

IRDM

Revue des Médiations

Revue électronique en langue française | N°4 octobre 2024

Évolution contemporaine de la médiation : formation et pratiques professionnelles (1970-2023) – 2^{ème} partie

Coordination : Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT et Daniel JULLION

Table des matières

Évolution contemporaine de la médiation : du militantisme au professionnalisme (1970-2023)

Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT et Daniel JULLION [2](#)

Évolution de la médiation dans le domaine de la formation

Les enjeux de la formation : la nécessité de créer une identité commune des médiateurs

Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT [3](#)

La diversité de la formation en médiation en Suisse

Karine DARBELLAY [9](#)

L'évolution de la formation du médiateur social au Portugal

Isabel PIMENTA FREIRE et Ana Paula CAETANO [13](#)

De la médiation d'appoint à la médiation professionnelle en France : les enjeux de la formation

Larbi FEKIER [18](#)

Note pour remettre à l'ouvrage la "professionnalisation" de la médiation

André MOISAN [23](#)

Contexte de la Formation à la médiation en France

Chantal JAMET [26](#)

Enjeux de la formation des médiateurs : contexte belge

Nathalie UYTENDAELE [31](#)

La Méthode d'Analyse en Groupe : un instrument de formation à la médiation

Yves CARTUYELS et Mauricio GARCIA [36](#)

Les formations de médiation à distance : analyse et perspectives

Fathi BEN MRAD [45](#)

Évolution des textes et pratiques de médiation

Évolution de la médiation familiale en Espagne et principaux domaines d'application

Antonia SÁNCHEZ URIOS [52](#)

Les catégories de pouvoir et de capacité dans le contexte de la justice réparatrice. Réflexions sur la législation italienne

Grazia MANNOZZI [59](#)

Évolution de la médiation et des pratiques professionnelles en Suisse romande

Isabelle BIERI [65](#)

Déterminants psychologiques du recours à la médiation

Stéphanie DEMOULIN [69](#)

Les critiques à l'égard de la médiation

Laurent DRUGEON [73](#)

Une analyse féministe de la médiation familiale : des inégalités de genre aux violences machistes

Glòria CASAS VILA [79](#)

Éditorial

Évolution contemporaine de la médiation : formation et pratiques professionnelles (1970-2023) (2ème partie)

Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT

Chercheur associé Centre Max Weber CNRS-université Lyon II

Daniel JULLION

Formateur-médiateur -Enseignant vacataire-université Lyon II

Après avoir procédé à une analyse socio-historique de l'évolution contemporaine de la médiation dans le numéro 3, nous poursuivons notre réflexion dans ce numéro 4 sur des thèmes plus transversaux comme la formation et l'évolution des textes et des pratiques en médiation sans oublier une approche critique de la médiation pour être le plus complet possible.

On peut observer que la majorité des contributions porte essentiellement sur les pays de l'Europe du Sud et quelques pays francophones et qu'il serait nécessaire de nous ouvrir à d'autres pays européens et d'élargir ainsi le débat. Nous espérons poursuivre notre réflexion dans ce sens lors les prochains numéros de la Revue des Médiations.

Comme dans le numéro 3 nous avons fait le choix de procéder à des analyses croisées entre des universitaires et des praticiens, mais aussi interdisciplinaires avec des points de vue de juristes, de sociologues, de psychologues et de travailleurs sociaux... Cette démarche nous paraissait la plus appropriée pour comprendre la complexité et la diversité des médiations, l'analyse de leur développement au cours de ces dernières années notamment dans le domaine de la formation et l'évolution des textes et des pratiques en médiation.

Évolution de la médiation dans le domaine de la formation

C'est sans aucun doute dans le domaine de la formation que l'on mesure le mieux la progression de la médiation et de sa pratique depuis l'apparition des premiers projets de médiation au milieu des années soixante-dix des deux côtés de l'Atlantique. En effet, nous sommes passés d'une quarantaine d'heures de formation dans les années quatre-vingt à plus de six cents heures aujourd'hui dans certains pays comme la France.

Pour expliquer cette évolution dans les programmes de formation, nous avons essayé de montrer dans l'article intitulé « *Les enjeux de la formation : la nécessité de créer une identité commune des médiateurs* » que c'était les conséquences à la fois de la fragmentation du monde de la médiation mais aussi de l'existence de différentes logiques à la base de l'action des médiateurs. Les uns sont animés par des projets de professionnalisation, comme les médiateurs familiaux, d'entreprise alors que les autres développent des actions de socialisation visant surtout à (re) créer du lien social comme les médiateurs de quartier, médiateurs citoyens ou médiateurs sociaux.

Comme le rapporte, les différentes contributions, ce sont surtout les logiques de régulation des conflits qui dominent dans les programmes de formation dans chaque pays car différents articles montrent en effet que ces évolutions vers une professionnalisation se sont faites progressivement en fonction des domaines de la médiation et les médiateurs familiaux se sont révélés sur ces enjeux les plus actifs dans tous les pays. On observe également une évolution des formations spécialisées vers des formations plutôt généralistes, principalement à l'initiative des universités ou d'organisations de médiateurs.

Dans ce sens, Karine Darbellay montre dans son article « *La diversité de la formation en médiation en Suisse* » le rôle déterminant de la Fédération Suisse de la Médiation dans la structuration de la formation en plusieurs niveaux de généraliste à spécialiste, d'un domaine (famille, travail...). Elle souligne aussi qu'il existe des formations périphériques et que parmi celles-ci la médiation urbaine représente le parent pauvre de la formation. Ce constat est partagé par Isabel Pimenta Freire et Ana Paula Caetano dans leur article « *L'évolution de la formation du médiateur social au Portugal* » qui constatent « *la persistance de faibles niveaux de formation* » de ces médiateurs. Il en est de même en France où Larbi Fekier, dans son article « *De la médiation d'appoint à la médiation professionnelle en France : les enjeux de la formation* », souligne que si la médiation sociale constitue un métier, sa reconnaissance n'est pas encore acquise de la part de certains professionnels comme les éducateurs. Dans le même sens, André Moisan dans son article « *Note pour remettre à l'ouvrage la "professionnalisation" de la médiation* », nous invite à nous ouvrir à la sociologie des professions pour analyser l'évolution vers une profession des médiateurs sociaux en France.

Cette évolution des formations vers des logiques de professionnalisation est une tendance lourde comme le rapportent différentes contributions notamment celle de Chantal Jamet dans son article « *Contexte de la Formation à la médiation en France* ». Elle nous montre la progression de cette logique de professionnalisation à travers son analyse de l'évolution des formations en France. Le développement de programmes de professionnalisation se traduit aussi par une promotion plus grande des formations généralistes avec un tronc commun et des spécialisations comme le fait apparaître différentes contributions notamment celle de Nathalie Uyttendaele dans son article « *Enjeux de la formation des médiateurs : contexte belge* ».

Parallèlement à l'évolution des contenus de formation, les méthodes pédagogiques se transforment aussi comme le rapporte Yves Cartuyels et Mauricio Garcia dans leur article « *La Méthode d'Analyse en Groupe : un instrument de formation à la médiation* », une méthode qu'il utilise comme instrument de formation dans le cadre d'un certificat de médiation en Belgique. De même, Fathi Ben Mrad dans son article « *Les formations de médiation à distance : analyse et perspectives* » attire notre attention sur la nécessité de prendre en compte dans les programmes la formation la conduite du processus de médiation en ligne

Évolution des textes et pratiques de médiation

Il nous était difficile dans le cadre de ce numéro de présenter un panorama complet des évolutions des textes et pratiques de médiation dans tous les pays. Nous avons dû nous limiter à un certain nombre de champs comme celui de la médiation familiale avec la contribution d'Antonia Sánchez Urios « *Évolution de la médiation familiale en Espagne et principaux domaines d'application* » qui analyse l'élargissement du champ de la médiation avec la prise en compte des conflits pouvant surgir dans les nouvelles formes de familles comme les familles homoparentales. Sur un autre plan, plus sociojuridique, Grazia Mannozi dans son article « *Les catégories de pouvoir et de capacité dans le contexte de la justice réparatrice. Réflexions sur la législation italienne* », nous livre une analyse de la législation italienne de la justice réparatrice qui fait suite aux premières expériences de médiation pénale dans les années quatre-vingt-dix.

De son côté, Isabelle Biéri dans son article « *Évolution de la médiation et des pratiques professionnelles en Suisse romande* » nous retrace l'évolution des pratiques professionnelles depuis l'apparition de la médiation en Suisse Romande, qu'elle résume ainsi sous ce beau sous-titre : « *médiation et conciliation, de l'alternative à la complémentarité* »

Malgré ce discours dominant sur la médiation, on peut s'interroger, comme nous l'avons fait dans le numéro 3 de la Revue, sur le faible recours à la médiation en matière de gestion des conflits dans la plupart des pays. Aussi, nous avons demandé à Stéphanie Demoulin, de nous apporter son expertise sur cette question. Dans son article « *Déterminants psychologiques du recours à la médiation* » elle nous livre une analyse des résistances à la médiation et nous donne quelques pistes pour en favoriser son recours.

Enfin dans cette réflexion sur l'évolution contemporaine de la médiation, il convenait aussi d'avoir un esprit critique et c'est le sens de l'article de Glòria Casas Vila « *Une analyse féministe de la médiation familiale : des inégalités de genre aux violences machistes* » et de celui de Laurent Drugeon « *Les critiques à l'égard de la médiation* ». Nous ne pouvons que regretter le peu de recherches ou d'articles sur ces questions fondamentales d'inégalités ou d'asymétries de pouvoir dans les processus de médiation.

[Retour à la table des matières](#)

Évolution de la médiation dans le domaine de la formation

LES ENJEUX DE LA FORMATION : LA NECESSITE DE LA CREATION

D'UNE IDENTITE COMMUNE DES MEDIATEURS

Jean-Pierre BONAFÉ-SCHMITT
Lettre des Médiations

Depuis son renouveau au milieu des années soixante-dix, le monde de la médiation se caractérise par une situation de fragmentation plus ou moins grande selon les pays. Cela s'explique par plusieurs facteurs comme l'organisation des médiateurs en fonction de leur spécialisation (médiateurs familiaux, de l'entreprise, de la consommation...), la multiplicité des statuts (bénévole, salarié, indépendant...), la diversité de leur domaine d'exercice (secteur privé, public...), la durée de leur formation (courte ou longue durée), ce qui ne favorise par la création d'une identité commune des médiateurs.

Si les Etats sont souvent intervenus pour régler la fonction de médiateur en revanche, ils se sont peu investis dans la définition des contenus ou la durée de formation, sauf

quelques exceptions comme le diplôme d'Etat de médiateur familial en France (Dahan, 2023) ou en Belgique l'agrément du médiateur (2005), régenté par la Commission Fédérale de Médiation qui en a défini des contenus et une durée minimale. Ce sont aussi les organisations de médiateurs, à l'image de la Fédération Suisse de la médiation, qui ont tenté de définir des durées et contenus de formation (FSM, 2024 ; Bonafé-Schmitt, 2012).

Actuellement, le phénomène de la médiation après avoir connu une période d'euphorie dans les premières années, semble connaître un certain désenchantement et il est concurrencé par d'autres modes de gestion des conflits comme, les modes amiables, la Justice Restaurative, la Communication Non-Violente... Pour ré-enchanter la médiation et lui donner un second souffle, il serait nécessaire

que les médiateurs se donnent une identité commune car c'est un des moyens pour créer une capacité d'action collective et ainsi peser sur le développement de la médiation. Pour favoriser la création de cette identité commune, il est nécessaire à la fois de construire un parcours commun de formation mais aussi un contenu commun de formation.

1. CONSTRUIRE UN PARCOURS COMMUN DE FORMATION

En raison de cette situation de fragmentation du monde de la médiation, la construction d'un parcours commun de formation se révèle être une tâche difficile en raison de l'existence de différentes logiques à la base de l'action des médiateurs. Les uns sont animés par des logiques de professionnalisation comme les médiateurs familiaux ou d'entreprise alors que les autres visent surtout à (re)créer du lien social comme les médiateurs de quartier, appelés aussi médiateurs sociaux (Ben Mrad, 1998). Pour surmonter ces différences, il est nécessaire de réfléchir à un parcours commun de formation englobant les différentes logiques de médiation : les logiques de socialisation, les logiques de régulation des conflits et les logiques d'ingénierie de médiation.

Les logiques de socialisation

Dans la création de ce parcours commun de formation, il convient de faire une place aux projets de médiation reposant sur des *logiques de socialisation*, c'est-à-dire ceux qui ont pour objectif principal de redonner, aux communautés d'habitants, le pouvoir de se réappropriier la gestion de leurs conflits et plus largement de (re)créer du lien social (Bonafé-schmitt, 2012). En médiation, cette question de la réappropriation du pouvoir, « *d'empowerment* », est souvent mise en avant, mais en parlant des médiés et bien moins des médiateurs. Au cours de ces dernières années, on a eu tendance à oublier que les premiers projets de médiation des deux côtés de l'Atlantique reposaient sur des logiques de déprofessionnalisation, de déjudiciarisation, de déjuridicisation... et que ces structures innovantes ont joué un rôle pionnier dans le développement de la médiation. Elles ont pris le nom de « *community mediation* » dans les pays anglo-saxons ou de *médiation de quartier ou citoyenne* dans les pays francophones. Rappelons que ces projets reposent sur la formation des habitants de quartier ou des membres de la communauté aux fonctions de médiation pour gérer les conflits du quotidien. A l'origine, l'objectif n'est pas de former des professionnels de la médiation, mais de nouveaux *apaiseurs*, de nouveaux *tisseurs* de liens sociaux (Ben Mrad, 2008 ; Clémens-Denys, 1995 ; Guillaume-Hofnung, 2017). C'est pour cette raison que leur formation initiale est de courte durée, de l'ordre d'une quarantaine d'heures mais elle est prolongée sur le terrain par la participation du médiateur en formation à des médiations réalisées en binôme avec un autre plus expérimenté (Bonafé-schmitt, 2012). En effet, ces projets fonctionnent sur le principe de la constitution de binôme de médiateurs pour la réalisation des médiations. Ils bénéficient aussi d'une sorte de formation continue car dans de nombreux projets, il est prévu régulièrement des réunions de supervision ou d'analyse de la pratique. Parallèlement à ce

mouvement, aujourd'hui, comme on le verra plus loin, il y a une tendance à professionnaliser cette fonction

Pour ma part, ces formations devraient rester de courte durée, car l'objectif principal de ce type de médiation est de (re) créer du lien social au niveau du quartier ou d'une communauté ce qui est de plus en plus nécessaire dans nos sociétés divisées, fragmentées et précarisées. C'est pour cette raison que ces projets de médiation de quartier ou communautaire ont une dimension sociale et collective puisqu'ils intègrent comme médiateurs des habitants relevant des différentes communautés présentes sur le territoire concerné.

