition du fond de la situation – l'objet de la dispute –, par le principe de neutralité du tiers-médiateur.

5.2. De la neutralité du médiateur à l'implication des parties

Les valeurs que tend à véhiculer la médiation dans sa pratique sont au cœur de la compétence des médiateurs. La « neutralité » représente la principale d'entre elle. Les principes éthiques acquièrent une importance primordiale dans l'activité de médiation non pas en tant que simples valeurs morales que les médiateurs s'efforceraient de respecter avec rigueur et souci d'honnêteté. L'éthique de la neutralité acquiert son importance en tant que son observation est une condition de réussite de l'opération réalisée. Elle agit ainsi comme une contrainte d'action, qui se traduit non par une règle ou une méthode, mais par un principe permanent guidant le comportement.

La neutralité se traduit par une attitude de retrait de la part du médiateur vis-à-vis de la situation. Il occuperait une position de « catalyseur » relationnel, et n'intervient jamais en lieu et place des parties. Le médiateur ne prend aucune décision concernant la situation de différend et en laisse l'entière initiative aux parties.

Ce principe éthique constitue un élément décisif de la compétence des médiateurs, dans la mesure où il la distingue de celle du juge, qui pour sa part détient la prérogative décisionnelle³, et plus largement de toute forme d'arbitrage. Dans ce cas, la validité de la procédure et de la décision de jugement ou d'arbitrage tire sa légitimité du droit, de l'institution judiciaire ou des prérogatives professionnelles des juristes. Dans l'idéal de la médiation, le processus de résolution et l'accord s'appuient sur la seule légitimité que leur confèrent les parties.

Dès lors, la neutralité active est un principe d'action qui vient compenser l'absence de légitimité institutionnelle ou professionnelle des médiateurs. Il n'en reste pas moins que, dans la réalité telle qu'elle a été rapportée dans les pages qui précèdent, la neutralité n'est jamais totale : elle est un point de fuite sur un axe qui oppose légitimation sociale (les parties) et légitimation institutionnelle (la justice) de l'intervention des médiateurs, qui jouent sur cette gamme. Le principe de neutralité apparaît comme un instrument de stabilisation de l'intervention, en tant qu'elle est structurée par ces deux pôles. Il est actif aux différentes phases de la médiation.

A- Adhésion et confiance

On se reportera au chapitre précédent, et notamment à sa première partie, pour trouver la place de la neutralité dans le processus d'entrée en médiation, qui repose essentiellement sur la *mobilisation du consentement* des parties. L'adhésion au processus de médiation constitue un élément de base de sa légitimation par les parties. Cette phase – sollicitation, entretien préliminaire – qui vise à obtenir leur consentement, prend différentes formes, notamment selon que la médiation est prescrite ou non.

☛ « *Le but, c'est de trouver une solution ensemble. On n'est pas là pour l'accabler, pour culpabiliser les gens : on reste neutres. C'est pour ça que si une personne refuse une médiation, on ne peut pas lui imposer. On leur explique l'intérêt qu'il a à être en médiation.* » 57MP6

☛ « *Ce n'est pas à moi de trouver l'accord, je ne suis pas juge. En général, les mis en cause préfèrent dédommager pour ne pas risquer une sanction pénale. Il a tout à gagner à accepter un arrangement à l'amiable, ce qui n'est pas toujours évident à faire comprendre*

³ Le juge répond sans doute également au qualificatif de la neutralité, dans la mesure où il n'est pas impliqué dans les intérêts des parties. Mais au sens où elle est entendue ici – l'absence de posture décisionnelle – elle ne constitue pas le centre de gravité de sa compétence, qui repose plutôt sur la légitimité du droit.

à celui qui a porté plainte car ils n'ont pas toujours envie que l'autre échappe à toute condamnation. Il faut alors bien leur faire comprendre que ce ne sont pas eux qui décident des poursuites mais que c'est le procureur et qu'il peut classer le dossier sans suite. C'est presque un petit chantage. Ce sont les faits. » 57MP3

Le problème de l'adhésion au processus est ainsi posé par l'origine judiciaire de la médiation. Sur un plan formel, l'adhésion reste libre ; dans les faits, elle est susceptible d'être encouragée par les médiateurs, qui font alors référence à la légitimité institutionnelle de leur action, comme cela transparait des propos de cet informateur⁴.

Le positionnement du médiateur vis-à-vis de la justice est alors un enjeu essentiel de son intervention. La mandat n'exclut pas la neutralité : il suppose un exercice de conversion de la valeur institutionnelle de l'intervention en valeur sociale. L'entretien préliminaire doit permettre aux parties de se « réapproprier » leur différend, selon l'expression des informateurs, c'est-à-dire de le sortir de la dimension institutionnelle dans laquelle ils l'ont inscrit en portant plainte ou en entamant une procédure de divorce. En ce sens, la réalisation des médiations dans des espaces institutionnellement marqués, comme les Palais de Justice ou les MJD, ne contribue pas à ce processus de neutralisation.

L'adhésion à la médiation n'est pas un blanc-seing donné au médiateur au début du processus, mais se poursuit tout au long de celui-ci. La maîtrise de la situation de médiation par le(s) médiateur(s), dont nous avons vu qu'elle est l'élément essentiel de sa réussite, suppose en effet qu'une « confiance » s'établisse entre chaque partie et les médiateurs. La notion de confiance, très présente dans les propos des informateurs, renvoie à la nécessité pour les médiateurs de voir *en permanence* les parties reconnaître la valeur de leur intervention. La continuité du processus, qui comporte des épisodes souvent très tendus et douloureux, suppose ce préalable, chaque partie étant susceptible de quitter à tout moment. La confiance est l'élément clé de la maîtrise de la situation de médiation.

Or la confiance que les parties peuvent simultanément faire aux médiateurs dépend largement de la neutralité de leur attitude. Celle-ci se traduit par l'absence de jugements portés sur les comportements des parties, que ce soient ceux relatifs au différend ou ceux observables durant la médiation. La notion « d'empathie », également récurrente dans les propos des médiateurs, traduit cette posture. L'empathie correspond à une compréhension des difficultés (voire de la souffrance) d'autrui. Elle se concrétise dans l'attitude des médiateurs par la démarche d'écoute dépourvue de prise de position.

☛ « [A propos d'une voisine mise en cause pour des nuisances diverses, et qui sort d'hospitalisation psychiatrique]. Elle était très agressive, au début, puis après elle a raconté sa vie. Et elle était contente de ça et elle nous a dit : "merci de m'avoir écoutée et entendue". » 44MS2

Elle se manifeste également par la non directivité dans l'échange « qui suppose l'évitement de tous les phénomènes physiques et verbaux d'induction (...). Dans l'optique rogérienne, le médiateur s'efforcera de créer un climat chaleureux, de compréhension, d'empathie, de manière à placer les personnes dans une disposition d'esprit favorable à la recherche d'un accord. Il portera de l'intérêt aux personnes et évitera qu'elles se sentent jugées. » (Faget, 1997, 138-139)

Une telle démarche n'est pas généralisée : les cas de directivité ne sont pas rares en matière de médiation pénale notamment, comme le suggère un extrait d'entretien cité plus haut exposant le recours à la « technique du tribunal » en médiation pour mineurs. L'exemple suivant d'un usage singulier de la technique « du miroir », qui en l'occurrence oppose des jugements plus qu'elle ne récapitule les prises de position, est également significatif à cet égard.