Cette dimension de socialisation ne se limite pas simplement à la médiation de quartier ou communautaire. Il faudrait l'étendre aussi au domaine scolaire avec, entre autres, ce que l'on appelle la *médiation par les pairs* (Bonafé-schmitt, 2012 ; Condetta-Castelain & Hue-Nonin, 2014). Dans de nombreux pays, il existe des projets visant à former des élèves, mais aussi des enseignants et des parents d'élèves à la médiation pour gérer les conflits liés à la vie scolaire. Il s'agit aussi de formations courtes de l'ordre de huit à quinze heures pour les élèves et d'une vingtaine d'heures pour les adultes.

Dans le même sens, on pourrait étendre cette logique de socialisation aux projets de médiation en entreprise ou du moins dans les relations de travail, car il existe quelques projets de médiation reposant sur la formation de salariés à la fonction de médiateur. Ce sont aussi des formations de courte durée car il s'agit de gérer des petits conflits liés à la vie professionnelle dans les entreprises.

Dans le cadre de ces projets, la formation des médiateurs est assurée, le plus souvent, directement par les organisations de médiateurs ou par une organisation nationale comme la *National Association for Community Mediation (NAFCM)* aux États-Unis (NAFCM) (2023). Il est vrai que ces projets de médiation reposant spécifiquement sur l'implication de bénévoles nécessitent l'organisation régulière de formation pour suppléer les départs et renouveler le groupe des médiateurs.

Les logiques de régulation des conflits

De nos jours et dans l'ensemble des pays, ce sont les *logiques de régulation des conflits* qui dominent dans les programmes de formation avec une vision commune qui est celle de la professionnalisation de la médiation. Dans un article précédent, j'ai montré qu'au fil des années la durée des formations est passée d'une quarantaine d'heures dans les années quatre-vingt à plus de six cents heures, si l'on se réfère au diplôme d'Etat de médiateur familial (DEMF) en France (Bonafé-Schmitt, 2012). Cette montée en puissance de la durée des formations dans tous les pays visait surtout à justifier la professionnalisation de la fonction de médiateur et d'en faire une profession autonome. Cette volonté d'autonomisation ne se fait pas sans problème en raison de l'opposition de certains professionnels comme les avocats.

La position dominante des organisations de médiation familiales par rapport aux autres champs comme celui de l'entreprise, de la consommation, de la santé... explique en

grande partie le maintien de parcours de formation basées sur la spécialisation au détriment de formations plus généralistes. A l'origine, les formations spécialisées pouvaient se justifier en raison de l'émergence de ce nouveau mode de gestion des conflits et de la position dominante des organisations spécialisées de médiation, comme l'Academy of Family Mediators (AFM) aux Etats-Unis, et l'Association Pour la Médiation Familiale (APMF) et la Fédération Nationale des Associations de Médiation Familiale (FENAMF) en France. Ce sont ces organisations de médiateurs familiaux, qui ont été, dans l'ensemble des pays, à l'origine du mouvement en faveur de la professionnalisation avec des différences assez notables entre les pays. En effet, aux Etats-Unis les formations sont de l'ordre d'une centaine d'heures alors qu'en France elle est de l'ordre de six cents heures avec le DEFM, mais dans la majorité des cas, elle est d'une durée de deux cents heures. Il semblerait qu'en France comme ailleurs, on ait confondu formation initiale et formation continue. On peut comprendre que pour un jeune apprenant débutant une formation professionnalisante, une formation de six cents heures soit nécessaire en revanche, il en est tout autrement pour une personne qui a déjà suivi une formation comme travailleur social ou comme juriste. Pour ceux-ci, une durée de deux cents serait suffisante.

Le développement de la médiation dans tous les domaines de la vie et surtout la reconnaissance de l'existence de similitude dans les parcours de formation entre les différents domaines de médiation ont contribué au développement de formations de type généraliste. Ce sont surtout les organismes de formation de type universitaire qui ont mis en place ce genre de programme sous la forme le plus souvent de *diplômes* ou de *certificats* de formation continue. La durée de ces programmes diffère selon le niveau et le contenu des formations mais on retrouve des similitudes entre les pays qui distinguent, d'une part, les *certificats* dont le niveau de recrutement ne requiert pas un niveau ou un diplôme universitaire. Et d'autre part, le *diplôme* qui nécessite le plus souvent la possession d'une licence/bachelor ou d'un titre équivalent.

L'analyse comparée de ces titres universitaires, montre qu'il existe des dénominations différentes selon les pays, car on parle le plus souvent de *diplômes en médiation* dans les pays latins et d'*Alternative Dispute Resolution Degree* dans les pays anglo-saxons. Ces différences de dénomination reflètent aussi des contenus différents de formation car les Anglo-saxons ne se limitent pas simplement à l'apprentissage de la médiation mais aussi à d'autres formes de gestion des conflits, comme la négociation, l'arbitrage, la conciliation... Comme nous l'avons déjà souligné, ces différences ne sont pas simplement linguistiques mais socio-culturelles et elles ne doivent pas être aussi surestimées car en France, il y a une tendance à renommer les diplômes universitaires de médiation en *DU modes amiables de résolution des différends* (Bonafé-Schmitt, 2013).

Comme nous venons de le voir, dans l'ensemble des pays, il existe une profusion de programmes de formations spécialisées ou généralistes à la médiation proposée à la fois par des organismes privés ou publics de formation ce qui ne facilite pas la création d'un parcours commun de formation.

Toutefois, les Etats, comme les organisations de médiateurs se sont efforcés d'intervenir pour tenter de donner une certaine cohérence à cette « jungle » des offres de formation. Ce sont les organisations de médiateurs comme celle de la famille qui se sont montrées les plus actives en créant, par exemple, en avril 1996, le *Forum Européen, Formation et recherche en médiation familiale* dont les travaux ont donné lieu à l'élaboration d'un standard commun de formation autour de trente journées (Dahan, 2023). Dans le même sens, la FSM en Suisse a construit aussi un référentiel, mais cette fois de formation généraliste des médiateurs, avec une durée s'élevant au total à deux cents heures (FSM, 2024). En France, les organisations regroupées dans la structure « Médiation 21 » reprennent aussi dans leur livre blanc cette durée de deux cents heures (Médiation 21, 2019)

Les Etats, sont aussi intervenus pour tenter de règlementer les formations à la médiation mais avec des approches parfois très différentes. Ainsi en Belgique, la *Commission Fédérale de Médiation (CFM)*, créée par la loi du 18 juin 2005 et depuis lors remaniée plusieurs fois, en 2021, instaure un minimum de formation de cent-cinq heures c'est-à-dire au moins soixante-dix heures de base (dont 30 heures au moins de formation théorique et 30 heures au moins de formation pratique) et plus au moins trente-cinq heures de spécialisation. A ce jour, les spécialisations retenues par la CFM sont celles relatives aux matières familiales, civiles et commerciales, sociales et administratives. Il est à noter que ces standards sont peu élevés et sont assez similaires à ceux en vigueur sur le continent nord-américain, mais assez éloignés de ceux en cours en Europe. De plus, la nomenclature actuelle des spécialisations ne prend pas en compte des domaines comme celui de la médiation pénale, de la médiation scolaire, de la santé, de la consommation... qui font l'objet de textes particuliers.

En France, la situation n'est pas meilleure dans la construction d'un parcours commun de formation si l'on prend en considération la multiplicité des diplômes allant du certificat d'aptitude professionnelle (CAP) au master en médiation en passant par les diplômes d'études universitaires scientifiques et technique (DEUST) et le DEMF. De plus, ces titres sont délivrés par des ministères différents comme celui du Travail, de la Santé et des Solidarités, de l'Éducation Nationale de la Jeunesse et des Sports... Avec la création d'un Conseil National de la Médiation, on peut espérer qu'une plus grande lisibilité des parcours de formation verra le jour dans les mois à venir.

Sur le plan européen, il convient de noter le projet *Limediat* porté par un consortium d'universités européennes et financé par l'Union Européenne. Ce projet a pour objectif de créer une licence européenne de médiation et qui devrait être opérationnelle dans plusieurs pays comme la France, le Portugal, l'Espagne... (Limediat, 2023). Ce projet préfigure une ébauche de ce que pourrait être un parcours commun de formation en médiation au niveau européen et pas seulement dans chaque pays.

Les logiques d'ingénierie de médiation

Dans la construction de programme commun de formation, nous avons regroupé sous la dénomination *logique d'ingénierie de médiation* toutes les activités visant à mettre

en place des dispositifs de médiation dans les entreprises, les établissements de santé, les quartiers, les écoles...mais aussi dans le domaine de l'environnement (comme la gestion de l'eau, l'utilisation des sites naturels protégés), ...

Le développement de ces nouvelles demandes de mise en place de structure de médiation nécessite des compétences complémentaires qui dépassent celles de médiateur. Cette activité implique des compétences particulières comme celle de mener une étude sur la faisabilité du projet, mais aussi des aptitudes en matière de recrutement et de formation des médiateurs, des qualités d'animation et d'encadrement de groupe et de suivi sous forme de supervision d'activité et éventuellement d'évaluation du dispositif de médiation.

Les activités d'ingénierie de médiation pourraient être assimilées à celle de consultant ou de coaching mais elles s'en distinguent en raison de la nécessité d'avoir, non seulement une bonne connaissance des processus de médiation, mais surtout d'agir en lien et non à la place des participants au dispositif de médiation. Enfin, dans le parcours commun de formation, elles participent à la constitution d'une nouvelle catégorie professionnelle dans la filière de la médiation avec ce que l'on pourrait appeler les *cadres de la médiation*.

Actuellement, ces activités d'ingénierie de médiation sont développées principalement par les organisations de médiateurs aussi bien nationales que locales. Les premières organisations à avoir développé ce type de fonctions, ce sont les organisations de médiation de quartier à l'image du *Community Board de San-Francisco* ou d'*AMELY* à Lyon qui ont développé des services d'ingénierie pour répondre aux demandes de municipalités ou d'établissements scolaires pour la mise en place de structures de médiation (Community Boards, 2024 ; AMELY, 2024). Pour la réalisation de ces activités d'ingénierie, les structures de médiation ont fait appel le plus souvent à des médiateurs confirmés qu'ils forment sur « le tas » pour réaliser ces tâches. À côté de ces formations à l'interne, des universités, comme celle de Lyon II, du Luxembourg ou de Murcie en Espagne ont développé dans le cadre de leur master de médiation des modules d'ingénierie de la médiation. À l'image du projet de licence européenne de médiation *Limédiat*, ces modules d'ingénieries dans le cadre de masters de médiation complètent bien ce parcours commun de formation. En effet, il revient aux universités de former ces cadres de la médiation chargés à la fois de mettre en place des dispositifs de médiation, de former les médiateurs, de procéder aux évaluations et plus largement, à travers des études et des recherches, d'analyser le phénomène de la médiation.

À ces activités relevant d'une *logique d'ingénierie de médiation*, on pourrait aussi rattacher ce que certains dénomment la *médiation de projet* (Morel, 2017). C'est surtout dans le domaine des organisations et des collectivités territoriales que se développe ce type d'activité de médiation. À la différence de ce que j'ai présenté plus haut, le champ d'intervention de la *médiation de projet* est plus large. Il s'agit d'une forme de médiation préventive dans la mesure où la médiation de projet vise à anticiper les conflits liés à la mise en place de projets complexes avec une multiplicité d'acteurs notamment lorsque le projet à une dimension

environnementale. À la différence d'un consultant qui va définir le projet après avoir entendu les différentes parties, le médiateur va les accompagner dans l'élaboration et la réalisation de celui-ci (Morel, 2017).

2. CONSTRUIRE UN CONTENU COMMUN DE FORMATION

La construction d'une identité commune des médiateurs passe aussi par les contenus de formation et plus particulièrement ceux concernant les processus de médiation. Sur cette question, il reste encore à construire un consensus sur ce que j'ai appelé le *rituel de médiation* c'est-à-dire les différentes phases composant le processus de médiation (Bonafé-Schmitt, 2020).

Pour parvenir à ce consensus, il est nécessaire de développer une approche interdisciplinaire dans l'apprentissage des savoirs mais aussi de travailler sur la création d'un tronc commun de formation pour donner une consistance à ce rituel de médiation.

-Une formation interdisciplinaire

La médiation est un objet par essence interdisciplinaire et pour l'analyser il est nécessaire de mobiliser des connaissances venant aussi bien du droit, de la sociologie, de la psychologie, de l'économie... et même de l'anthropologie. On l'a peut-être trop vite oublié, mais des deux côtés de l'Atlantique, ce sont des anthropologues, qui, en raison de leurs travaux sur le terrain, ont ravivé le souvenir dans nos sociétés post-modernes, de l'existence de ces modes traditionnels de gestion des conflits à base de conciliation et de médiation (Nader, 1990 ; Leroy, 1998).

Sur un plan symbolique, dans l'ensemble des pays, on trouve des signes de cette interdisciplinarité avec le rattachement des diplômes de médiation, soient à des facultés de droit, de psychologie, ou encore de sociologie¹. Mais ces rattachements aléatoires, qui sont le plus souvent liés aux fonctions du responsable du diplôme, démontrent aussi de la difficulté de développer un enseignement interdisciplinaire de la médiation dans les établissements universitaires. Ce problème n'est pas propre à la médiation, on le retrouve aussi dans le domaine de la négociation, de la criminologie... avec la création d'instituts universitaires spécialisés en la matière que l'on retrouve surtout dans les pays anglo-saxons et moins dans les pays d'Europe latine.

La création de tels instituts est nécessaire non seulement pour la formation mais aussi pour la recherche car le phénomène de la médiation ne peut pas être réduit à une simple technique de gestion des conflits. En effet, la médiation, en raison de son développement dans tous les domaines de la vie sociale, s'apparente à un véritable *système de régulation sociale* et nécessite que le monde académique en prenne conscience pour développer un véritable champ de recherche et d'enseignement autonome (Bonafé-Schmitt, 2020). Si la création des premiers masters dans les universités, notamment européennes, comme à Lyon, Murcie et Luxembourg, vont dans ce sens, il reste encore beaucoup à faire ; comme le démontre la prolifération des diplômes universitaires qui se limitent simplement à l'acquisition de

technique de gestion des conflits sans prendre en compte la dimension sociétale de la médiation. Ces diplômes universitaires sont créés le plus souvent dans le cadre de la formation continue des universités car l'enseignement de la médiation a du mal à se développer dans la partie « noble » de la formation initiale, celle des masters et doctorats. Cette vision instrumentale de la médiation, perçue simplement comme l'acquisition de techniques en matière de gestion des conflits ou comme des compléments de ressource pour les budgets, témoigne une fois de plus du décalage existant entre le monde universitaire et la société. Il serait opportun que le monde académique prenne conscience que dans nos sociétés de plus en plus fragmentées, divisées, inégalitaires... la médiation constitue un des moyens de *(re) faire société* et de favoriser ce que l'on appelle le « *bien-vivre ensemble* ». Cette prise en compte passe par des réformes institutionnelles avec la création de ces *instituts de médiation* mais aussi par l'octroi de moyens que ce soit en personnel ou en crédits.

La nécessité de ces réformes institutionnelles devrait aussi être menée de front avec une réflexion sur les contenus de cet enseignement interdisciplinaire. S'il peut exister un certain consensus entre les organismes de formation à la médiation sur la nécessité de développer un contenu interdisciplinaire en mêlant des approches psychologiques (gestion des émotions, etc.), juridiques (connaissance des textes sur la médiation), sociologiques (analyse des stratégies des acteurs) et même économiques (financement des médiations). En revanche, ces standards interdisciplinaires sont surtout mobilisés d'une manière instrumentale pour former aux techniques de médiation et moins pour analyser le phénomène de la médiation. On constate aussi des différences notables entre les formations spécialisées et généralistes à la médiation. Dans les premières formations comme en matière de médiation familiale, les contenus sont surtout centrés sur l'objet famille. Ce type de formation vise, dans les faits, à former surtout des experts de la gestion des conflits familiaux et non pas des experts du processus de médiation comme dans les formations généralistes.

Il en est de même dans les formations à dominante juridique où une large place est laissée au droit et plus particulièrement aux aspects juridiques du processus de médiation, à la nature des accords de médiation... Comme dit précédemment, elles se transforment de plus en plus, comme en France, en diplôme de modes amiables de gestion de conflits.

Il est un autre enjeu qui n'est pas toujours perceptible, c'est celui du contenu des modules de formation qui sont largement axés sur l'acquisition de techniques, d'outils pouvant laisser penser que l'on peut les transférer d'un pays à un autre sans prendre en considération que la médiation s'inscrit dans des systèmes différents de régulation sociale. Il conviendrait donc d'avoir un esprit plus critique sur ces transferts de technologie de gestion des conflits, car il n'est pas neutre. J'ai déjà souligné dans un précédent article le rôle dominant joué par les États-Unis dans la conception de ces outils de médiation et leur diffusion dans tous les pays à travers les formations (Bonafé-Schmitt, 2012). Il suffit pour s'en convaincre d'analyser les contenus de formation et de constater l'omniprésence de l'apprentissage de la

négociation raisonnée de W. Ury et R. Fischer dans tous les programmes de formation de la médiation (Ury, Fisher, 2006) ou encore de « la roue de Fiutak » dans les pays francophones (Fiutak, 2009). Les Nord-américains ont non seulement exercé une influence dominante sur les contenus mais aussi sur les méthodes pédagogiques, avec une approche très pragmatique, basées essentiellement sur des jeux de rôle ou des études de cas. Sur un plan plus analytique, ils ont aussi développé des courants de pensée qui ont été repris dans les programmes de formation des pays européens comme les concepts de la médiation transformative, narrative, évaluative ou encore de la justice restaurative... (Faget, 2010 ; Denis, Perrone, Savourey, Souquet, 2012).

Sur un autre plan, plus disciplinaire, il serait utile aussi de garder un esprit critique sur la tendance à une psychologisation de plus en plus grande des formations à la médiation. Sans remettre en cause les apports de la psychologie humaniste, notamment ceux C. Rogers (1998), ou plus récemment de la psychologie positive avec ceux M. Seligman (2013), il conviendrait de prendre plus en compte les travaux de sociologie comme ceux de J. Habermas sur l'agir communicationnel. (Habermas, 1987). En effet, il serait opportun de donner une plus large place aux logiques communicationnelles qu'à celles instrumentales dans l'élaboration des programmes de formation.

-Un tronc commun de formation

Pour surmonter la situation actuelle de fragmentation il est aussi nécessaire d'engager une réflexion pour rechercher ce qui est commun à l'ensemble des formations et non mettre l'accent sur leur singularité. Il ne s'agit pas d'uniformiser les formations mais de prendre en compte, dans un tronc commun de formation, les différentes logiques à l'œuvre dans le monde actuel de la médiation.

Cet état de fragmentation des formations ne facilite pas la création de ce que l'on pourrait appeler un *rituel commun de médiation* dans le sens où celui-ci varie d'un domaine à l'autre comme l'organisation ou non de rencontres séparées avec les médiés pour engager un processus de médiation, l'organisation de rencontres séparées au cours du processus de médiation (Bonafé-Schmitt, 2020). Il en est de même avec les types de médiation, avec ceux qui privilégient les médiations directes (en face à face) et d'autres les médiations indirectes (diplomatie de la navette), sans oublier le débat sur les nouvelles technologies (visioconférence, plateforme...) (Pekar Lempereur, Salzer, Colson, 2018 ; Ben Mrad, 2021). Il existe aussi des variations en matière de conduite des entretiens médiation, avec un seul médiateur ou en co-médiation ou encore avec le style adopté par les médiateurs dans la gestion du processus de médiation avec les directifs et les non directifs, les facilitateurs et les évaluateurs... (Boileau., Lemelin 2004).

Cette diversité d'approches, de gestion du processus de médiation démontre que celui-ci n'est pas encore stabilisé et c'est pour cette raison qu'il est nécessaire de construire un *rituel commun de médiation* à travers la formation. Pour la construction de celui-ci, il est important d'associer tous les

champs de médiations (famille, travail, santé...) et toutes les formes de médiation (privé ou publique, professionnelle et bénévole...).

Ce *rituel commun de médiation* pourrait se construire, comme cela se fait dans certains pays à l'image de la Suisse, par une *formation de base généraliste à la médiation* de tous les médiateurs avec des durées variables en fonction du type de formation initiale ou continue. En effet, dans le cas de formation initiale la durée de formation sera plus longue que dans le cadre de la formation continue où des équivalences sous forme de validation d'acquis d'expérience pourraient être obtenues. Il en est de même dans le cas de formation à la médiation, visant non pas à former des professionnels mais des bénévoles ou les durées de formation seront plus courtes comme dans le cas de la médiation citoyenne ou scolaire.

Cette formation de base généraliste à la médiation reposerait sur l'apprentissage des fondamentaux de la médiation, comme la connaissance du système de régulation sociale et de ses acteurs à partir d'une approche systémique et réflexive. Selon nous, dans ce type de formation l'objet de la médiation ne doit pas seulement se limiter à la notion de conflit mais s'étendre à la (re)création du lien social. Dans le même sens, l'apprentissage du processus de médiation devrait être perçu comme un véritable processus social qui se construit à partir des interactions communicatives entre les différentes parties (Ben Mrad, 2018).

Dans la perspective de la création de ce tronc commun, la *formation de base généraliste à la médiation* constituerait la première étape de celui-ci et pourrait être poursuivie par des *formations de spécialisation* comme en matière familiale, entreprise, santé... Ces formations spécialisées viseraient à la fois, à un approfondissement des connaissances sur les fondamentaux de la médiation et aussi d'appréhender les spécificités des champs de spécialisation choisis. La création de ces spécialisations favoriserait la mobilité des médiateurs entre les différents champs d'intervention en permettant à un médiateur ayant acquis la spécialité médiation familiale de suivre celle en entreprise et ceci sans reprendre l'ensemble d'un cursus de formation comme cela se fait actuellement.

Pour faciliter la mobilité dans ce parcours de formation, il serait opportun que la *formation de base généraliste à la médiation* puisse donner lieu à la délivrance d'un *certificat* et les *formations de spécialisation* à un *diplôme* dans le cadre de la formation continue et d'une licence universitaire dans le cadre de la formation initiale.

Enfin, le troisième étage de ce tronc commun de formation, serait constitué par les formations en ingénierie de médiation et qui serait sanctionné comme nous l'avons vu plus haut par

des masters de médiation. Il pourrait être ainsi créé une véritable filière commune de formation à la médiation allant, comme en France du simple CAP au master de médiation.

Dans le cadre de la création de cette filière commune de formation, il serait nécessaire aussi d'aborder les questions des standards en matière de qualification, d'accréditation et de certification des médiateurs. Cela faciliterait ainsi les relations entre organismes privés et publics de formation, de créer des passerelles entre eux que ce soit sur le plan national ou européen. Sur toutes ces questions, nous pourrions nous inspirer de l'expérience européenne et notamment du processus de Bologne de 1990 qui a permis de construire un espace européen de l'enseignement supérieur avec notamment les crédits ECTS (European Credits Transfer System).

Conclusion

Dans la situation actuelle d'émiettement du monde de la médiation, la création d'une identité commune des médiateurs est nécessaire pour faire de *l'agir communicationnel* dont ils sont porteurs une nouvelle forme d'action pour répondre aux besoins de médiation dont souffrent nos sociétés (Bonafé-Schmitt, 2020). Pour répondre à ceux-ci, il est nécessaire de développer non pas le nombre de médiateurs car actuellement l'offre de médiation dépasse largement la demande, mais de mettre l'accent sur le développement d'une culture de la médiation. En effet, dans nos sociétés judiciairisées et juridicisées, la médiation malgré les efforts entrepris demeure encore une *contre-culture* dans le sens où elle n'est pas en encore le réflexe naturel en matière de gestion des conflits.

Pour que la médiation devienne ce réflexe naturel il est nécessaire de se donner les moyens pour créer une véritable culture de la médiation car les textes se sont révélés insuffisants pour y parvenir. Pour réaliser cet objectif, il est nécessaire d'opérer une véritable révolution culturelle en redéfinissant les liens entre la société civile et l'État et en créant de nouvelles structures intermédiaires de médiation entre les individus et les institutions publiques et privées. Ces nouvelles structures devraient être mises en place en priorité dans tous les lieux de socialisation comme l'école, le quartier, l'entreprise... en faisant appel aux membres de ces communautés pour jouer cette fonction de médiation. C'est pour cette raison, que les formations à *l'ingénierie de médiation* doivent être développées pour permettre la création, l'encadrement et le renouvellement de ces structures de base de médiation. C'est seulement en les développant, qu'au fil des années, la médiation deviendra une culture dominante au sein de nos sociétés.

Notes :

¹ A titre d'illustration le premier Diplôme universitaire de médiation « DU gestion des conflits : négociation et médiation » a été rattaché à l'Institut de Psychologie de Paris 5 devenu Paris Cité

Bibliographie

- AMELY. (2024). Mise en place du dispositif de médiation par les pairs. Consulté à l'adresse <http://amely.org/mediation-scolaire/>
- Ben Mrad, F. (1998). Les conceptions de la compétence en médiation. *Revue des politiques sociales et familiales*, 53, 59-71.
- Ben Mrad, F. (2008). Médiation et régulations négociées par un tiers : une question de principe. Dans F. Ben Mrad, H. Marchall, & J.-M. Stébé (Éds.), *Penser la médiation* (pp. 15-31). Paris : L'Harmattan.

- Ben Mrad, F. (2018). Interactions communicatives en médiation, la construction d'un dialogue, éd. L'harmattan, collection questions contemporaines.
- Ben Mrad, F. (2021). Les médiations à l'ère des médiums digitaux, vidéoconférences, auxiliaires algorithmiques et intelligence artificielle, éd. L'harmattan, collection questions contemporaines
- Boileau, N., & Lemelin, M. (2004). Les styles de médiateurs et de médiations : une étude cas. *Revue de Prévention et de Règlement des Différends*, 2(1), 68-74.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1997). Les médiations. *Communication et Organisation*, 11, 45-77.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2012a). Social mediation and school mediation: a process of socialization. Dans C. Baraldi (Dir.), *Participation, Facilitation, and Mediation: Children and Young People in Their Social Contexts* (pp. 49-65). Routledge.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2012b). Les enjeux de la formation à la médiation. *Négociations*, 28(2), 201-219.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2013). Les modèles de médiation : modèles latins et anglo-saxons de médiation. *Jurisprudence, revue critique*, 152-175.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2020). Le renouveau de la médiation. *Les Cahiers de la Justice*, 3(3), 533-545.
- Clémens-Denys, C. (1995). Les apaiseurs de Lille à la fin de l'Ancien Régime. *Revue du Nord*, 77(309), 13-28.
- Community Boards. (2024). Peer Mediation. Consulté à l'adresse <https://communityboards.org/youth-schools/trainings/>
- Condette-Castelain, S., & Hue-Nonin, C. (2014). La médiation par les élèves. Enjeux et perspectives pour la vie scolaire. *Canopé*.
- Dahan, J. (2023). La formation, Le chemin pour la construction d'un métier. *Tiers*, 34(1), 19-36.
- Denis, C., Perrone, L., Savourey, M., & Souquet, M. (2012). Courants de la médiation familiale. Lyon : Chronique Sociale.
- Fédération Suisse de la Médiation (FSM). (2024). Lignes directrices déontologiques pour médiatrices et médiateurs FSM du 1er janvier 2022 (édition du 1er janvier 2024). Consulté à l'adresse https://www.mediationch.org/cms3/fileadmin/doc/Regulative/2024/fr/FSM_LDD_Edition_2024.pdf
- Fisher, R., Patton, B., & Ury, W. (2022). Comment réussir une négociation. Seuil.
- Faget, J. (2010). Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie. *Erès*.
- Fiutak, T. (2009). Le médiateur dans l'arène : Réflexions sur l'art de la médiation. *Erès*.
- Guillaume-Hofnung, M. (2017). Les médiateurs, tisserands du lien social en contexte migratoire. *Diversité*, 188, 56-61.
- Habermas, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel Tome 1 - Rationalité de l'agir et rationalisation de la société*. Fayard.
- Limediat. (2023). Licence Européenne en Médiation pour l'Inclusion Sociale. Consulté à l'adresse <https://limediat2020.wixsite.com/limediat/o-projeto-le-projet>
- Le Roy, E. (1995). La médiation mode d'emploi. *Droit et Société*, 29, 39-55.
- Médiation 21. (2019). Livre blanc de la médiation. Consulté à l'adresse <https://mediation21.org/wp-content/uploads/2021/06/livre-blanc-mediation.pdf>
- Morel, D. (2017). La médiation préventive et de projet. *Médias et Médiations*.
- Nader, L. (1990). *Harmony Ideology. Justice and Control in a Zapotec Mountain Village*. Stanford University Press.
- National Association for Community Mediation (NAFCM). (2023). Annual Report 2023. Consulté à l'adresse https://cdn.ymaws.com/www.nafcm.org/resource/resmgr/bod/nafc_m_annual_report_2023_.pdf
- Rogers, C. (1998). *Le Développement de la personne*. Dunod.
- Pekar Lempereur, A., Salzer, J., & Colson, A. (2018). *Méthode de médiation : au coeur de la conciliation*. Dunod.
- Seligman, M. (2013). *S'épanouir : Pour un nouvel art du bonheur et du bien-être*. Belfond.