⁴ C'est ce que certains auteurs nomment « l'adhésion extorquée ». cf : également sur ce point supra : 5.1.A.b

☛ « Il m'est arrivé sur un conflit d'avoir des gens, je dirais, qui étaient socialement bien installés, qui étaient médecins ou architectes. Ils avaient un conflit de voisinage et se chamaillaient comme des gamins de 5 ans alors qu'ils avaient 50 balais chacun. Donc à un moment, leur dire, quoi ! Leur renvoyer : "vous êtes là, vous avez des enfants, vous avez déjà aussi une responsabilité civile et vous n'êtes pas capables de pouvoir vous parler normalement". C'est-à-dire leur renvoyer aussi leur reflet social. C'est-à-dire par exemple, un médecin, j'ai dit : "vous avez vous la responsabilité de personnes et là vous êtes pas responsable de ce qui se passe, vous agissez comme un irresponsable". Donc les faire réfléchir, les mettre mal. Et puis des fois, il faut les traiter comme des gamins. D'un seul coup ça les choque un peu, ça m'est arrivé de leur dire "maintenant silence dans la cour". C'est un petit peu comme à l'école : "vous attendez que maintenant je vous dise de parler pour parler, on fait une minute de silence". Enfin être obligé de les traiter comme des enfants parce qu'ils ont une attitude d'enfant, et à partir de là leur montrer, "vous voyez comment moi, vous m'obligez à agir ?". A partir de là, des fois, ça les fait réfléchir, des fois ça recommence 3 mn après. Mais, je veux dire, leur renvoyer un petit peu ce qu'ils sont aussi, ce qu'ils sont dans le conflit, ou ce qu'ils engendrent. » 95MP1

De manière plus générale, la présence judiciaire en filigrane de la médiation pénale contribue à freiner le processus de mise en confiance. Elle se traduit par ses conditions de réalisation des médiations et ses dispositifs centripètes, examinés au chapitre précédent (cf. 5.2.A.b). A l'inverse, les dispositifs centrifuges, privilégiés principalement en médiation familiale et en médiation sociale, participent de la mise en confiance des parties.

En effet, la neutralité des médiateurs et la mise en confiance par empathie sont au principe du processus de **régulation centrifuge** inhérent à la compétence de la médiation : les objectifs à atteindre – la résolution du différend et/ou l'apaisement du conflit – dépendent des éléments **internes** à la situation de médiation et à la relation entre les protagonistes. L'intervention de la médiation suppose dès lors la mobilisation de ces éléments, qui s'appuie sur la participation des parties et sur leur implication dans la situation. La neutralité (retrait, absence de prérogatives, de prise de position et de prise de décision) laisse le champ libre à cette implication, et contribue ainsi à la réussite de la médiation.

Mais elle serait inopérante si les médiateurs ne maîtrisaient pas par ailleurs le cadrage de la relation : celui-ci n'exclut pas la neutralité, il contribue au contraire à la faire émerger. **La dissociation entre l'intervention sur la forme (maîtrise du cadrage relationnel) et sur le fond (neutralisation des objets de dispute) apparaît ainsi au fondement de la structuration de la compétence de médiation.**

Ceci est bien sûr à l'inverse de la compétence judiciaire, qui allie forme (procédure) et fond (jugement) et qui répond à un principe de régulation centripète, convoquant des éléments externes à la relation entre justiciables, notamment les textes juridiques et la force publique, pour arbitrer un différend.

B- Responsabilisation et résolutions

Dans la seconde phase de la médiation, celle de dialogue et de conciliation, la neutralité se manifeste en termes de responsabilité et de prise de décision. Cette phase tend en effet vers l'adoption d'une solution au différend, sous la forme d'un protocole d'accord. La médiation ne disposant d'aucune prérogative pour trancher le différend en proposant ou en adoptant une solution (à l'inverse de l'arbitrage) ou pour valider un accord (contrairement à la conciliation judiciaire), elle ne peut s'en remettre qu'à la seule responsabilité des parties. Toute rupture de l'accord ne peut en effet mettre en cause la responsabilité du médiateur qui contribue à la formuler, mais non à en décider du contenu.

☛ « Non, on essaye de ne pas proposer de solution. D'ailleurs, c'est ce que je leur dis : "Nous, on n'est pas là pour vous amener la solution, on est là pour que vous trouviez, avec nous, je ne dis pas, puisqu'on est là, mais la solution c'est vous qui pouvez la donner. C'est vous qui savez ce que vous pouvez accorder à l'autre, ce que vous pouvez faire." » 57MS2

L'analyse de la préparation des protocoles d'accord (cf. 5.2.C) vient illustrer ces propos. Les « solutions » au différend, c'est-à-dire les éléments sur lesquels les parties sont amenées à s'entendre – réparation des préjudices, comportement respectueux, modalités de séparation familiale, etc. – doivent émerger de la discussion entre elles, et ne pas faire suite à des indications des médiateurs.

Cette position de retrait ne constitue pas une simple protection des médiateurs, mais renvoie d'après eux à un souci de rendre les personnes actrices de leur relation sociale et de la résolution de leur différend.

☛ « La médiation, c'est permettre aux gens de se réapproprier leur histoire, et d'être acteurs de leur histoire. C'est leur permettre de décider ce qu'ils veulent ou ne veulent pas : ça leur permet d'être acteurs et non passifs. » 95MF2

Après qu'elles se sont impliquées dans la médiation comme situation, les parties sont invitées à s'impliquer dans la résolution de leur litige. Cette dimension est une clé essentielle de l'éthique de la médiation, en cela qu'elle fait converger ses objectifs politiques et idéologiques (restaurer l'initiative citoyenne), ses principes d'action (la non directivité) et ses contraintes pratiques (l'absence de prérogatives du médiateur).

La neutralité du médiateur permet ainsi un jeu sur la responsabilité. Il s'agit en effet de renvoyer les parties à leur responsabilité respective, sans trancher en la matière et de les sortir d'une invocation de la responsabilité de l'autre *pour faute*, pour les orienter vers une responsabilité personnelle *pour solution*. En cela, la médiation contribue, par le biais de l'éthique de la neutralité, à ériger la responsabilisation personnelle comme principe de régulation sociale. La compétence des médiateurs répond en cela à une exigence de désinstitutionnalisation de cette régulation.

Ce principe – neutralisation de l'intervention, mobilisation de la responsabilité des parties, effacement de l'institution – constitue un point de mire structurant la pratique des médiateurs. Il contribue à limiter leur directivité dans la définition des accords. Il n'en reste pas moins qu'ici encore, une certaine dose de directivité est observable. La question de l'indemnisation en matière de médiation pénale voit parfois l'intervention des médiateurs pour définir une fourchette « raisonnable », « d'après ce que l'on sait de la jurisprudence », selon les mots d'un informateur cité au chapitre précédent.

☛ « Il est hors de question de lui imposer quelque chose. J'explique bien aux deux parties que ce n'est pas à moi de proposer un arrangement mais que c'est à elles de l'imaginer, bien que moi, je sais un peu de quoi on pourrait parler pour envisager un accord puisque je me suis entretenu avec les deux parties. (...) Je laisse [la victime] parler, elle formule sa demande. Je revois l'autre partie mais il est bien évident que je ne vais pas proposer ce chiffre exorbitant, je discute avec lui pour savoir jusqu'où il irait pour régler ce conflit à l'amiable, une fois qu'il a fixé une somme je reviens sur la victime et j'essaie de tempérer un peu sa demande et puis j'essaie de dégager un chiffre que moi je trouve juste, alors que je n'ai aucune qualité pour décider de ça. » 57MP2

Ce type d'intervention ne vise pas tant à proposer des solutions qu'à évaluer les propositions des parties et se prononcer sur leur pertinence. Au reste, il n'est pas réservé à la médiation pénale : on le trouve sous d'autres formes en médiation sociale ou en médiation familiale.