[Retour à la table des matières](#)

La diversité de la formation en médiation en Suisse

Karine DARBELLAY

Haute Ecole et Ecole supérieure de Travail social, HES-SO, Suisse

Le développement de la formation en médiation en Suisse ne diffère pas du processus évolutif tel que décrit par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (2017) dans une perspective internationale. L'auteur présente une progression allant de formations plutôt courtes et spécialisées à des formations plus longues, généralistes et diplômantes. En Suisse, les premières formations sises dans la partie francophone par exemple ont été mises en place dans les années 1980 « *selon un format court adapté à une pratique bénévole. [Puis] des formations longues plus spécifiquement axées sur la famille virent le jour au début des années 1990* » (Thiébaud, 2023). Puis ces formations se sont étendues à divers domaines et champs de la médiation. Par exemple, c'est au milieu des années 1990 que des formations dans le domaine de la médiation de quartier et de voisinage ont été mises en place à Genève et Lausanne (Bonafé-Schmitt, 2017). Aujourd'hui, en Suisse, nous nous trouvons dans ce troisième temps de l'évolution de la formation qui voit l'avènement des formations généralistes car ces dernières « *participent à la création d'une identité commune de médiateur à l'image d'autres professions, comme celles de juriste ou de médecin* » (Bonafé-Schmitt, 2017, p.206). Cette identité commune est soutenue par le regroupement des organisations spécialisées dans une

organisation faïtière, qui prend la forme de Fédération Suisse Médiation (FSM) dans le contexte helvétique.

La FSM est née en 2000, elle regroupe actuellement 22 associations de médiation ainsi qu'un nombre conséquent d'instituts de formation. Elle élabore, au niveau national, les conditions cadres pour la pratique professionnelle des médiatrices et médiateurs (en collaboration avec ses organisations membres et les instituts de formation) et elle est l'organe de certification des professionnels (site de la FSM). Dans son projet « Médiation Suisse », la faïtière annonce clairement participer à la consolidation de la professionnalisation du métier en œuvrant pour que « *les personnes utilisant cette approche [la médiation] [adoptent] une compréhension identique* » (FSM, non daté, « Médiation Suisse »). Pour ce faire, elle se tient garante des instituts de formation publiés sur son site notamment par rapport à la qualité de la formation délivrée¹ et du respect des critères édictés dans son règlement (FSM, « Règlement sur les formations »). « *Ces procédures d'agrément illustrent bien la volonté des organisations de médiateurs d'utiliser la formation comme instrument pour définir une identité professionnelle mais aussi pour en contrôler l'accès* » (Bonafé-Schmitt, 2017, p.210).

Notre propos présente deux volets de la formation en médiation en Suisse. La première partie traite des lignes directrices générales et pour ce faire, nous nous reportons aux formations certifiées par la FSM. Nous faisons donc le choix de la non-exhaustivité dans cette partie mais garantissons une certaine représentativité en choisissant l'organisation faîtière et certifiante comme source de notre propos. La seconde partie présente deux types de formation en médiation qui se distinguent de celles reconnues par l'organe officiel comme illustration d'offres plus périphériques afin de montrer la diversité des possibilités de formation en Suisse.

Une formation en trois étapes

Concrètement, la formation en médiation en Suisse est structurée en trois niveaux progressifs de certification. Les deux premiers niveaux peuvent être considérés comme des formations généralistes et le troisième comme une formation spécialisée. Plus précisément, la formation dite de « Facilitation » comprend 120h permettant d'enseigner « l'approche » de la médiation dans des situations conflictuelles, principalement sur le lieu de travail. Le deuxième niveau est plus explicitement intitulé « Médiation » car il comprend en plus du module précédent 80h d'approfondissement qui permettent l'apprentissage de la gestion et de la mise en œuvre de manière autonome du processus de médiation. Quant au troisième niveau, il consiste en une spécialisation dans un contexte particulier d'application de la médiation ou de méthodes spécifiques pour un nombre d'heures qui n'est pas déterminé dans le règlement. Les formations spécialisées, proposées aux professionnel·les correspondent aux champs d'activités priorités dans la pratique. Selon l'enquête 2022 de la FSM auprès des médiateurs et médiatrices en Suisse, les champs d'application les plus fréquents et ayant le plus fort potentiel de développement sont ceux de la famille et du travail². Plus précisément, les champs d'application de la médiation en Suisse sont réparties en trois domaines d'intervention : la société et le secteur privé (comprenant par exemple les domaines de la famille, voisinage, formation, santé, interculturalité, etc.), l'économie et le monde du travail (comprenant les entreprises, les assurances ou encore le système de santé, etc.) et la politique et le secteur public (comprenant l'administration, les infrastructures, la procédure pénale, les relations internationales, etc.) (site de la FSM).

Les titres délivrés par les instituts de formation sont de trois ordres : CAS, DAS et certificat de formation continue. Pour obtenir le titre de médiateur FSM, le niveau 2 est exigé³, ce qui implique 200h de formation sur une durée d'un an et demi dont 20h de pratique supervisée (FSM, « Règlement sur les formations »). A titre d'exemple, un des CAS en médiation⁴ reconnu par la FSM propose 180 heures d'enseignement et 40 heures de stage et pratique supervisée pour un total de 22 crédits ECTS (ce qui correspond à 430 heures de travail personnel). Le DAS correspondant vise 32 crédits ECTS par le fait de l'augmentation du temps de travail personnel à 730 heures. Pour conserver le titre de médiateur FSM, les professionnel·les s'engagent à suivre des formations continues d'une durée de 60h (20h de supervision et 40h de formation dans des thèmes proposés par la FSM)⁵. Selon

l'enquête 2022, les médiateurs et médiatrices sont satisfaits de l'offre en formation continue mais les professionnel·les interviewé·es aimeraient davantage de cours en psychologie et en médiation des séniors. Cette configuration de formation correspond en tous points à la description des formations généralistes par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (2017) qui « sont de longue durée puisqu'elles se déroulent sur une ou deux années avec un quota horaire variant de 150 à 600 heures. Le contenu des formations (...) mêlant des approches psychologiques (gestion des émotions, etc.), juridiques (connaissance des textes sur la médiation), sociologiques (analyse des stratégies des acteurs) et même économiques (financement des médiations) » (Bonafé-Schmitt, 2017, p.208).

Comme ailleurs en Europe, les institutions qui assument la formation des médiateurs et médiatrices en Suisse suivent une partition entre des organismes publics et privés avec une prédominance depuis le début des années 2000 pour les « structures universitaires ou para-universitaires comme les écoles de travailleurs sociaux » (Bonafé-Schmitt, 2017, p.209). En effet sur les 15 filières de formation répertoriées sur le site de l'organisation faîtière, six sont des institutions privées et neuf sont publiques. Parmi ces dernières, sept sont des Hautes Ecoles Spécialisées (HES), soit en travail social soit en économie, et deux sont des universités. Cette répartition semble correspondre aux besoins des praticiens et praticiennes, car 40% d'entre eux et elles estiment que les HES ou universités (délivrant des CAS et DAS) constituent les filières idéales pour la formation. Une proportion importante de participant·es (45%) se sont prononcé·es sans opinion « car elles ne connaissent pas suffisamment le sujet ou le contenu de la formation pour pouvoir se déterminer » (Enquête 2022 de la FSM). Ce qui laisse penser peut-être que l'ingénierie de la formation en médiation ne semble pas une thématique prioritaire pour les professionnel·les.

Quant aux profils des personnes qui assurent les formations en médiation, nous n'avons pas de chiffres précis. Cependant nous avons quelques indications concernant la proportion des médiateurs et médiatrices qui fonctionnent comme formateurs et formatrices. Plus de 50% des praticiens et praticiennes en médiation effectuent des activités additionnelles dans la formation à des non-spécialistes et moins de 50% dans la formation continue (donc à des médiateurs et médiatrices certifié·es). Relevons que 10% d'entre eux et elles sont également actifs et actives dans la recherche (Enquête 2022 de la FSM). Le profil type du professionnel est une femme (à 55%) entre 41 et 50 ans ou un homme de 61 à 70 ans. Cet âge assez avancé peut s'expliquer en partie par le fait qu'en Suisse, cette formation complète généralement un autre diplôme préalable de niveau tertiaire (FSM, « Règlement sur les formations »). Notons encore que ces professionnel·les restent actifs et actives bien après la retraite (4% font partie de la catégorie des 71 à 85 ans et 12% de celle des 66 à 70 ans) (Enquête 2022 de la FSM).

Quant aux enjeux propres à la formation en médiation, ils sont multiples allant de la durée et des contenus, en passant par les standards en matière de qualification, accréditation et certification ainsi que des enjeux d'ordre économiques, symboliques et idéologiques (Bonafé-Schmitt, 2017). Dans ce

propos, nous avons choisi d'aborder celui de la reconnaissance de la profession au niveau national par le biais d'un diplôme fédéral de médiation, car cette thématique a été relevée dans l'enquête de la FSM 2022. « *La profession de médiateur.trice ne fait pas l'objet d'un diplôme fédéral, et n'est dès lors pas juridiquement protégée* » (GPM 2023). Ainsi se pose la question de l'opportunité d'instaurer un diplôme de médiation reconnu sur l'ensemble du pays. Selon l'enquête 2022 de la FSM, trois quarts des médiateurs et médiatrices en Suisse souhaitent une reconnaissance et une protection de la médiation au niveau national. Quant à la forme de cette reconnaissance, seule la moitié des professionnel·les interrogé·es optent pour un diplôme fédéral de médiation. Parmi les raisons invoquées contre une uniformisation de la certification en médiation, notons notamment que la reconnaissance du titre par la FSM semble plus importante en termes de valeur qu'une reconnaissance par une instance nationale. Mais également, certaines personnes interrogées craignent la réduction de la diversité autant des contenus proposés (thématiques de formation) que des méthodes enseignées. Ces craintes peuvent trouver écho dans l'expérience française de la création d'un diplôme d'Etat en médiation familiale en 2003. Autant celui-ci a donné une reconnaissance plus large de cette fonction, autant elle implique que l'Etat intervienne dans le contenu du programme et délivre le titre de médiateur. Même s'il n'est pas explicitement dit que la diversité des contenus se soit réduite, ce diplôme d'Etat marque la fin de l'autonomie des organisations dans la définition de l'identité professionnelle, rappelle JP Bonafé-Schmitt (2017).

Des formations périphériques

Le panorama, présenté ci-dessus, cible les formations répertoriées et reconnues par l'organisation faîtière de médiation en Suisse qui ont pour but de former des médiateurs et médiatrices soit de manière généraliste soit dans un champ particulier. Dans la suite de notre propos, nous avons décidé de présenter deux autres types de formation, plus périphériques, pour montrer la diversité des offres. La première concerne le mode de formation des intervenant·es en médiation urbaine et le second présente une série de cours dans le cadre d'une formation en travail social dans une Haute Ecole. Nous avons choisi ces deux exemples car ils illustrent chacun un type de changement dans le champ de l'intervention sociale. D'une part, la médiation participe à l'élargissement du domaine de l'intervention sociale par l'émergence de nouveaux acteurs et actrices de l'intervention (Astier, 2005 ; Ion, 2009) comme les médiateurs et médiatrices urbains, interrogeant ainsi les pratiques des professionnel·les installé·es (Demazière, 2004). En effet, cet élargissement met en jeu deux types de logiques, celle de « compétences » endossées par ces nouveaux acteurs et actrices en tension avec celle de « qualification » (Boucher, 2023) revendiquées par les acteurs et actrices installé·es. D'autre part, la médiation ouvre des champs nouveaux aux intervenant·es installé·es, notamment les travailleurs sociaux et travailleuses sociales, en termes d'opportunité d'emploi (Boucher, 2023), c'est le cas par exemple dans le travail social en milieu scolaire ou encore dans la coordination en médiation urbaine.

La médiation urbaine : le parent pauvre de la formation

La médiation urbaine intervient dans des espaces publics (quartiers, villes) autour de conflits divers (de types voisinage, incivilités, etc.) dans le but de lutter contre la désagrégation sociale (Ben Mrad, 2004). Ces intervenant·es ont des profils divers œuvrant dans des dispositifs très hétérogènes selon les contextes qui les mobilisent. De plus, ils et elles sont recruté·es, non pas sur la base de savoirs certifiés, mais sur l'évaluation de compétences incorporées au sens de Barthélémy (2009, 2004) comme l'expérience dans la médiation, la connaissance du monde de la nuit et des quartiers ou encore le savoir-être et savoir-faire dans le social (Darbellay, 2019).

Ce mode de recrutement peut expliquer en partie le constat suivant : sur l'ensemble des formations proposées par les institutions reconnues par la FSM, seule une propose une formation en médiation sociale intitulée « *Agent de médiation urbaine* ». Ce constat n'est pas spécifique à la Suisse, en effet, en France « *la médiation sociale est parfois considérée comme « l'enfant pauvre » en comparaison à la médiation en entreprise ou à la médiation familiale* » (Ben Mrad, 2016, p.1).

Ainsi la stratégie de formation de ces intervenant·es consiste à proposer, de manière hétérogène, en fonction des dispositifs considérés, un certain nombre de formations courtes délivrées par des organismes privés et regroupées autour de quatre domaines. Le premier est celui de la formation en médiation à proprement parlé, elle est constituée par l'apprentissage des différentes formes de médiation (formelle et navette) et par des techniques de communication (gestion de conflit, prévention de la violence, entretien motivationnel, simulation de cas, jeux de rôle et communication non violente). Les autres pans de la formation sont constitués par la sécurité (self-défense, utilisation spray au poivre, agression au couteau), par la santé et les premiers secours (cours réanimation, consommation de drogues festives, réduction des risques dans les situations festives) et de l'immersion terrain (avec la police ou les ambulanciers voire les équipes mobiles ou encore la voirie). Certaines formations très spécifiques sont encore données dans certains dispositifs dans le domaine de l'administration ou dans celui du savoir-faire et savoir-être couplé à une formation sur l'identité professionnelle. Ces formations peuvent être présentées comme une palette de cours qui sont suivis individuellement par les médiateurs et médiatrices urbains ou donnés à l'équipe en bloc. La durée reste très variable (Darbellay, 2022; Darbellay & Andreoli, 2022).

Cette configuration de formation relève typiquement des débuts de la formation en médiation, comme le constate Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (2017), comprenant des « *formations courtes et spécialisées* » sans certification reconnue. En effet, en prenant l'exemple de l'institution de formation reconnue par la FSM qui propose la seule formation repérée, celle-ci offre un premier module de 6 jours de formation de base et un second module de 4 jours d'approfondissement. La validation auprès de la FSM est en cours. Relevons encore que la médiation urbaine n'est pas un champ qui a été mentionné par les médiateurs et médiatrices interrogé·es dans l'enquête

2022 de la FSM, comme si cette dernière restait encore un impensé dans le contexte helvétique. Cette relative absence de la médiation urbaine du domaine de la formation reconnue est un signe de la faible professionnalisation de ce champ en Suisse, tout comme le constatait Jaccoud (2016) pour le Québec. Cette dernière a mis en évidence que « *des signes évident d'inclusion de la médiation dans les métiers de l'intervention sociale apparaissent dans le paysage québécois* » (2016, p.16). Pour la Suisse, nous n'avons pas d'indices qui tendraient à mettre en évidence un mouvement semblable, mais cela n'est pas une option improbable.

L'enseignement de la médiation dans une école de travail social

Le second exemple concerne la formation en médiation dans le cadre du cursus des étudiant·es de première année en travail social dans une école où la médiation est considérée comme une thématique incontournable du programme d'études cadre. Nous avons mis en place un ensemble de cours qui permet aux étudiant·es de notre école de se positionner par rapport aux nouveaux acteurs et actrices de l'intervention sociale (cf. supra), de comprendre la place qu'ils et elles occupent dans ce champ mais aussi les différences en termes d'identité professionnelle par rapport à la diversité des professionnel·les œuvrant dans le champ de l'intervention sociale.

Dans la structure de formation, les cours de médiation ont été séparés des cours sur la gestion de conflits⁶, ce qui participe, à notre sens, à affirmer que la médiation n'est pas une simple technique de gestion des conflits mais un modèle de régulation sociale au sens où l'entend Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (2017). La durée totale est de 18 périodes⁷ données sur deux mois avec une évaluation sommative. Le contenu des cours comprend tout d'abord un apport théorique (6 périodes) qui consiste, à partir d'une vidéo d'une médiation, à faire émerger les éléments contenus dans la définition de la médiation de Michèle Guillaume-Hofnung⁸. Puis les étudiant·es s'immergent dans des ateliers (8 périodes) pour découvrir les enjeux de la médiation dans des champs où le travailleur social ou la travailleuse sociale travaille en collaboration avec des médiateurs et médiatrices, c'est le cas de la médiation familiale, scolaire et du hors murs (médiation urbaine), ainsi qu'un champ où les deux professionnel·les sont confondu·es, celui de la médiation culturelle (au sens artistique). Et enfin, l'enseignement se poursuit par 4 périodes d'analyse de situations complétées par un jeu de rôle pour mettre à l'épreuve leur compréhension du dispositif de médiation.

Autant dans les cours théoriques que dans les ateliers, les qualités du tiers intervenant sont discutées (impartialité, neutralité et indépendance au sens de Michèle Guillaume-Hofnung (2012) pour faire apparaître les frontières professionnelles des deux types de métier, soit le travail social d'un côté et celui de la médiation de l'autre. Par exemple, dans la médiation familiale, la nature du mandat délivré par les autorités (protection de la jeunesse ou juge familial) permet de mieux comprendre les limites de l'intervention des assistants sociaux et assistantes sociales et la complémentarité avec les médiateurs et médiatrices

familiales autour de la protection de l'enfant par exemple (cette problématique est largement abordée dans l'article de Fathi Ben Mrad (1998)). La possibilité d'endosser les deux rôles dans ce champ est également traité pour montrer les tensions voire les imbrications qui peuvent découler lorsque les professionnel·les ont une « *double casquette* » (Darbellay, 2019). La médiation urbaine ou sociale est également un bon exemple qui permet de dessiner les frontières professionnelles en mettant en évidence les différences d'intervention dans l'espace public, une action sur le moment d'un côté et une action à visée de long terme de l'autre, engendrant une « *utilisation* » bien différente de l'espace public ainsi qu'une manière d'envisager la collaboration bien spécifique (Darbellay, 2022 ; Darbellay & Andreoli, 2022). Quant à la médiation scolaire, elle comprend une diversité d'intervenant·es provenant autant du monde scolaire (enseignant·es médiateur/trices) que du social (travailleurs sociaux et travailleuses sociales en milieu scolaire) et permet de questionner l'impartialité au cœur de l'intervention et de la position tierce externe et interne entre opportunités et limites dans l'intervention. Enfin, la médiation culturelle imbrique la dimension sociale et culturelle dans l'intervention permettant de discuter du profil des intervenant·es, de leur légitimité, de la formation, etc... et donc des frontières professionnelles de ce type d'emploi.

Enseigner la médiation dans une école de travail social ouvre ainsi un monde de possibles à nos étudiant·e.s, en leur permettant de mieux appréhender la collaboration avec des professionnel·les dans le domaine de la médiation ou l'exercice de postes liés à ce métier. Cet enseignement permet également aux étudiant·es de s'interroger sur leur propre professionnalité et de mieux comprendre leur place dans l'ensemble des intervenant·es du social (Ion, 2009).

Conclusion

Nous constatons avec Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (2017) que « *la médiation est encore un champ en construction et [que] les frontières sont encore floues* » (p.216). A notre sens, la formation, participe de manière conséquente, à la construction de l'identité professionnelle au sens de Didier Demazière (2004). En effet, pour bénéficier d'une autonomie relative, d'une visibilité et d'une légitimité minimale, il faut que « *les travailleurs concernés soient parvenus à se coaliser, aient découpé un territoire d'exercice* » (Demazière, 2004, p.12). Selon nous, la formation est l'une des composantes permettant de construire ces bases de l'identité. Le territoire d'exercice de la médiation en Suisse se développe dans quelques domaines d'intervention privilégiés (principalement la famille et le travail) dans lesquelles apparaissent les formations idoines certifiées. A côté de cela, nous constatons d'une part que des domaines émergents apparaissent, comme la médiation urbaine ou la médiation articulée à d'autres professions (comme le travail social) dans lesquelles la formation joue un rôle de reconnaissance et de professionnalisation du champ d'intervention. Et d'autre part, il y a une volonté de revendiquer une légitimité minimale sur un territoire d'exercice limité et circonscrit qui pourrait passer par la reconnaissance au niveau national de la profession éventuellement par la mise en œuvre d'un diplôme fédéral. Ainsi la formation se trouve à l'articulation de deux

mouvements en tension, l'un tendant vers une diversification et l'autre vers une uniformisation pour construire une identité professionnelle correspondant aux besoins des spécificités du pays. Ce défi est d'autant plus grand dans le contexte particulier de la Suisse qui, rappelons-le, est traversé par la diversité des langues et des cultures. En effet, chaque partie linguistique mobilise des bases conceptuelles différentes en

fonction de la langue parlée, par exemple la Suisse romande fait appel à des traditions francophones et la partie alémanique à celles des pays germanophones. Cette diversité culturelle amène un niveau supplémentaire de complexité pour construire une identité professionnelle propre. Et c'est peut-être là que se situe un des enjeux de la formation en médiation dans le contexte suisse aujourd'hui.

Notes :

¹ La certification eduQua est un label de qualité suisse pour les prestataires de la formation continue.

² Ce résultat est une constante car ces champs étaient déjà mentionnés comme prioritaires dans l'enquête de la FSM de 2014.

³ Le niveau 2 est intitulé « Médiation ».

⁴ Nous avons pris l'exemple du CAS en médiation de l'Université de Genève.

⁵ Cette exigence doit être justifiée tous les trois ans

⁶ Ces deux groupes de cours appartiennent à des logiques thématiques différentes.

⁷ Une période comprend 45 minutes de cours.

⁸ « La médiation est avant tout un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers - impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs - favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause » (Guillaume-Hofnung, 2012, p.70).

Bibliographie

- Astier, I. (2005). Qu'est-ce qu'un travail public? Le cas des métiers de la ville et de l'insertion. In J. Ion (Ed.), *Le travail social en débat(s)* (pp. 170-185). Paris: La Découverte.
- Astier, I. (2005). Qu'est-ce qu'un travail public ? Le cas des métiers de la ville et de l'insertion. In J. Ion (Ed.), *Le travail social en débat(s)* (pp. 170-185). La Découverte.
- Ben Mrad, F. (2004). La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine. *Revue française des affaires sociales*, 3(3), 231-248.
- Ben Mrad, F. (1998). Médiation et travail social: concurrence ou complémentarité? *Hommes et Migrations*, 1215, 67-80.
- Ben Mrad, F. (2016). Editorial. *Lettre des Médiations. Médiation sociale dans le monde francophone*, n°2, octobre.
- Ben Mrad, F. (2012). Médiation et protection de l'enfance [Le travail social à l'épreuve de la conflictualité parentale]. *Politiques sociales et familiales*, 107, 65-75.
- Barthélémy, F. (2009). Médiateur social, une profession émergente ? *Revue française de sociologie*, 50(2), 287-314.
- Barthélémy, F. (2004). Médiateur social : Dynamiques de fabrication d'une pratique professionnelle. *Esprit critique*, 06(03), 60-70.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2017). Les enjeux de la formation à la médiation. *Négociations*, 28(2), 201-219. <https://doi.org/10.3917/neg.028.0201>
- Boucher, M. (2023). Pour une (in)discipline en travail social. Réflexions sur la constitution d'un « espace académique interventionnel » dans les champs social et universitaire. *Sciences et actions sociales*, 19. <http://journals.openedition.org/sas/3006>
- Ion, J. (2009). Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métier ? *Informations sociales*, 152(2), 136-142.
- Darbellay, K. (2022). Enjeux de professionnalisation des intervenants de la rue en Suisse romande : entre correspondants de nuit et travailleurs sociaux hors murs. *Revue internationale animation, territoires et pratiques socioculturelles*, 21. <https://edition.uqam.ca/atps/issue/view/71>
- Darbellay, K. (2019). Interventions de travailleuses et travailleurs sociaux médiateurs dans le champ familial : pour quelles tensions et opportunités ? *Revue suisse de travail social*, 26, 116-130.
- Darbellay, K., & Andreoli, L. (2022). Du travail social hors murs à la médiation sociale: quelle professionnalité pour quels enjeux dans le contexte de la Suisse romande? In P. Tozzi (Ed.), *L'animation socioculturelle et l'intervention sociale face à la violence* (pp. 283-301). *Carrières sociales*.
- Demazière D., 2004, « Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation », *Formation Emploi*, n°86, p. 11-23.
- FSM <https://www.mediation-ch.org/cms3/fr/association>
- FSM (non daté) « Médiation Suisse Une vision – un projet – un processus à l'aube d'une nouvelle décennie ».
- FSM (non daté) « La médiation en Suisse. Enquête 2022 auprès des médiateurs et médiatrices ». https://www.mediation-ch.org/cms3/fileadmin/doc/umfragen/220823sw_f_01_zusammenfassung_mediation_newsletter.pdf
- FSM « Règlement sur les formations ».
- Guillaume-Hofnung, M. (2012). *La médiation*. PUF.
- Ion, J. (2009). Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métier ? *Informations sociales*, 152(2), 136-142.
- Jaccoud, M. (2016). Etat des lieux de la médiation sociale au Québec. *Lettre des médiations*, 2, 13-16.
- Thiébaud, C. (2023). *Pratiques et réseau de la médiation en Suisse : particularités helvétiques*. <https://intermedies-mediation.com/pratiques-et-reseau-de-la-mediation-en-suisse-particularites-helvetiques/>

[Retour à la table des matières](#)

L'évolution de la formation du médiateur social au Portugal*

Isabel PIMENTA FREIRE

Ana Paula CAETANO

UIDEF, Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Portugal

La médiation constitue une pratique sociale associée à la régulation des conflits et, plus largement, à la citoyenneté active et démocratique et à l'éducation à la paix. Toutefois, dans des sociétés diverses et complexes telles que celles

d'aujourd'hui, la médiation peut assurer un rôle collectif dans la construction de la cohésion sociale, voire même dans la transformation de la société, dans le sens de la justice sociale, et dans la contribution à la durabilité et au bien commun. Ce

cadre aux multiples finalités de la médiation pose des défis majeurs à l'action du médiateur, mais aussi aux systèmes de formation.

La médiation est basée sur le respect de la dignité et des droits des personnes, en particulier le droit à l'autodétermination. Le médiateur est un élément tiers qui peut favoriser des processus de prise de décision dans lesquels il prend lui-même conscience, devant faire appel et développer ses ressources pour faire face à des situations défavorables.

La reconnaissance sociale et professionnelle du médiateur, ou son absence, est un enjeu crucial pour son action. S'agissant d'une activité professionnelle centrée sur des situations, des systèmes et des réseaux de systèmes complexes, une formation scolaire et professionnelle qualifiée est requise, ainsi qu'une (re)connaissance des communautés avec lesquelles il travaille.

Dans cet article, notre objectif principal est la formation du médiateur social, également appelé au Portugal médiateur culturel, médiateur socioculturel ou médiateur interculturel¹. Cependant, nous ferons aussi allusion et quelques rapprochements avec le médiateur de conflits, plutôt lié au domaine juridique, de la consommation et autres.

Comme nous l'analyserons par la suite, au Portugal, la définition du métier de médiateur, à savoir celui de médiateur social, a été conditionnée par la persistance de politiques publiques qui le négligent et qui, peut-être pour cette raison même, posent des limites à sa formation. Rétroactivement, l'absence de formation approfondie et de qualité se traduit par la persistance d'une activité professionnelle mal réglementée et précaire, notamment dans le cas du médiateur socioculturel.