- ☛ « Je leur ai dit : "Vous avez vraiment le beau rôle. S'ils acceptent que vous secouiez les tapis, vous pourrez, vous, en contrepartie, dire : occasionnellement je déblaierai la neige, je donnerai un coup de main quand ils ne sont pas là, etc. Je balaierais de temps en temps la cour." Il l'a reconnu. Alors là, c'est quand même mon intervention qui leur a dit : "Faites un geste : vous ça vous arrangera bien que votre femme de ménage, qui vient entre neuf heures et dix heures puisse, par une fenêtre bien déterminée qui donne sur l'arrière, secouer ces tapis." » 57MS2
- ☛ « A partir de la deuxième séance de rencontre, on entre dans une phase d'organisation et de reconstruction. Il faut trouver les bonnes solutions et les tester, les discuter. On n'est pas censé, en tant que médiatrice, faire des propositions de solutions. Mais moi, je n'hésite pas à lancer des idées farfelues ou des bonnes, et je les oblige à réagir. Ils reprennent les idées qui leur conviennent et les discutent. A la fin, **ils se les sont appropriées**, ils ont oublié que c'était moi qui les avais lancées. C'est ça qui est important. » 44MF1
- ☛ « Il ne faut pas imposer les solutions, mais des fois les suggérer et leur faire croire que ce sont eux qui les ont trouvées.
 - Nous on ne propose rien, c'est la différence avec la conciliation.
 - Le truc, c'est qu'on essaie de leur faire dire ce qu'on pense, de les amener à trouver eux-mêmes les solutions que nous, on pense adéquates. » 44MS2⁵

Si le médiateur intervient de la sorte, il ne s'éloigne pas pour autant de son objectif de responsabilisation des parties et conserve la neutralité en point de mire de son action. Il en va différemment lorsque l'intervention des médiateurs relève de l'invocation de la loi, ou du moins des textes réglementaires opposables aux parties.

C'est le cas en particulier en médiation pénale, où l'infraction au code pénal est posée par le médiateur. Parfois, les accords de médiation stipulent que l'une des parties en présence s'engage à respecter les dispositions réglementaires de tel ou tel texte (règlement d'immeuble, législation sur les animaux, etc.). En outre, le processus de mise en confiance et de formulation de propositions émanant des parties suppose une plage de temps suffisante lui permettant de s'accomplir. Les médiations « courtes » ne favorisent pas la réalisation d'une médiation effectivement neutre : elles tendent à obliger les médiateurs à cadrer le contenu des accords.

La neutralité constitue un élément essentiel de la stabilisation de la compétence de la médiation. Elle détermine son régime d'action en termes de pertinence (politique) et d'efficacité (pratique). Au surplus, elle situe son régime d'action vis-à-vis de l'institution judiciaire. Elle inscrit à la fois la *différence* entre son intervention et celle des tribunaux, comme cela vient d'être souligné, mais également son *indépendance* à leur égard. Ainsi, si la médiation peut faire l'objet d'un mandat judiciaire (au pénal ou au familial), l'institution ne définit et ne contrôle ni ses objectifs spécifiques, ni ses prérogatives, ni les termes de l'issue du litige. La présence de l'institution sous toutes ses formes (convocation officielle, invocation des textes, dispositifs centripètes, etc.) agit à l'encontre des objectifs de la médiation.

Cet aspect pose la question essentielle de l'usage des accords de médiation par la justice, qui répond pour sa part à d'autres impératifs et d'autres logiques. La neutralité de la médiation trouve-t-elle ses limites au seuil de chaque relation ou bien est-elle extensible à l'ensemble de l'activité de l'instance et à ses rapports avec l'institution judiciaire ? **La neutralité inhérente à la pratique de la médiation apparaît inséparable de l'indépendance de l'instance qui l'encadre, vis-à-vis de cette institution**, dans la mesure où la légitimité de l'intervention des médiateurs s'appuie sur la reconnaissance de cette neutralité par les parties.

⁵ Il s'agit de trois interlocuteurs prenant la parole successivement au cours d'un même entretien. Celui qui évoque la conciliation est conciliateur de justice en plus d'être médiateur.

5.3. De l'impartialité à l'équité.

Distinguer la neutralité de l'impartialité n'est pas un simple effet de rhétorique. La neutralité renvoie, on l'a vu, à l'absence de directivité ; l'impartialité, correspond pour sa part au traitement équitable des deux parties. L'impartialité, comme la neutralité, ne se limite pas à un effet d'affichage déontologique, mais constitue un principe actif de la médiation. Il s'agit d'un processus de mise en équivalence des parties face à l'objet de la dispute.

De fait, la majorité des situations portées en médiation sont marquées initialement par un déséquilibre entre les parties, l'une étant plaignante et l'autre mise en cause. Ceci est moins vrai dans les situations de divorce ou de séparation traitées en médiation familiale, mais l'invocation mutuelle de responsabilité prévaut. Dans le cas de la médiation pénale, ce déséquilibre est relayé par l'institution judiciaire à travers la convocation à la médiation (cf. 5.1.A.b).

Les médiateurs ne disposant pas des prérogatives pour établir la responsabilité, voire la culpabilité, des parties vis-à-vis des faits incriminés, afin de trancher le différend, leur intervention vise à rétablir l'équivalence, voire l'équité entre les parties, qui est au principe de l'accord sur lequel la médiation est appelée à déboucher. Ce processus intervient aux diverses étapes de la médiation.

Elle peut intervenir dès la réception des parties. Ainsi, en médiation sociale, les médiateurs prennent soin d'entrée de jeu de ne pas distinguer le plaignant du mis en cause, en les désignant sous un vocabulaire de « partie A et partie B », afin de ne pas les placer dans un rôle de victime ou de mis en cause. En médiation pénale, en revanche, cette dualité est maintenue à ce stade.

Le travail de mise en équivalence débute dès la phase d'exposé de la version des faits par les deux parties. La mise en équivalence intervient alors dans la lecture que les médiateurs font des faits incriminés, et des autres aspects du différend tel qu'il leur est présenté.

- ☛ « Parfois, c'est le plaignant qui est le fauteur de trouble. Ce n'est pas rare que les gens portent plainte alors que c'est eux qui ont débuté les hostilités, si vous voyez. Et ça on le découvre au fur et à mesure de la confrontation. Mais de toute façon, on ne donne pas raison ou tort à l'un ou à l'autre : tout le monde a raison et tout le monde a tort. » 44MS2
- ☛ « On s'aperçoit à travers les dossiers qu'on traite, souvent, qu'il y a un appel du pied du demandeur au départ, qui n'est pas, comment dire, la "victime" entre guillemets. C'est souvent l'arbre qui cache la forêt. Il y a plein de choses derrière. Il fait appel parce qu'il y a un problème qui est anodin et quand on l'a en médiation et quand on reçoit l'autre partie, on s'aperçoit que c'est bien plus complexe que ça et souvent les demandeurs ne sont pas "les victimes" à l'arrivée. On le voit de plus en plus à travers nos dossiers. » 57MS3

Cette démarche interprétative est moins aisée en médiation pénale, où une infraction a été constatée par la justice. Le médiateur est alors placé face à l'alternative qui consiste soit à considérer le différend à l'aune des seuls faits infractionnels, soit à l'envisager au-delà de celui-ci en tant que relation troublée. Les deux extraits du même entretien, qui retiennent les deux hypothèses, montrent que cette alternative représente un dilemme propre à la médiation pénale.

- ☛ « Vous savez, en une séance, on a fait le tour de la question. [Il y a des] affaires compliquées où les responsabilités se partagent, encore que nous on n'a pas à prendre position dans le conflit. Mais vous savez, il y a des cas où c'est clair et net. Je prends l'exemple du voisin qui vous en veut et vous ne savez même pas pourquoi et puis il passe près de la voiture et met un coup de pied dans la voiture : on ne peut pas attribuer le tort à la victime. » 57MP3

- ☛ « Vous savez, quand on arrive à des menaces et des injures, c'est rarement la faute d'un seul, même si l'un supporte peut être un peu plus de responsabilités que l'autre. Avec le temps peut être que les gens finissent par convenir qu'ils supportent aussi une petite part de responsabilité. » 57MP3

La démarche de symétrisation se poursuit dans le dialogue entre les parties, qui vise à faire prendre en compte à chacune le point de vue de l'autre. L'intervention du médiateur tend alors vers une mise en équivalence de la responsabilité de chacune d'entre elles vis-à-vis de l'origine du différend, et non plus des faits invoqués en premier lieu. L'intervention n'exclut pas alors une forme de directivité de la part des médiateurs, variable selon les techniques qu'ils adoptent.