Cependant, lorsque nous nous penchons sur la formation actuelle en médiation, dans tout le système d'enseignement portugais, nous observons qu'il existe, au niveau de l'enseignement supérieur, une certaine diversité de cours qui offrent une formation à la médiation, essentiellement à travers l'offre d'unités d'enseignement dans les domaines des sciences sociales, du droit ou de la gestion des ressources humaines.

La recherche bibliographique sur le thème de la formation du médiateur, réalisée au niveau international et au Portugal, révèle que les publications se concentrent davantage sur l'approche de « comment » la formation du médiateur et ou devrait être effectuée (par exemple, paradigmes, approches, méthodologies, stratégies et techniques de formation) plutôt que sa nature, c'est-à-dire comment elle est organisée, comment elle est réglementée et comment cela a évolué au fil du temps.

Au Portugal, les travaux de Silva (2016), Silva et Cunha (2019), Caetano et Freire (2022), Pinto da Costa et Silva (2022) sont des exemples de l'approche « comment » évoquée ci-dessus. Mais nous pouvons aussi citer, au niveau international, les travaux de Bonafé-Schmitt (2017), Álamo et Villaluenga (2020) ou Silva, Guiomar et Cunha (2023) qui suivent la même ligne. Il s'agit d'auteurs qui abordent la formation du médiateur selon une perspective critique, descriptive, analytique voire historique, en s'intéressant soit à la question

Évolution de la formation du médiateur social au Portugal

L'émergence de la figure du médiateur socioculturel, compétences requises et cadre professionnel

L'intérêt pour la médiation dans le domaine social et culturel apparaît, au Portugal, dans la seconde moitié des années quatre-vingt-dix du siècle dernier. Cet intérêt est associé au besoin de répondre aux problèmes sociaux tels que la migration, l'enfance et la jeunesse, en particulier les taux élevés de pauvreté, de chômage, de travail des enfants, d'échec et de décrochage scolaire. Dans ce contexte, certaines politiques publiques orientées vers l'inclusion et la cohésion sociale émergent alors, soutenues par des lois dont certaines envisagent la création du rôle de médiateur. Dans le même sens, nous soulignons des projets de recherche et d'intervention sociale, certains étant financés par la Communauté européenne (par exemple Silva, 2016 ; Freire, 2010).

Les premières références légales à la figure du médiateur (la désignation étant *médiateur culturel pour l'éducation*) apparaissent dans les arrêtés n° 147/96, du 8 juillet 1996, et n° 304/98, du 24 avril 1998. Ces documents se concentrent sur les questions liées à l'enfance et à la jeunesse, le premier arrêté créant le *Programme des territoires éducatifs d'intervention prioritaire* (TEIP) et le deuxième un *Programme professionnel pour les jeunes chômeurs de longue durée* (Freire, 2010).

Le rôle de médiateur a d'emblée été associé à une situation de grande précarité, étant donné que les contrats de travail n'avaient qu'une durée limitée d'un an. Le niveau de formation requis était également très faible. Le principal critère de sélection était l'appartenance à une communauté socioculturelle ou à un groupe ethnique spécifique. Dans l'arrêté qui crée le *Programme professionnel*, il est explicitement mentionné que le candidat au poste de médiateur n'était même pas tenu d'avoir la 11^{ème} année de scolarité (arrêté n° 304/98, du 24 avril 1998).

Le premier groupe de médiateurs culturels a été placé dans les établissements d'enseignement élémentaire en septembre 1998. L'année suivante, l'arrêté conjoint n° 942/99, du 3 novembre 1999, est alors publié, approuvant le règlement du programme éducation-emploi, dont les bénéficiaires étaient des chômeurs inscrits auprès des Centres d'emploi qui répondaient aux exigences de qualification. Ce document réglemente la situation des médiateurs culturels et des animateurs en général.

En 2000, un groupe de travail est créé (arrêté conjoint n° 1165/2000 de la présidence du Conseil des ministres, du ministère du Travail et de la solidarité sociale et du ministère de l'Éducation) pour développer un processus d'évaluation du travail des médiateurs dans les établissements d'enseignement (Galego et Oliveira, 2005). Selon le rapport de ce groupe, l'évaluation du travail des médiateurs dans les établissements d'enseignement est très positive. De même, la nécessité d'étendre la médiation à d'autres domaines

La loi n° 105/2001, du 31 août 2001, qui définit le statut juridique du médiateur socioculturel ici désigné, aide à clarifier le rôle du médiateur (« *collaborer à l'intégration des migrants et des minorités ethniques, en vue de renforcer le dialogue interculturel et la cohésion sociale* ») et définit les contextes d'intervention (« *établissements d'enseignement, institutions de sécurité sociale, établissements de santé, Service des étrangers et des frontières, Institut de réinsertion sociale, municipalités et services et organismes publics dans lesquels l'exercice de ses fonctions s'avère nécessaire* ») (article 1, points 1 et 2).

Dans le domaine de la formation, cette loi fixe, explicitement et pour la première fois, une exigence, c'est-à-dire « le médiateur socioculturel doit suivre des formations qui prennent en considération une matrice aux contenus communs, permettant notamment de promouvoir le dialogue interculturel entre tous les citoyens, auxquels s'ajouteront des modules de formation spécifiques qui tiennent compte des spécificités de chaque communauté. L'objectif est donc de faciliter la relation intrinsèque entre formation, certification et marché du travail » (article 4, point 1). Néanmoins, l'exigence en matière de niveau scolaire demeure très faible : « (...) il s'impose de créer, par des protocoles établis entre l'Institut de l'emploi et de la formation professionnelle et des entités accréditées, des formations pour le médiateur socioculturel **équivalentes à la 9^{ème} année de scolarité** et qui confèrent le niveau II de qualification professionnelle » (article 4, point 2). Dans ce contexte, certains organismes publics, comme le ministère de l'Éducation, le Haut-commissariat à la migration et aux minorités ethniques (ACIME) ou l'Institut de l'emploi et de la formation professionnelle ont développé des formations pour les médiateurs.

Même si cette loi n'est jamais entrée en vigueur, faute de réglementation, à long terme, cela a eu des répercussions dans le domaine de la formation des médiateurs. En formation initiale, des formations professionnelles pour le médiateur socioculturel et le médiateur interculturel ont été créées, dans le cadre des cours dénommés d'éducation-formation pour adultes (dits Cours EFA), qui pouvaient correspondre soit à la 12^e année de scolarité (enseignement secondaire), soit à la 9^e année (3^e cycle de l'enseignement élémentaire)². Il s'agit de formations destinées aux personnes âgées de plus de 18 ans, au chômage ou non.

Le Haut-commissariat à la migration et aux minorités ethniques (Alto Comissariado para as Migrações e Minorias Étnicas - ACIME), créé en 2002, aujourd'hui Haut-commissariat aux migrations (Alto Comissariado para as Migrações - ACM), est un institut public qui a eu un impact remarquable, parvenant à une certaine reconnaissance de la médiation socioculturelle et interculturelle. Cet organisme a créé le programme *Escolhas* (Choix), qui est encore un outil de politique publique pertinent dans le domaine de l'inclusion sociale. Visant l'épanouissement et l'inclusion des jeunes, dans un contexte communautaire, il a été successivement renouvelé jusqu'à ce jour. Sa mission est de « *promouvoir l'inclusion sociale des enfants et des jeunes issus de contextes plus vulnérables, en particulier des descendants de migrants et des enfants et jeunes Gitans* » (comme indiqué dans la

résolution du Conseil des ministres n° 151/2018, qui a créé la 7^e génération du programme *Escolhas*).

Les projets locaux du programme *Escolhas* incluaient, dès le début, majoritairement des médiateurs, bien que sous différentes appellations, allant des *jeunes médiateurs urbains* aux *médiateurs socioculturels*, *dynamiseurs socioculturels*, *médiateurs interculturels* ou *médiateurs municipaux*.

Le programme en est actuellement à la 9^{ème} génération, qui se déroule entre 2023 et 2026 (résolution du Conseil des ministres n° 74/2023, du 14 juillet 2023).

Malgré la précarité liée à la durée de chaque projet, la continuité de ce programme a réussi à créer une situation de plus grande stabilité d'emploi pour les médiateurs, ce qui a attiré des médiateurs possédant des études universitaires, à savoir titulaires de licences, de masters et même de doctorats.

Dans un travail de recherche empirique auquel nous avons participé, publié en 2010, nous avons observé cette diversité de diplômes universitaires et de formations dans différentes branches du savoir (Silva, Caetano, Freire et al, 2010). Cette diversité est bien confirmée dans un travail récent de Silva et Guiomar (2023).

Cependant, récemment, le Haut-commissariat aux migrations (ACM) a renforcé la perspective ethnique dans la sélection des médiateurs socioculturels, souvent au détriment d'une formation qualifiée. Dans les récents projets de médiateurs municipaux et de médiation interculturelle, créés dans le cadre du Plan stratégique pour les migrations sous la juridiction de l'ACM, les critères ethniques de sélection des médiateurs ont été renforcés, en donnant la priorité aux médiateurs appartenant à des communautés gitanes et d'immigrés. Ce critère est explicitement établi dans le texte de présentation du concours de candidature pour le projet Médiateurs municipaux et médiation interculturelle, intégré dans le programme opérationnel d'inclusion sociale et d'emploi du Fonds social européen (Avis POISE - 33-2021-02) lorsqu'il est établi dans le Profil des Médiateurs municipaux et interculturelles: « Le médiateur doit être membre d'une communauté migrante et/ou gitane ».

Quant à la formation continue du médiateur socioculturel, c'est également l'ACM qui développe de manière systématique des formations courtes (environ 20 heures). Ces formations s'adressent au médiateur socioculturel/médiateur interculturel/médiateur municipal. D'autres entités publiques promeuvent ou ont promu la formation continue des médiateurs, notamment le ministère de l'Éducation, avec des programmes de formation pour médiateurs dans les écoles TEIP.

La situation présente

Persistence de faibles niveaux de formation

Actuellement, la formation initiale du médiateur social s'effectue principalement au niveau de l'enseignement secondaire, même s'il existe certaines formations au niveau de l'enseignement supérieur pour exercer ces fonctions.

Comme nous l'avons dit précédemment, dans le système éducatif portugais, l'enseignement secondaire dispose de deux voies d'accès : l'enseignement général et professionnel. Dans ce deuxième cas, il existe des cours de médiateur interculturel dans certains établissements d'enseignement du pays.

Les cours professionnels, aujourd'hui appelés cours d'apprentissage (prévus au point b) du paragraphe 1, de l'article 9, du décret-loi n° 396/2007, du 31 décembre 2007, réglementés par l'arrêté n° 70/2022, du 2 février 2022) sont dispensés dans les établissements d'enseignement publics et privés, les fondations, les associations ou les instituts, à condition qu'ils soient reconnus par l'Agence nationale pour la qualification et l'enseignement professionnel, IP (décret-loi n° 92/2014, du 20 juin 2014, qui crée les établissements de formation professionnelle).

Les plans d'études des cours d'apprentissage en médiation interculturelle sont organisés en unités d'enseignement et en apprentissages dans un contexte de travail. Les unités d'enseignement sont réparties entre les composantes *socioculturelle, scientifique et technologique* (annexe I de l'arrêté n° 70/2022). Ce document juridique fait référence à un programme d'études très flexible. Il présente un ensemble d'unités d'enseignement pour chacune de ces composantes, qui « doivent être sélectionnées en fonction des besoins du marché du travail de la région et de la spécificité technique des entités d'accompagnement en alternance, où la formation se déroule dans un contexte de travail ». La composante *socioculturelle* intègre des unités d'enseignement telles que : « profil du médiateur », « intervention auprès des populations en situation de vulnérabilité sociale », « médiation interculturelle », « principes, techniques et modèles ». La composante *scientifique* comprend la formation en mathématiques, en psychologie et sociologie. La composante *technologique* fait référence à la formation en langues, en technologies de l'information et de la communication. Ces composantes d'études doivent, dans leur ensemble, durer entre 125 heures et 225 heures. La composante formation dans un contexte de travail, qui se déroule en alternance avec les unités d'enseignement, doit avoir une durée maximale de 1500 heures. Selon le point 2 de l'arrêté n° 70/2022

« Les activités à réaliser par l'apprenant lors d'une formation dans un contexte de travail sont suivies et évaluées par un tuteur et doivent être régies par un plan d'activités individuel, convenu entre l'entité de formation et l'entité d'accompagnement en alternance. Ce plan doit être porté à la connaissance de l'apprenant ou, lorsqu'il est mineur, de son représentant légal ».

Cette réalité renforce l'offre de formation des médiateurs sociaux et culturels qui s'est consolidée. En d'autres termes, il s'agit de professionnels dont le niveau de qualification académique est relativement faible, bien qu'il suive naturellement l'expansion de l'enseignement obligatoire. Actuellement, l'obligation scolaire fixe la durée de la scolarité à 12 années, tandis qu'en 1996, lors des premières lois réglementant la fonction de médiateur, elle était fixée à 9 années.

Le parcours dans l'enseignement supérieur

Depuis la première décennie de ce siècle, les établissements d'enseignement supérieur dispensent une formation initiale et continue qualifiée dans ce domaine. Dans la recherche que nous avons effectuée en ligne, en consultant les plans d'études des universités portugaises et des instituts polytechniques supérieurs, nous avons vérifié l'existence de deux programmes de master visant à former des médiateurs dans le domaine social et éducatif – le master en éducation, spécialisation en médiation éducative, de la Universidade do Minho, et le master en médiation interculturelle et intervention sociale, du Instituto Politécnico de Leiria, dont les plans d'études sont présentés dans les tableaux I et II.

Tableau I – Plan d'études du master en éducation, spécialisation en médiation éducative, Universidade do Minho

1ère année – 60 ECTS	2ème année – 60 ECTS
<p>Tronc commun : Droits des personnes Fondements et modèles de médiation Recherche en éducation et développement de projets Modèles et processus de supervision</p> <p>Options : Modèles et pratiques d'intervention psychosociale Processus de communication et de médiation en ligne Contextes et pratiques de la médiation éducative Éducation à l'autonomie et à la participation Leadership et dynamiques de groupe dans un contexte de médiation Supervision de médiation et développement professionnel Éducation inter-multiculturelle Littératies et langage dans un contexte de médiation</p>	Stage annuel

Tableau II – Plan d'études du master en médiation interculturelle et intervention sociale – Instituto Politécnico de Leiria

1ère année – 60 ECTS	2ème année – 60 ECTS
<p>Droit et médiation Médiations socioculturelles Méthodologies de recherche I Migrations, mondialisation et cohésion sociale Médiation socioculturelle dans les territoires éducatifs Méthodologies de recherche I Le professionnel de la médiation et intervention sociale Séminaire thématique sur la médiation interculturelle et l'intervention sociale : familles, groupes et communautés.</p>	Séminaire de suivi Projet/mémoire/stage

Il n'existe pas de licence en médiation dans les universités ou les instituts polytechniques portugais.

Des formations de techniciens professionnels supérieurs ont été récemment créées³. Ces formations ont une durée de 4 semestres (120 ECTS) et délivrent un diplôme technique

professionnel supérieur, comprenant des cours de médiation interculturelle, dispensés par intermittence dans certains instituts polytechniques. Cette année scolaire 2023/2024, seulement deux établissements d'enseignement supérieur ont ouvert des candidatures pour ces formations.

Concernant la *formation continue* du médiateur social, outre les multiples initiatives de la société civile, il existe des cours de deuxième cycle dans différents domaines de la médiation, assurés par des universités (publiques et privées) et des instituts polytechniques.

Dans les plans d'études des universités (publiques et privées) et des instituts polytechniques, il existe un ensemble important de cours de premier cycle et d'autres diplômes qui proposent des unités d'enseignement en médiation. Bien que cette offre de formation en médiation s'intéresse prioritairement à la formation initiale à d'autres métiers du domaine social, ces unités peuvent être suivies par les médiateurs en unités isolées, contribuant à leur formation continue. Cette offre d'unités d'enseignement avec des contenus liés à la médiation se retrouve dans les cours liés aux domaines du service social, de l'éducation, de la psychologie, du droit, de la criminologie, de la gestion d'entreprise et des ressources humaines.

Il y a, dans plusieurs universités, des cours de médiation pour les diplômés, qui ne sont pas des masters. Le plus gros investissement semble se faire dans les cours de médiation des conflits, de médiation et négociation familiale, de médiation et de résolution des conflits⁴. Ce dernier permet au médiateur d'exercer auprès des tribunaux de paix, des centres d'arbitrage des litiges de consommation, des procédures judiciaires et de la médiation internationale privée. Ces formations sont plus valorisées et réglementées que les formations en médiation sociale ou interculturelle, qui résultent en fait de la loi sur la médiation en vigueur (loi n° 29/13 du 19 avril), à savoir les articles 10 et 11 qui définissent uniquement les domaines de médiation suivants : familiale, professionnelle, pénale, civile et commerciale.

Considérations finales

Dans cet article, nous souhaitons apporter une petite contribution à la clarification du domaine de formation du médiateur social au Portugal, en faisant un portrait de dimension historique, marqué par des tentatives de régulation et des mouvements disparates pour pouvoir exercer cette activité professionnelle, en particulier de la part des organismes publics liés à l'éducation formelle. Nous assistons, d'une part, à une tendance à des études

préuniversitaires spécialisées en médiation interculturelle au niveau de l'enseignement secondaire en filière professionnelle et au niveau de la formation de techniciens supérieurs et, d'autre part, à une formation diplômante de l'enseignement supérieur de premier et deuxième cycle. Dans ces derniers cas, la médiation occupe soit une place relativement limitée dans les formations qualifiantes pour d'autres métiers, soit une place centrale orientée spécifiquement vers le métier de médiateur, même s'il n'existe aucune licence en médiation.

La reconnaissance d'une activité professionnelle implique des mouvements historiquement situés dans différents secteurs de la société, émergeant des besoins sociaux auxquels ils cherchent à répondre, des collectifs eux-mêmes qui se constituent pour renforcer leur sphère d'action et la différencier des autres, des organismes publics qui régulent leur action, des organismes qui proposent de développer des projets d'intervention et des programmes de formation. Ces mouvements s'interpénètrent de manière interdépendante, bien que pas toujours convergente et concertée, ce qui, bien qu'en faisant progresser la mise en œuvre de leurs actions et des connaissances qui leur sont associées, peut affaiblir, fragmenter et retarder les possibilités d'institutionnalisation de ce même métier. Dans un sens convergent, une concertation sociale largement participative s'avère nécessaire pour établir et différencier la médiation et le métier de médiateur, avec une signification qui dépasse le domaine de la médiation des conflits prévu par l'actuelle loi n° 29/2013, du 19 avril 2013. Il est aussi nécessaire de déterminer le régime juridique et le cadre professionnel du médiateur, établir sa reconnaissance dans la Classification nationale des professions, réglementer éthiquement et déontologiquement la performance de ces professionnels. La coordination concernant les niveaux de formation pourrait être un autre facteur de renforcement. En donnant de la visibilité aux orientations actuelles et aux offres de formation de l'éducation formelle dans le domaine de la médiation sociale, nous constatons que deux profils se dessinent avec des niveaux de formation différents. Ces profils, s'ils sont maintenus, peuvent donner lieu à une différenciation des activités professionnelles, en réservant le métier de médiateur à une formation initiale spécialisée de niveau licence et de 2^{ème} cycle, où la médiation sociale serait l'un des domaines d'approfondissement. Nous sommes conscientes que ce sujet est sensible et controversé, exigeant des discussions plus approfondies, ainsi qu'un débat auquel nous entendons contribuer avec cet article.

Notes :

* Ce travail a été soutenu par des fonds nationaux à travers FCT-Fondation portugaise pour la science et la technologie, I.P., dans le cadre de UIDEF - Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação e Formação, UIDB/04107/2020, <https://doi.org/10.54499/UIDB/04107/2020>.

¹ Nous utilisons de préférence l'appellation médiateur social, même si parfois le recours à d'autres désignations se justifie également.

² L'enseignement non supérieur portugais est organisé en 3 cycles d'enseignement élémentaire et un cycle d'enseignement secondaire. Le 1^{er} cycle de l'enseignement élémentaire correspond aux 1^{ère}, 2^{ème}, 3^{ème}

et 4^{ème} années de scolarité ; le 2^{ème} cycle correspond aux 5^{ème} et 6^{ème} années et le 3^{ème} cycle aux 7^{ème}, 8^{ème} et 9^{ème} années. L'enseignement secondaire correspond aux 10^{ème}, 11^{ème} et 12^{ème} années, comprenant la voie professionnelle et la voie générale. Toutes deux donnent accès à l'enseignement supérieur (décret-loi n° 11/2020, du 2 avril 2020), bien que la voie professionnelle comporte dans ses plans d'études un aspect plus pratique et une formation en

contexte, en vue de développer des compétences pour un éventuel accès à une profession. Les cours EFA présentent ces caractéristiques, mais avec la spécificité de s'adresser à des personnes âgées de plus de 18 ans.

³ Les formations de techniciens professionnels supérieurs des instituts polytechniques, auxquels ont accès les élèves ayant terminé la 12e année de scolarité (enseignement secondaire), durent 4 semestres (enseignement supérieur de courte durée) (décret-loi n° 74/2006, du 24 mars 2006, modifié par les décrets-lois n° 63/2016, du 13 septembre 2016, et n° 65/2018, du 16 août 2018).

⁴ Ces cours sont certifiés par la Direction générale de la justice, dans les conditions fixées par l'ordonnance n° 345/2013 du 27 novembre.

Bibliographie

- Álamo, M. R., & Villaluenga, L. G. (Coords.). (2020). *Las competencias para la formación de la persona mediadora*. Santiago de Compostela: CUEMYC. ISBN: 978-84-121505-6-4.
- Bonafé-Schmitt, J-P. (2017). Les enjeux de la formation à la médiation. *Revue Informations Sociales*, 28(2), 201–219. <https://doi.org/10.3917/neg.028.0201>
- Caetano, A. P., & Freire, I. P. (2022). A competência Intercultural em Mediação: uma abordagem multidimensional. In A. M. Costa e Silva e E. Pinto da Costa. *Mediação Intercultural: formação, ação e reflexão* (pp. 69-83). <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.5>
- Freire, I. P. (2010). Mediação em Educação em Portugal. In José Alberto Correia & Ana Maria Costa e Silva (orgs.). *Mediação:(D)os contextos e (D)os actores*, (59-70). Porto: LibPsi, Coleção Ciências da Educação.
- Oliveira, A. & Galego, C. (2005). *A Mediação Sócio-cultural: um puzzle em construção*. Lisboa: ACIME.
- Pinto da Costa, E. & Silva, A. M. C. (2022). *Mediação Intercultural: formação, ação e reflexão*. <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.5>
- Reis, A., Spínola, A., Chaves, C., Santiago, C., Coutinho, E. Karimo, N. & Dénis, T. (2020). Mediação Intercultural em Contextos de Cuidados de Saúde – Projeto MEIOS. *Revista UIIPS – Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém*. Vol. 8, Nº 1, 3-16.
- Silva, A. M. C., Guiomar, P., Cunha, S., & Macedo, I. (Eds.). (2023). *(Re)Pensar a formação em mediação: Contributos nacionais e internacionais*. UMinho Editora. <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.78>
- Silva, A. M. C. (2016). Formação, investigação e práticas de Mediação para a Inclusão Social (MIS) em Portugal. In A. M. C. Silva, M. L. Carvalho, & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas*. (pp. 35-51). Braga: CECS
- Silva, A. M. C., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T & Ferreira, A. S. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23 (2), 119-151.
- Silva, A. M. C., & Cunha S. (2019). Formação de Mediadores Sociais na Europa: Um projeto piloto. *Revista Portuguesa de Educação*, 32(1), pp. 173-189. doi: 10.21814/rpe.13736
- Silva, A. M. C. E., & Guiomar, P. (2023). Mediators in Portugal: Training, Status and Professional Recognition. *Journal of Social and Political Sciences*, 6(1), 32-44. DOI: 10.31014/aior.1991.06.01.391

Législation consultée

- Arrêté n° 147/96, 8 Juillet (création du Programme Territoires Éducatifs d'Intervention Prioritaire).
- Arrêté n° 304/98, du 24 Avril (médiateurs culturels pour l'éducation).
- Arrêté Conjunto n° 942/99, du 3 de novembro (aprovação do Regulamento do Programa de Educação-Emprego).
- Arrêté n° 1165/2000 (bilan du travail des médiateurs socioculturels).
- Loi n° 105/2001, du 31 Aout (statut juridique du médiateur socioculturel).
- Appel POISE-33-2021-02, Appel à candidatures pour le projet Médiateurs municipaux et interculturels du Programme opérationnel inclusion sociale et emploi du Fonds social européen, Haut-Commissariat aux migrations.
- Décret-loi n° 74/2006, du 24 Mars (création de Cours de Techniciens Professionnels Supérieurs).
- Décret-loi n.º 396/2007, du 31 Décembre (création de cours d'apprentissage/enseignement secondaire).
- Loi n.º 29/2013, du 19 Avril (loi de la Médiation).
- Ordonnance n° 345/2013 du 27 novembre, de la Direction Générale de la Politique de Justice (certification de cours de Médiation pour la pratique professionnelle).
- Décret-loi n° 92/2014, du 20 Juin (création d'écoles professionnelles).
- Décret-loi n° 63/2016 du 13 Septembre (modification du décret-loi précédent qui crée les Cours de Techniciens Professionnels Supérieurs).
- Décret-loi n° 65/2018 du 16 Aout (modification des décrets-loi antérieurs portant création et réglementation des cours de techniciens professionnels supérieurs).
- Résolution du conseil des ministres n° 151/2018 (création de la 7ème génération du programme Escolhas).
- Ordonnance n.º 70/2022, du 2 Février (réglementation des cours d'apprentissage/enseignement secondaire).
- Ordonnance n.º 70/2022 du 2 Février, Annexe I (plan curriculaire du cours de Médiateur Interculturel).
- Résolution du conseil des ministres n.º 74/2023, du 14 Juillet (création de la 9ème génération du programme Escolhas).

[Retour à la table des matières](#)

De la médiation d'appoint à la médiation professionnelle en France : les enjeux de la formation

Larbi FEKIER
Praticien Chercheur et formateur
en médiation sociale et travail social, France

La formation à la médiation sociale, à l'instar de tout autre corps de métier, est un enjeu majeur, essentiel et incontournable, en raison de la nécessité de développer les compétences indispensables à l'exercice de toute activité professionnelle. Aujourd'hui, où en sommes-nous dans la structuration du métier de médiateur social ? Comment cette profession est-elle née ? Quelles sont les formations

existantes et répondent-elles aux mutations sociales et professionnelles qui s'opèrent sur les territoires. Ce sont autant de questions auxquelles nous tenterons de répondre en proposant de cheminer toujours un peu plus vers la reconnaissance, et surtout vers la valorisation, d'un métier qui a fait ses preuves et acquis sa place dans l'intervention sociale. Ces analyses et réflexions sont issues en grande partie de mon

mémoire (Fekier, 2015) et de mon approche empirique et ethnographique dans plusieurs villes du Grand-Est de la France¹.

Bref historique de la médiation sociale en France

La médiation sociale trouve son origine dans l'absence de réponse concrète à la montée des violences urbaines qui ont eu lieu dans notre pays à partir du début des années 1980 (Jazouli, 1992). La limite des interventions des organismes et des travailleurs sociaux déjà en place donnera naissance, des années plus tard, à cette nouvelle profession (Ben Mrad, 1998).

Dans un premier temps, le rôle joué par « les grands frères » était perçu comme le moyen d'endiguer ces violences, de nouveaux intervenants étant parvenus à entrer plus facilement en contact avec les « petits frères » incontrôlables et incompris. Ces acteurs d'un genre nouveau deviendront alors les interlocuteurs privilégiés des institutions publiques. Projetés sur le devant de la scène, ils attireraient l'attention autour d'eux et seront donc sollicités pour apaiser des tensions. Tel sera notamment le cas dans certaines périodes de crises urbaines, puisqu'ils rempliront des interstices non couverts par les professionnels déjà présents dans les quartiers sensibles.

Quelques décennies plus tard, dans le début des années 2000, la politique dite « des grands frères » a été remise en question pour en finir avec des méthodes considérées comme peu professionnelles et en raison d'une faible distanciation avec un public dont ils se sentaient proches. Ce positionnement inconfortable contribuera à engendrer un conflit de loyauté envers des jeunes qui leur ressemblaient et des institutions qui leur demandaient des comptes souvent chiffrés et nominatifs. Cette situation participera à installer une certaine confusion chez ce nouveau type d'intervenant social. Tout comme le souligne le témoignage d'un médiateur rencontré lors des formations que j'avais alors dispensées « *on est venu nous chercher car nous étions issus des quartiers et maintenant on nous demande de prendre de la hauteur et de réussir à nous distancier de ce public* ». Les qualités recherchées auparavant se transformeraient-elles en de nouveaux obstacles ?