- ☛ « Il y en a qui jouent après sur le fait que, "oui, c'est moi la victime et tout", et je dis "vous n'êtes plus la victime, vous êtes aussi le mis en à cause". Même si, à la limite si, c'est pas simple, parce qu'il y a quand même un dépôt de plainte. Donc j'engage l'autre personne à déposer plainte aussi, pour que le problème ne se résolve plus en tant que victime et mis en cause. Il y en a un qui va demander des choses et l'autre dit, "ben oui je suis mis en cause, je peux rien demander", alors qu'il en est victime aussi de tout ça. » 95MP1
- ☛ « Pour les affaires de violence ça va nettement plus vite parce qu'il s'agit de définir le préjudice. Une victime de violence, elle sait très bien que si elle se retrouve devant un tribunal correctionnel, il faudra qu'elle demande un remboursement de son préjudice, mais il faudra qu'il soit en quelque sorte étudié. Elle ne peut pas demander n'importe quoi, alors que devant le médiateur elle peut dans un premier temps exagérer sa demande. C'est au médiateur à rééquilibrer sa demande, mais en négociant on arrive toujours à un chiffre que j'estime juste. Il m'est arrivé de refuser d'établir un protocole d'accord dans la mesure où la victime était lésée financièrement de son préjudice. Là, je préfère ne pas régler une affaire amiablement dans la mesure où la victime n'en tirerait aucun bénéfice : pas seulement sur la dimension pécuniaire mais aussi surtout sur le plan moral, ça m'est arrivé quelque fois. » 57MP2
- ☛ « Chacun doit prendre sa part de responsabilité dans l'échec du couple. C'est le seul moyen de s'en sortir. S'il y a dissymétrie dans la prise de conscience de la responsabilité de chacun, il n'y aura pas de sortie possible. Mon seul moyen, c'est de m'appuyer sur le fait qu'ils reconnaissent chacun qu'ils y sont pour quelque chose s'ils en sont arrivés là. » 44MF1

Le principe de symétrisation est à l'œuvre dans les trois types de médiation observés par la recherche : il constitue un principe fondamental de l'efficacité de la médiation, et un point focal de la stabilisation des compétences et des techniques qu'elle développe.

- ☛ « Le principe, c'est qu'aucune des deux parties ne doit perdre la face. Ils ne doivent jamais perdre la face, et surtout pas dans l'accord, c'est très important. C'est ça, la médiation. » 44MS2

La notion de « face », introduite par cet informateur est essentielle : selon la théorie interactionniste, le maintien de la « face », c'est-à-dire de la dignité des acteurs est l'élément central de la régulation des interactions de « face-à-face ». « On peut considérer un individu par référence à des valeurs ou à des qualités, celles du type socialement reconnu auquel il appartient. (...) C'est un statut, un rôle ou une relation. La valeur est jusqu'à un certain point considérée comme typique de la personne à qui elle est attribuée. Altérer la nature de la qualité attribuée, c'est altérer la représentation de soi de la personne qui en est pourvue. » (Goffman, 1989, 280).

Le rétablissement de l'équilibre entre les parties par les médiateurs consiste alors à retrouver la face perdue (ou en danger) dans la situation conflictuelle. Cette perte peut être liée au statut de victime (vécu comme tel) ou à celui de mis en cause, appelé à assumer sa faute. C'est précisément ce phénomène que Goffman analyse dans le texte cité : celui qui consiste pour

un tiers (le « modérateur ») à donner les moyens à celui qui a perdu la face d'apaiser son sentiment d'échec et ce faisant, de retrouver une image valorisante de soi.

La particularité de la médiation tient au fait que ce processus se déroule non pas entre le modérateur et la personne, mais entre deux personnes en dispute. Le rétablissement de la face, dont la perte est à la fois la cause et la conséquence de la dispute, est marqué par l'accord passé entre les parties qui rétablissent un régime d'équité et d'équivalence entre elles.

Le principe d'équité représente donc l'objectif ultime de la médiation, propre à rétablir une possibilité de relation sociale naturelle, où chaque protagoniste peut garder la face. La symétrisation suppose alors un échange à hauteur jugée équivalente par les parties.

- ☛ « *Il va falloir que chacun cède sur quelque chose, que se soit la partie A. ou la partie B., il va falloir céder. Ça ne sera jamais un des deux qui s'engage et que l'autre ne s'engage sur rien. Dans le cas où on sent qu'il y a une partie qui est vraiment gênée et qu'elle ne gêne en rien l'autre, eh bien il va falloir qu'elle s'engage elle, sur un petit peu de tolérance par rapport au bruit, qu'elle soit un petit peu plus tolérante, si l'autre s'engage à faire moins de bruit. [Dans le cas évoqué], ça se résumait à ça, rien qu'au problème de bruit : que l'un s'engage à diminuer le bruit et que l'autre s'engage à être un peu plus tolérant et que pour les bruits occasionnels, que l'autre vienne prévenir, etc. Je pense que s'il y a une amorce d'un côté ou un résultat positif, l'autre va être un petit peu plus conciliant et tolérant parce qu'il constatera un mieux et il ne fera plus une fixation. » 57MS2*
- ☛ « *Ce n'est jamais à sens unique, c'est-à-dire il n'y a jamais un bénéficiaire et un perdant. C'est ça l'originalité un peu. On veut les aider à être homme, ils ont démissionné pour un tas de raisons, ils ont laissé faire pendant longtemps. Puis arrive un moment où il y en a ras le bol, on veut les aider à retrouver ce qu'ils étaient de façon à ce que vraiment cette médiation et que les efforts soient équitablement partagés. » 57MS1*

Conclusion

La compétence en médiation, dont nous avons balayé les différents aspects au cours des deux précédents chapitres, apparaît essentiellement structurée par l'absence de prérogatives dévolues aux médiateurs. Cette absence leur interdit dès lors de s'appuyer sur un mandat institutionnel (dont disposent les magistrats) ou sur un mandat professionnel (dont disposent les avocats) pour faire aboutir l'intervention. La reconnaissance de leur action par les parties impliquées représente l'unique mode de légitimation et le seul point d'appui de leur intervention.

Dès lors, les référents éthiques constituent les principaux éléments susceptibles de structurer cette compétence, de la stabiliser et de l'homogénéiser vis-à-vis de ses divers domaines et cadres d'action (pénal, social, familial). Ils permettent de résoudre la double équation de la médiation que représentent le processus de responsabilisation et de mise en équivalence des parties dans le règlement de leur différend.

Les techniques et dispositifs élaborés dans ces différents cadres répondent à la même exigence d'adéquation liée à cette absence de prérogative, qui constitue à cet égard une source d'innovation et d'expérimentation. Elle est donc un atout important de la médiation : sa boîte à outils relationnelle ne peut s'apparenter à une procédure codifiée, mais doit laisser une capacité d'adéquation aux singularités des situations et des protagonistes impliqués dans la dispute. Les déviations observées chez certains médiateurs n'enlèvent rien au caractère structurant de ce processus : ils témoignent simplement d'un appui institutionnel qui en atténue la portée.

CONCLUSION GENERALE : COHESION ET INCOHERENCES DE LA MEDIATION

Le travail d'examen minutieux de l'activité de la médiation qui a été mené par cette recherche a tenté de comprendre quels éléments viennent structurer la compétence en médiation. Il a adopté une démarche comparative, afin de dégager les principes de différenciation et d'homogénéisation de la médiation dans ses trois domaines d'exercice que sont la médiation pénale, la médiation sociale et la médiation familiale.

Trois aspects majeurs se sont dégagés de l'analyse. Le premier est interne à l'activité de médiation : les dispositifs pratiques et les principes éthiques laissent apparaître des logiques structurantes à la compétence en médiation. En second lieu, le contexte d'exercice de la médiation contribue à orienter ces dispositifs et ces principes, de manière variable selon les domaines sur lesquelles elle est appelée à intervenir et selon les modalités du partenariat institutionnel dans lequel elle s'inscrit. Enfin, la question essentielle de l'indépendance de l'exercice de la médiation et du statut des médiateurs est ressorti comme un élément prééminent de ce processus de définition des cadres de la compétence.

1. Dispositifs pratiques et dispositions éthiques.

La dernière partie de ce document a montré l'homogénéité des principes de fonctionnement de la médiation, quel que soit le type de médiation en cause. Il représente un processus qui peut se résumer par trois étapes que sont l'adhésion au principe par les parties, l'instauration d'un dialogue entre elles et la préparation d'un accord mettant fin au conflit. Ce processus s'accomplit dans un cadre fixé par le médiateur, comme condition à sa réussite. Le principal élément de la compétence du médiateur, quel que soit son domaine d'exercice, tient à sa capacité à définir la situation relationnelle de médiation et à en maîtriser la forme tout au long du processus. Il ne détermine pas ce sur quoi le différend, le dialogue ou l'accord peuvent porter, mais leurs conditions de réalisation.

Ceci implique, de la part des médiateurs, une capacité de dissociation entre la forme (les comportements relationnels) et le fond (l'objet de la dispute et du compromis). Ce dernier aspect relève de la maîtrise des parties, qui définissent le contenu de leurs échanges. La non directivité de la part des médiateurs en la matière est à la fois un principe éthique et politique définissant leur action, et une contrainte pratique liée à leur absence de prérogative décisionnelle. La validation de leur intervention s'appuie principalement, voire uniquement, sur l'implication des parties dans la médiation.

Deux principes éthiques, analysés au chapitre 6, répondent à deux exigences pratiques. La neutralité décisionnelle et morale du médiateur contribue à susciter un processus de responsabilisation des parties vis-à-vis de leur différend. Les médiés sont amenés à accoucher de leur compromis à travers leurs échanges, selon la technique de la maïeutique. Par ailleurs,

l'impartialité du médiateur l'amène à mettre en équivalence, dans son comportement, les parties afin qu'elles concluent sur un accord marqué par le sens de l'équité.

Ces dispositifs pratiques et ces dispositions éthiques sont des éléments structurant de la compétence de la médiation dans la mesure où ils permettent d'atteindre les objectifs (la résolution du différend) de l'intervention dans le cadre des contraintes d'action (l'absence de prérogatives décisionnelles).

A l'intérieur de cette homogénéité de la compétence de médiation, la recherche a pu également constater des disparités dans les modalités spécifiques d'exercice. Ainsi, si la maîtrise de la situation relationnelle apparaît comme une constante, les moyens mis en œuvre à cette fin, pour leur part, varient de manière significative. Cette diversité, présentée au chapitre 5, reflète la capacité d'adaptation et d'innovation de la médiation aux types de situations qu'elle traite et de contexte dans lequel elle exerce ainsi que son degré d'indépendance.

Au reste, un certain nombre de constantes peut être observées : la médiation familiale et la médiation sociale présentent, chacune de leur côté, des modalités de réalisation des médiations relativement homogènes. Ceci est imputable à l'adoption de modèles mis à disposition par les organismes fédératifs et de formation, qui contribuent pour une part non négligeable à la stabilisation des compétences dans chaque domaine de médiation. La plus grande diversité observée en médiation pénale renvoie principalement à la variabilité des politiques des Parquets et des choix locaux liés aux instances.

2. Domaines d'intervention et configurations locales

L'examen des situations de différends traitées en médiation (ch. 4) et du contexte d'exercice de cette activité (ch. 3) apporte des éclairages majeurs sur les logiques de diversification des pratiques. L'analyse des conflits permet de dégager trois grands types de situations portées en médiation, qui appellent des réponses sensiblement différentes. Les situations opposant des personnes qui ne se connaissaient pas correspondent à des situations d'infraction (vol, dégradation) ou d'altercation (voie de fait) ponctuelles. Leur résolution passe alors par une réparation du préjudice, moral ou matériel. Les conflits de proximité (voisinage, travail, école, etc.) inscrivent la relation dans la durée : c'est la pacification de la relation que poursuit la médiation. Enfin, les conflits de couple (avant, pendant ou après un divorce ou une séparation) comportent une dimension particulière liée à la forte implication émotionnelle et matérielle des parties, et à l'incidence du conflit sur les enfants. Ils appellent alors une reconstruction des modalités relationnelles entre les parties.

Si ces classes de litiges impliquent des réponses spécifiques, elles ne correspondent pas strictement aux types de médiation, tels qu'ils sont distingués. Certes, la médiation familiale accueille très majoritairement des conflits de couples, et ignore les deux autres formes de conflits. Les situations portées en médiation sociale sont le plus souvent des conflits de proximité. En revanche, la médiation pénale est concernée par les trois catégories : l'ajustement de ses réponses, en termes de modalités d'intervention, s'avère dès lors problématique. Elles semblent, dans la plupart des cas, s'être centrées sur l'objectif de réparation, qui n'est guère adapté aux situations de conflits de proximité, ni aux conflits familiaux.

Cette disparité tient principalement aux modes d'orientation des situations vers les différentes instances, et à leur répartition sur un même territoire géographique. Ces configurations locales présentent des formes peu homogènes. Les dossiers parviennent en médiation tantôt par la voie d'un mandat judiciaire, tantôt par orientation directe.

Cette seconde voie est retenue en médiation sociale. Toutefois, ce type d'instance n'existant pas dans certains sites, les conflits de proximité se voient traités par l'instance de médiation pénale. Celle-ci intervient presque exclusivement sur mandat du parquet : les plaintes déposées correspondent toutefois à des situations très diversifiées, parmi lesquelles des conflits

de proximité et familiaux. Dans un seul site observé, ces derniers sont envoyés par le Parquet à une instance de médiation familiale.

Les conflits familiaux non infractionnels (notamment les divorces et séparations) parviennent aux médiateurs familiaux tantôt par la voie directe, tantôt sur prescription d'un juge des affaires familiales. Certaines instances privilégient toutefois l'un de ces deux canaux, ce qui n'est pas sans incidence sur leur mode d'intervention.

Ces configurations locales tiennent à l'historique local et croisé du développement des différentes formes de médiation et des politiques institutionnelles (tribunal, parquet, collectivités locales, services sociaux). Leurs disparités ne contribuent guère à favoriser la stabilisation des compétences au sein des instances. L'articulation entre leurs domaines d'intervention ne paraît pas répondre à une logique cohérente, mais plutôt aux aléas de la territorialisation des politiques publiques, au risque d'un déficit d'efficacité dans le traitement des situations de troubles sociaux.

3. La compétence entre indépendance et affiliation

La réussite et la validation de la médiation se construit sur ses sources de légitimation. Elles lui offrent à la fois sa liberté et ses cadres d'action. La stabilisation des compétences de la médiation résulte d'un équilibre entre son indépendance et son affiliation. Trois sources principales de légitimation leur action sont identifiables : celle des parties en médiation, celle des institutions d'Etat, celle des organismes de professionnalisation.

Pour ce qui concerne la première, elle est au cœur des modes d'intervention évoqués précédemment. Les liens avec l'institution pose des questions de fond. En effet, si la définition première de la médiation tient à l'implication des parties et à leur consentement à la médiation, l'indépendance des instances de médiation et des médiateurs vis-à-vis des institutions s'avère un enjeu prééminent.

La détermination du champ d'intervention, en termes de types de situations à traiter, est un élément central en la matière. Les instances associatives, intervenant hors mandat, acquièrent une indépendance plutôt importante à cet égard : leur champ d'intervention est défini par leur charte constitutive, et tient aux partenariats institutionnels ou associatifs qui orientent les situations vers l'instance et qu'elle met en place. Elle détient ainsi une position décisive dans la régulation de son activité : c'est la cas en médiation sociale, implantée grâce aux politiques des collectivités locales, et de la médiation familiale, liée aux services sociaux et aux associations familiales.

Il en va autrement lorsque la médiation agit sur prescription de la justice. Son indépendance est alors susceptible d'être réduite, l'affiliation judiciaire étant alors un élément prédominant dans la détermination des modes d'action. Ceci n'est toutefois pas général. Dans nombre de situations observées, en médiation pénale et surtout en médiation familiale, l'exercice de la médiation conserve une grande indépendance vis-à-vis de la justice. Dans d'autres cas, en revanche, l'affiliation est un élément définitoire de l'action de médiation : elle agit alors par délégation judiciaire, selon des modalités et des dispositifs imposés par le tribunal, dans le cadre d'une politique judiciaire locale. C'est particulièrement le cas de certaines instances de médiation pénale.

De façon générale, on ne saurait distinguer de manière simple et tranchée des instances indépendantes d'autres qui seraient auxiliarisées : il convient plutôt de parler d'un degré d'indépendance plus ou moins fort. Il est mesurable selon divers critères précis : le lieu de déroulement de la médiation, son temps de réalisation, le statut des médiateurs, le lien de tutelle entre les magistrats et l'instance, etc.

Du point de vue de la nature de l'intervention, le degré d'indépendance se traduit par une opposition entre deux types de dispositifs. D'une part, les dispositifs centripètes mobilisent des éléments extérieurs aux parties et à leur relation, qui constituent des sources externes de

légitimation de l'intervention : symboles de la puissance judiciaire, textes réglementaires, etc. L'action plus indépendante de la médiation correspond à des dispositifs centrifuges, qui prennent appui sur les seuls éléments inhérents à la relation entre les parties et à leurs ressources propres.

Les modalités de l'articulation entre l'autorité judiciaire, qui prescrit la médiation, et les instances de médiation, constituent un enjeu déterminant quant à la capacité d'action des médiateurs, et plus largement à la stabilisation de leur compétence, telle qu'elle a été précédemment définie.

L'autonomie d'action de la médiation répond également à un processus de structuration professionnelle. Cet enjeu ne se réduit pas à la question de la salarisation des médiateurs : la recherche tend à montrer que le statut des médiateurs n'est pas décisif en termes de modalités d'intervention. La notion de structuration professionnelle renvoie à la capacité pour les médiateurs de définir collectivement les éléments constitutifs de leur compétence. Les organismes fédératifs de médiation (CLCJ, INAVEM, etc.) jouent un rôle prééminent en la matière. Ils constituent à la fois des réseaux d'instances et de médiateurs, des réseaux d'information et d'expérimentation sur la médiation (« *think tanks* ») et des instances de formation des médiateurs. Leur action est sensible dans la pratique des médiateurs. Elle apparaît toutefois contrebalancée par l'affiliation judiciaire lorsque celle-ci est marquée. Ainsi, le recrutement exclusif de médiateurs disposant d'une « autorité naturelle » liée à leur statut professionnel antérieur (policiers, magistrats, etc.), parfois privilégié en médiation pénale, tend à amoindrir les effets de la formation à la médiation.

Cette structuration professionnelle et collective est un facteur central de stabilisation des compétences de médiation : elle définit des référents d'action indispensables aux médiateurs, pour orienter leur mode d'intervention. Elle contribue également à garantir leur espace de liberté, dont on a vu qu'il représente une clé indispensable à la médiation, qui suppose une grande capacité d'adaptation et d'innovation, que fournissent les référents éthiques.

Au surplus, cet espace de professionnalité n'implique pas la salarisation généralisée : elle autorise (voire elle encourage) le bénévolat. Elle n'induit pas non plus inéluctablement la constitution d'un espace corporatif susceptible d'entrer en concurrence avec des professions constituées.

Bibliographie :

- Bastard, Benoît ; Cardia-Vonèche, Laura (1990), *Le divorce autrement : la médiation familiale*, . Paris, Syros, coll. Alternatives Sociales.
- Becker, Howard (1985) *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*. Paris, A.M. Métailié.
- BenMrad, Fathi (1998a), « Médiation sociale et travail social : concurrence ou complémentarité ? », *Hommes et Migrations*, sep.oct., n°1215.
- BenMrad, Fathi (1998b), « Les conceptions de la compétence en médiation », *Recherches et prévisions*, n°53, sept.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1992), *La médiation, une justice douce*, Paris, Syros, coll. Alternatives Sociales.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1998) *La médiation pénale en France et aux Etats-Unis*, Paris, LGDJ, « Droit et Société - Recherches et Travaux ».
- Commaille, Jacques, (1999) « La déstabilisation des territoires de justice », *Droit et Société*, n°42-43, p.239-264.
- Dubar, Claude ; Tripiet, Pierre, (1998), *Sociologie des professions*, A. Colin, coll. « U ».
- Faget, Jacques (1997) *La médiation. Essai de politique pénale*, Toulouse, Erès.
- Faget, Jacques (2000) *Accès au droit et médiation*, Pessac, GERICO, Rapport de recherche pour la MR Droit & Justice.
- Giddens, Anthony (1985) *La constitution de la société*, Paris, PUF, « Sociologies ».
- Goffman, Erving (1973) *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Minuit.
- Goffman, Erving (1989), « Calmer le jobard. Quelques aspects de l'adaptation à l'échec », in : *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Minuit.
- Guillaume-Hofnung, Michèle, (1995) *La médiation*, Paris, PUF, coll. « Que sais-je ? ».
- Kaufman, Jean-Claude (1998) *L'entretien compréhensif*, Paris, Nathan, « 128 ».
- Lazerges, Christine (1997) « Médiation pénale, justice pénale et politique criminelle », *Revue de Science Criminelle*, n°1.
- Milburn, Philip (1991) *La défense pénale : une relation professionnelle*, Thèse de doctorat, univ. Paris VIII.
- Milburn, Philip (1994) « L'honoraire de l'avocat au pénal : une économie de la relation professionnelle », *Droit et Société*, n°26, 1994.
- Milburn, Philip (1997) « La réparation pénale : entre incivilités et éducatibilité », *Les Cahiers de la Sécurité Intérieure*, n°29, Juil..

- Sarat, Austin & Felstiner, William (1995) *Divorce Lawyers and their Clients : Power and Meaning in the Legal Process*, NY, Oxford Uty Press.
- Six, Jean-François (1990) *Le temps des médiateurs*, Paris, Seuil.
- Strauss, Anselm (1992) *Miroirs et masques*, Paris, Métailié.
- Théry, Irène (1993) *Le démariage. Justice et vie privée*. Paris, Odile Jacob.
- Vaillant, Maryse [dir.] (1994) *De la dette au don. La réparation pénale à l'égard des mineurs*. Paris, ESF.
- Wyvekens, Anne (1997) *L'insertion locale de la Justice pénale. Aux origines de la justice de proximité*. Paris, L'Harmattan, « Logiques Sociales ».

ANNEXES

Annexe 1 - Tableau comparatif des instances de médiations observées par la recherche – p.I

Annexe 2 – Fiche d'analyse quantitative des dossiers de médiation. – p. II

Annexe 3 – Grille d'analyse comparative des instances – p.III

Annexe 4 – Guide d'entretien auprès des médiateurs – p.IV

Annexe 5 – Exemples de documents destinés aux parties en médiation – P. VI.

Annexe n°1 - Tableau comparatif des instances de médiations observées par la recherche

Types de médiation : F = familiale ; S = Sociale, urbaine, quartier ; P = pénale.

Typ	Nom	sit	Statut	Tutelle	Salariés hors méd*.	Activité principale du serv.	Date créat°	Statut médtrs	Nb médtrs	Formation	Volume an. Activ. (dossiers)	Financement
F	AAERF	44	ASBL	Indép.	0	Médiation	1999	Salariée	1	AFCCC (2 ans ½)	?	Aide juridic.
F	EPE57	57	ASBL	Indép.	Secrétariat	Conseil Conj.	1989	Salariés	2	EPE	25	CAF, parties, Aide jur.
F	ADSEA95	95	ASBL	Indép. (ASEA)	0	Mesures JPE, prévent°, etc	1990	Salariés	6	EPE	1 000	Divers
F	CERAF	75	ASBL	Indép.	1 (directrice)	Conseil Conj.	?	Salariés temps part.	7	Divers	250	DASS, CAF, just.
P	AAE	44	ASBL	Trib. (indir.)	0	Mesures JPE	1995	Salariés	3	CLCJ + EPE	360 (98)	Chanc.
P	MJD95	95	D ^{cs} du Proc.	Trib. (direct)	1 coord. (aux. de just.)	Méd. & RàL.	1990	Vacataires	10	CLCJ	2 200**	Chanc.
P	Duoviri	57	ASBL	Trib. (indir.)	1 coord. Emp jeune.	Méd.	1995	Bénévoles «défrayés»	12	CLCJ	630 (97)	Chanc.
P	CMFM	75	ASBL	Trib. (indir.)	2 salariés (dont 1 EJ) + une appelé	Méd. + formation à la méd..	1984 ?	Bénévoles	20	CMFM	400 (99)	Chanc.
S	DDPSU	44	Serv. Munic.	Munic.	1 coord.	Prévention et sécurité	1995	Bénévoles	13	INAVEM	35 (98)	Munic. District, CdV.
S	AMMS	57	ASBL	Munic.	1 coord. EJ	Médiation	1994	Salariés	2		300	Munic. CdV.
S	Emergence	57	ASBL	Indép.	1 coord.	Prévention sp.	1997	Bénévoles	15	Interne	142	Munic. Dép., CdV

* Il s'agit des salariés non médiateurs dédiés à l'activité de médiation (certaines ASBL comportant de nombreux autres salariés dans le cadre de leurs autres activités).

** Ce chiffre inclut les rappels à la loi, qui représentent environ un tiers de l'activité.

Acronymes :

AFCCC = Ass. Franç. des Centres de Conseil Conjugal ; ASBL = Association sans but lucratif ; EPE = Ecole des parents et des enfants ; CLCJ = Comité de liaison des association de contrôle judiciaire ; CMFM = Centre de médiation et de formation à la médiation ; EJ = Emploi jeune ; INAVEM = Inst. National d'aide aux victimes et de médiation ; CdV = Contrat de Ville ; JPE = Juge pour Enfants ; RàL = Rappel à la loi.

Annexe n° 2

Grille d'analyse des dossiers de médiation.

n° grille:

Merci de cocher les croix correspondant aux réponses

Nom de l'instance de médiation :

Ville :

Type d'instance de médiation :

pénale

sociale

familiale

=====

Origine de la saisine : (cochez la croix)

Parquet

juge du siège

main courante police

bailleur logement

partie

autre : précisez :....

Les faits justifiant l'intervention : S'agit-il :

d'un différend entre voisins

d'un différend entre époux (ou ex-époux)

d'un différend familial autre

autre : précisez

d'un différend entre personnes ne se connaissant pas

Nature du différend : (préciser les faits et leurs circonstances, la nature de la relation entre les parties ayant conduit au différend, la nature des biens endommagés, etc.) :.....

Les faits constituaient-ils une infraction au code pénal ?

oui

non

Si oui, quelle était la (les) qualification(s) pénales susceptibles d'être retenues ? (itt, valeur biens...)

Nombre de séances :

dont globales (mise en présence des 2 parties) :

Durée totale de la médiation (en heures) :

Résultat de la médiation : accord des parties

échec

En cas d'échec : quelle fut la raison de l'échec ? :.....

Un tiers est-il intervenu dans la médiation ? Qui ? (assureur, expert, proche, institution, avocat...) :

Quelle solution a été adoptée ? :.....

La médiation fut-elle accompagnée de l'une des initiatives suivantes :

aucun

rappel à la loi

travail d'intérêt général

mesure judiciaire (précisez)

Y a-t-il eu un dédommagement ?

aucun

pécuniaire

en nature

en travail

Personnes impliquées de part et d'autre:

Nombre de personnes ayant participé à la médiation:

partie n°1 : (victime le cas échéant) :.....

partie n°2 : (auteur le cas échéant) :

Age et sexe du principal protagoniste :

AGE

SEXE

partie n°1 : (victime le cas échéant) :

M F

partie n°2 : (auteur le cas échéant) :

M F

Activité professionnelle du principal protagoniste (ou de son père/ou mère si mineur)

partie n°1 : (victime le cas échéant) :.....

partie n°2 : (auteur le cas échéant) :

Annexe n° 3

FICHE TECHNIQUE : INSTANCE DE MÉDIATION

Site : METZ

type de médiation :

Nom de l'organisme

statut juridique :

composition du CA :

personnes actives hors médiation (statut, fonctions) :

médiation =

autres activités de l'organisme :

date de début de l'activité de médiation :

MEDIATEURS

nombre de médiateurs :

statut des médiateurs :

formation des médiateurs :

organisme de formation :

MEDIATIONS

nombre de médiation/an :
(année :)

dont réussies : %

origine de la saisine :

nombre de séances

durée moyenne du dossier :

destination du dossier :

FINANCEMENT

financement médiations :
origine
montant :

autres sources :

Annexe n° 4

GUIDE D'ENTRETIEN DESTINÉ AUX MÉDIATEURS

I - Le médiateur

Depuis quand êtes vous médiateur/trice ?

Combien d'heures de formation totalisez-vous ?

Combien de médiations réalisez-vous par mois, en moyenne ?

II - Le déroulement de la médiation

Quelle est la durée de chaque médiation ?

- sur quelle période s'étale-t-elle ?
- combien de séances ?
- quelle est la durée moyenne d'une séance ?

Pourriez-vous classifier brièvement les différents types de dossiers qui vous reviennent ?

- qu'est-ce qui les rend plus ou moins difficiles à traiter ?

Nous allons à présent examiner les différentes étapes de la réalisation des médiations. Dans un premier temps, comment amenez-vous les personnes à accepter la médiation ?

- Comment vous y prenez vous pour leur demander de participer à la médiation ?
- Existe-t-il un courrier type qui leur est envoyé ? (Que contient-il ?)
- Y a-t-il des refus à ce stade ?
- Est-ce que vous les recevez séparément dans une premier temps ? combien de fois ?

Une fois que les personnes ont accepté la médiation, quelles sont les différentes étapes qui amènent à la conclusion d'un accord ?

- quels sont les indicateurs de progression vers un accord ?
- les intervalles entre les séances ont-ils leur importance ?

En quoi consistent vos interventions au cours de cette phase ?

- Faites-vous parfois intervenir des tiers ? lesquels ?

Concernant l'accord final, qui décide que le moment est atteint ?

Quelle forme prend l'accord ?

- Y a-t-il des documents types ?
- Qui rédige l'accord écrit (le cas échéant) ?
- Qui sont les signataires de l'accord ?
- Quelles sont les garanties d'application de l'accord ?

.../...

Dans les méthodes auxquelles vous avez recours pour traiter les situations de médiation, quelle est la part de ce qui vous est inspiré par la formation que vous avez suivie, et de ce qui tient à votre initiative personnelle ?

III- Exemples de médiations :

Pourriez-vous me retracer le déroulement d'un dossier difficile que vous avez traité qui vous a donné particulièrement satisfaction dans son aboutissement ?

- En quoi consistait la difficulté ?
- Quelles ont été vos interventions pour dépasser cette difficulté ?

Pourriez-vous me retracer le déroulement d'un dossier qui n'a pas pu aboutir, en indiquant ce qui n'a pas fonctionné dans la médiation ?

Service de Médiation Pénale
Tribunal de Grande Instance de Nantes
B.P. 1012 – 44035 NANTES Cedex

Annexe n° 5

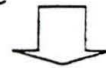
Exemplaires de documents de médiation

Madame, Monsieur,

Vous avez été entendu par la gendarmerie le
pour une affaire de
commise le

Le Procureur de la République nous a requis pour vous recevoir.

En conséquence, je vous invite à vous présenter à mon bureau le



Maison de la Justice et du Droit (MJD)
21 rue Charles Roger
44100 NANTES
Quartier Dervallières (bus ligne n° 22 ou 56)

☎ 02.51 [REDACTED]

Tribunal de Grande Instance
Service Médiation Pénale
Place Aristide Briand - BP 63509
44035 NANTES cedex 1

☎ 02.51 [REDACTED]

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

LE MEDIATEUR,

DUJOURRI
Association de Médiation Pénale
dans le ressort du
TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE
de METZ

Tél et Fax : 03.87.73.67.56

Monsieur A [REDACTED] Daniel
Médiateur Pénal

à

M.....
.....
.....
.....

Metz, le.....

Affaire :

Référence : Réquisition aux fins de médiation réparation N°..... du
de Monsieur le Procureur de la République près le T.G.I de METZ

Dans le cadre de l'affaire ci-dessus référencée, Monsieur le Procureur de la République près le Tribunal de Grande Instance de METZ a décidé de nous confier la procédure qui vous concerne aux fins de médiation, qui a pour but de résoudre au mieux le litige qui vous oppose à M.

A cet effet, nous vous proposons de vous rencontrer le à
Au bureau de la médiation pénale, Tribunal de Grande Instance, 3 rue Haute Pierre à METZ.

Si pour des raisons impératives, cette date ne vous convenait pas, veuillez nous en avvertir en téléphonant ou en laissant un message sur la boîte vocale du 06.08 [REDACTED]

Le Médiateur Pénal.

IMPORTANT :

La médiation pénale est un moyen de trouver un terrain d'entente entre des personnes en conflit à la place ou avant d'éventuelles suites judiciaires.

Vous pouvez accepter ou refuser de participer à une médiation pénale. Elle est gratuite, confidentielle et respecte le droit de chacune des parties intéressées.

Vous pouvez également, si vous le souhaitez, mais à vos frais, prendre conseil auprès d'un avocat ou d'un juriste habilité.

Sachez enfin que Monsieur le Procureur de la République sera informé des résultats de cette médiation pénale.

Maison de la Justice et du Droit
de Villiers-le-Bel
2, Rue Pompon
95400 VILLIERS-LE-BEL
Tél : 01 34 19 87 52 - Fax : 01

Le Procureur de la République

à

Monsieur

A VILLIERS-LE-BEL, le

N° de Dossier : 19990007

Monsieur, Madame, Mademoiselle,

J'ai été saisi d'une plainte à votre encontre concernant des faits de :

DEGRADATIONS DE VEHICULE

Je n'ai pas encore décidé de la suite à donner à cette procédure.

En conséquence, vous devrez vous présenter à la :

Maison de la Justice et du Droit
de Villiers-le-Bel
2, Rue Pompon
95400 VILLIERS-LE-BEL

le

à

Vous pouvez, si vous le souhaitez, vous faire assister d'un avocat.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, Madame, Mademoiselle, l'expression de mes sentiments distingués.

LE PROCUREUR DE LA RÉPUBLIQUE

Extrait du Code de procédure pénale :

"Le procureur de la république peut (...), préalablement à sa décision sur l'action publique et avec l'accord des parties, décider de recourir à une médiation s'il lui apparaît qu'une telle mesure est susceptible d'assurer la réparation du dommage causé à la victime, de mettre fin au trouble résultant de l'infraction et de contribuer au reclassement de l'auteur de l'infraction " (Art 41).

ASSOCIATION MESSINE DE MEDIATION SOCIALE

38/48 Rue Saint-Bernard

57070 METZ

TEL : 03.87.50.42.90

METZ, le 11 février 1999

Monsieur

47, rue de

57070 METZ

Monsieur,

Le Bureau de Police de Borny nous a signalé un différend qui semble vous opposer ainsi que votre amie à une résidente de votre quartier, en nous informant que cette dernière accepterait le principe d'une **médiation pour tenter de le régler l'amiable**.

Si vous en acceptez le principe, nous vous invitons à téléphoner au 03.87. [REDACTED] pour négocier un Rendez-Vous avec notre médiateur que vous rencontrerez seul, dans un premier temps, au Centre Social du Petit Bois, 5, rue du Dauphiné à Metz-Borny.

Le médiateur n'est ni un juge, ni un policier. Sa fonction consiste à favoriser le dialogue entre les parties pour les aider à trouver par elles-mêmes une solution au litige qui les oppose.

Le contenu de la discussion restera strictement confidentiel.

L'autre partie sera invitée à rencontrer notre médiateur à un autre moment.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Pour la commission de saisine
de l'Association :

Le Secrétaire
Gilles HENRY

PROTOCOLE D'ACCORD

Devant Nous, _____, Médiateur, agissant sur réquisitions de Monsieur le Procureur de la République de NANTES,

acceptent la Médiation et concluent un accord selon les modalités suivantes à la suite de la plainte portée par :

dont le motif est :

Les parties entendent mettre fin au conflit qui les oppose.

Il est à préciser qu'à défaut d'exécution totale et complète du présent protocole, celui-ci sera considéré comme nul et non avenue. Les parties retrouveront la plénitude de leurs droits et actions.

Les parties acceptent que _____ contrôle l'exécution de cet accord. Le présent accord n'est pas opposable aux organismes ayant pris en charge une part du dommage (sécurité sociale, assureur, CAF, etc...) qui peuvent toujours exercer un recours à l'encontre du mis en cause.

Un exemplaire sera adressé au Procureur de la République, accompagné du compte-rendu de fin de Médiation.

Fait à Nantes, le

CONSENTEMENT A LA MEDIATION

Nous soussignés, Mr et Mme reconnaissons avoir pris connaissance des objectifs et des règles liés à la Médiation Familiale, à savoir :

- 1) L'objectif de la médiation familiale est de permettre à des conjoints qui sont séparés ou divorcés, ou qui ont pris la décision de ne plus vivre ensemble, de parvenir à une entente à propos des conséquences de leur séparation.
- 2) Les échanges doivent se faire dans un climat de coopération et de respect mutuel.
- 3) Si la recherche d'entente porte également sur des questions financières (pension alimentaire, liquidation de la communauté), les deux membres du couple doivent s'engager à divulguer toute information utile (ressource, charges, etc.).
- 4) L'élaboration d'une entente entre les deux parents relative à l'hébergement des enfants, au rythme des rencontres avec les parents, à l'autorité parentale, à la contribution financière aux charges des enfants, doit avoir pour objectif essentiel l'intérêt des enfants.
- 5) Le contenu des entretiens et des dossiers sont confidentiels et ne peuvent en aucun moment faire l'objet de preuve devant le Tribunal.
- 6) Le coût de chaque consultation est fixé à :

F. pour Monsieur,

F. pour Madame.

7) Les sujets à propos desquels un accord sera recherché sont :

Nous acceptons la Médiation en accord avec ce qui précède.

Monsieur

Madame

Je soussigné, M....., m'engage à ce que ces entretiens de Médiation soient strictement confidentiels et ne puissent être utilisés à des fins d'enquête ou de preuve.

Fait à

le