La donne semble avoir changé et cela pourrait témoigner d'un changement de paradigme. Dorénavant, ces intervenants sociaux sont mis au même niveau que d'autres professionnels, à l'image des animateurs ou des éducateurs spécialisés. Les exigences deviennent alors plus fortes. Les compétences attendues commenceront à se dessiner grâce au développement de nouvelles formations et certifications. Une définition de la médiation sera élaborée à l'occasion d'un séminaire européen organisé en (2001) à Créteil sous la direction de Michèle Guillaume-Hoffnung *comme « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose »*²

Une rupture épistémologique est annoncée et la médiation sociale s'inscrit alors dans la construction d'une nouvelle identité. Des principes d'intervention sont proclamés : impartialité, indépendance, neutralité, tierce personne. Désormais les médiateurs sociaux doivent agir dans le cadre du maintien du vivre ensemble (et dans la résolution des conflits) en recherchant un dialogue pacifique avec les jeunes. Une nouvelle approche est née tout en s'appuyant sur les apports de disciplines reconnues comme la sociologie, l'anthropologie, le droit ou la psychologie. Le contenu des formations s'étoffe en dépassant l'idée selon laquelle le fait d'être issu de ces quartiers ou de connaître les populations qui y résident suffirait pour être un intervenant social compétent. La professionnalisation s'inscrit dès lors par la distanciation avec le sens commun, les préjugés et les jugements de valeur.

La médiation sociale aujourd'hui

Après quarante ans de bons et loyaux services, la médiation sociale correspond aujourd'hui à un métier qui bénéficie d'une définition, d'un cadre intelligible, structuré et structurant. Cette reconnaissance n'est toutefois pas à ce jour entièrement acquise en raison notamment de la proximité effective ou perçue avec les missions confiées à d'autres professionnels, présents sur le terrain, comme les éducateurs de rue issus du champ de la prévention spécialisée. Les médiateurs et les responsables de structure de médiation sociale expriment d'ailleurs très souvent le sentiment d'une mise en concurrence avec les éducateurs de prévention (Fekier, 2015) et, en même temps, on souligne une trop grande proximité avec des logiques sécuritaires lorsque ces médiateurs sociaux sont employés par une collectivité locale qui dispose d'un pouvoir de police (Kokoreff, 2003).

Les médiateurs peuvent être également confrontés à des difficultés inattendues. Malgré une définition explicite de leur mission, nous avons pu observer, tout au long de notre parcours professionnel et en échangeant avec des médiateurs en poste, qu'il existait de trop grandes disparités entre les structures de médiation sociale. Par exemple, certaines structures vont jusqu'à s'affranchir des fondamentaux et de la culture commune en reproduisant le modèle des années 80, faisant ainsi fi d'un protocole d'intervention bien défini dispensé par une formation de base, nuisant ainsi à la posture professionnelle souhaitée. Cette prise de distance soulève bon nombre d'interrogations qui, malheureusement, participent à entretenir un certain flou sur les frontières des pratiques professionnelles. Or, il ne faut pas oublier que la médiation recouvre une pluralité de registres (sécurité, prévention, culture, santé) et qu'elle est grandement utilisée pour atteindre des familles ou des personnes en situation de handicap (en direction desquelles on développe parfois même des techniques d'accompagnement faisant appel à la médiation animale). Il est fréquent de rencontrer ici et là des professionnels se qualifiant tous comme étant des médiateurs et travaillant, pour les uns dans les musées, pour les autres dans les quartiers prioritaires de la ville ou auprès de populations très vulnérables. Alors qu'elle est utilisée comme un remède à tous les maux, la médiation repose cependant sur une définition stable communément partagée par de

nombreuses instances. Elle est également transmise dans le cadre de formations qualifiantes.

La formation, enjeu majeur de tout dispositif d'intervention

Toute formation contribue à mettre à distance son quotidien, elle permet également d'acquérir des connaissances, tout en favorisant des savoir-faire et des savoir-être pour mieux les capitaliser dans une démarche de professionnalisation. Cela est d'autant plus vrai en ce qui concerne la médiation sociale qui, à la différence d'autres métiers du travail social, a prioritairement émergé du « terrain » pour ne pas dire de la « rue ». Aussi, la qualité de la formation des agents (en poste ou en devenir) est sans conteste la clé de la réussite et le vecteur principal de la qualité d'un service. Nous intéresser aux formations destinées aux médiateurs sociaux renvoie à la question de la reconnaissance du métier, par les pairs et par les institutions. Jean-François Six (1995, p.42) soulignait déjà : *« La formation qui sera nécessaire pour devenir un bon médiateur citoyen ne sera pas une formation purement technique, laquelle s'adresse essentiellement à des juristes et des psychologues de profession. Être un médiateur citoyen est un art, un art qui, comme tout art, n'a jamais fini de s'affiner. C'est un art de la relation personnelle et sociale; le médiateur citoyen est celui à qui l'on s'adresse parce que l'on sait - ou l'on pressent- qu'il a un don, celui de susciter des liens, de rabibocher des personnes, d'apporter une petite lumière dans un moment opaque...»* Jean-François Six ajoute que cette formation *« est rarement pensée dans une réflexion globale, d'où la nécessité de l'intégrer dans un environnement déjà existant, de l'introduire dans un paysage institutionnel et associatif afin d'éviter tout quiproquo à son sujet et ainsi faire l'économie « de querelles de territoires et de légitimité d'intervention ».*

Concernant la médiation sociale, nous ne la considérons pas comme une réponse à part entière, mais plutôt comme un ensemble d'interventions venant compléter celles qui contribuent à la résolution de conflits et à une amélioration du vivre ensemble. Cependant, la médiation sociale ne doit pas être confondue avec d'autres réponses proposées par les services sociaux ou par les administrations, notamment par celles qui sont chargées du maintien de la tranquillité publique. Or, quand la frontière entre ces deux espaces est trop souvent poreuse, la médiation devient alors une réponse politique à une problématique sécuritaire. De ce fait, elle est souvent mise en échec quand elle se construit dans l'urgence ou repose sur des projets trop peu élaborés et n'ayant aucun critère objectif d'évaluation. C'est également le cas quand on souhaite intervenir sans avoir assuré au préalable une réelle formation des équipes et sans respecter – au moment des recrutements - certains équilibres qui paraissent nécessaires en matière de mixité culturelle, de genre ou de génération. A vrai dire, les équipes sont constituées de jeunes (ou moins jeunes) souvent issus de l'immigration. Ces salariés travaillent dans des quartiers qu'ils connaissent bien parce qu'ils y habitent et/ou parce qu'ils y ont grandi. Et cela se répercute logiquement sur les pratiques professionnelles des médiateurs quand ils sont en poste sur le terrain. Nous l'avons déjà évoqué : à cause d'une trop grande proximité, ces

intervenants sociaux se retrouveraient et se retrouvent parfois trop éloignés des principes de neutralité et d'impartialité qu'ils doivent pourtant devoir incarner.

Concernant les conditions de recrutement des médiateurs, il est important de souligner deux éléments d'explication qui reviennent souvent dans les propos que nous avons pu recueillir. Rappelons qu'en France dès la fin des années 1990, des emplois sous la forme de contrats aidés d'adultes-relais avaient été introduits, avec le soutien financier de l'Etat, dans le cadre de la mise en œuvre des politiques de développement social urbain. Or, pour en bénéficier, il était demandé aux intéressés de résider dans un quartier prioritaire. Et quand les employeurs ne connaissaient pas forcément la nature de ces emplois (parfois même les fiches de postes étaient inexistantes ou approximatives), ni la culture de la médiation sociale, il pouvait s'avérer très difficile de concevoir des projets ciblés en direction des publics les plus fragilisés. Durant cette période, certains de nos interlocuteurs, rencontrés lors de formations que je dispensais, nous ont indiqué que des postes qui avaient été préalablement fléchés « médiation sociale » auraient été déviés vers d'autres fonctions comme celles d'un animateur socio-éducatif ou d'un conseiller en insertion.

Pour ces différentes raisons, une carence en termes d'accompagnement et d'information est souvent constatée et demeure parfois dans les quartiers. Nos nombreuses observations confirment l'idée selon laquelle certains médiateurs se retrouveraient seuls en ne pouvant s'appuyer que sur leur « bon sens » pour exercer leur activité. Certes, le questionnement individuel est important mais il reste insuffisant. Le médiateur doit être mieux « armé » face aux tâches qui lui sont attribuées. Et cette problématique n'est pas nouvelle. Elle avait déjà été évoquée lors de la signature, le 28 novembre 2007, de la charte d'objectifs sur les emplois locaux de médiation sociale par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité et le ministre de l'Intérieur. Dans l'article 3 de cette charte, il était clairement stipulé que les médiateurs doivent suivre au préalable une formation à leur prise de poste qui comprendra *« des aspects relatifs aux libertés publiques, aux civismes, à la gestion des conflits, à la maîtrise individuelle des situations difficiles ».* Afin de parvenir à cet objectif, nous considérons par ailleurs qu'il est indispensable *« de se faire connaître et reconnaître »* par les habitants et les partenaires, de savoir communiquer, de savoir évaluer la qualité du lien social sur son territoire. Il s'agit bien de gérer des tensions non seulement entre les institutions et les habitants, mais aussi entre les habitants eux-mêmes. Or, cela nécessite l'acquisition de compétences que l'on peut notamment acquérir grâce à des formations qualifiantes et des certifications.

Etat des lieux des certifications existantes³

Pour mener à bien notre travail d'analyse, examinons à présent le répertoire national des formations, y compris en prenant en considération le fait que les diplômes préparant aux métiers du travail social sont délivrés par plusieurs ministères, y compris par des établissements relevant du ministère de l'enseignement supérieur qui délivrent des BUT (Bachelors Universitaires de Technologie), ou des licences

professionnelles, notamment dans le secteur de l'animation (Maillochon & Medini, 2014). Pour cela, j'ai construit

un tableau comparatif des certifications de la médiation sociale avec celles de l'animation et du travail social.

Panorama des diplômes équivalents dans le travail social et l'animation

Niveau : nomenclature		Transition entre diplômes	Animation			Transition entre diplômes	Travail Social			Médiation sociale		
Nouvelle	Ancienne		Diplôme	Certificateur	Durée		Diplôme	Certificateur	Durée	Diplôme	Certificateur	Durée
3	5	↓	CPJEPS	Ministère de la Jeunesse est des sports	1 500 à 2 000 heures	↓	DEAES	Ministère des solidarités et de la santé	de 9 à 36 mois 504 h d'enseignement théorique + 4 mois de stages	AMIS	Ministère chargé de l'Emploi	6 mois 840 h
4	4		BPJEPS	Ministère de la Jeunesse est des sports	900 heures, dont 600 heures en centre.		DEME	Ministère des solidarités et de la santé	2 ans 950 h d'enseignement théorique + 7 mois de stages	MSADS	Ministère chargé de l'Emploi	6 mois (840h)
5	3		DEJEPS	Ministère de la Jeunesse est des sports	12 à 18 mois environ		DETISF - Technicien de l'intervention sociale et familiale	Ministère des solidarités et de la santé	2 ans			
			DEUST animation et gestion des activités sportives et culturelles	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	2 ans		X			DEUST MEDIATION CITOYENNE	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	2 ans
6	2		DESJEPS	Ministère de la Jeunesse est des sports	12 à 18 mois environ		AS/ES	Ministère des solidarités et de la santé	3 ans 1 450 h d'enseignement théorique + 15 mois de stage	Licence pro intervention sociale spécialité médiation sociale	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	1 an
			DUT Carrières Sociales option Animation socio-culturelle ...	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	2 ans		CAFERUIS	Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS)	2 ans (820 h)			
			BUT carrière sociale	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	2 ans							
		Licence pro 15 spécialisations différentes	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	1 an								
7	1	Master pro	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	1 an	CAFDES	EHESP	30 mois (1210h)	Master	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	2 ans		

En dépit de l'introduction d'un Diplôme d'Etat de Médiation Familiale (lequel ne figure pas dans ce tableau), il est important de souligner, en particulier dans les formations supérieures, la nécessité de mieux faire correspondre les contenus en construisant des passerelles. Cela étant dit, on constate une meilleure lisibilité des formations destinées aux travailleurs sociaux et aux animateurs. D'autres observations peuvent être faites car on constate notamment que :

- Les formations ouvrant une possibilité de financement (Etat/Région) sont plus représentées dans les métiers de l'animation socio-culturelle ;
- Les diplômes du travail social et de l'animation socio-culturelle se structurent chacun autour d'un tronc commun qui ouvre des perspectives de spécialisation. Cette structuration est inexistante dans les diplômes de la médiation ;
- Les perspectives de spécialisation sont plus importantes que dans la médiation et elles arrivent plus tôt dans le cursus de formation. Un animateur socio-culturel peut se spécialiser dès le niveau 4 et suivre cette spécialisation jusqu'au niveau 6 ;
- Les perspectives d'évolution sont plus importantes et plus accessibles s'agissant de l'animation-socio-culturelle et des travailleurs sociaux

- Il n'y a pas de diplôme d'Etat dans la médiation sociale ;
- L'offre de formation n'est pas suffisamment fournie s'agissant de la médiation sociale.

Les médiateurs sociaux sont logiquement en quête d'une certification ouvrant au moins à un niveau égal à celui déjà acquis. Pour eux, il n'y aurait pas d'intérêt à s'engager dans une formation ne permettant pas l'acquisition d'un niveau de diplôme plus élevé à faire valoir sur le marché du travail et ouvrant donc à des perspectives d'évolution professionnelle plus intéressantes en termes de statuts et de rémunération. Ce qui ressort également de ce rapide état des lieux réside dans l'absence de certification en médiation sociale ouvrant à un diplôme supérieur au bac, au même titre que des professionnels issus des métiers plus classiques du travail social que sont notamment les assistants de service social ou les éducateurs spécialisés.

Nous pouvons finalement affirmer que les certifications proposées couvrent un champ très vaste, trop vaste, ce qui contribue à alimenter une sorte de flou que certains spécialistes comme Jacques Ion ou Michel Autès ont su décrire aux frontières des métiers du travail social. Toujours comparé, mais rarement cité comme un métier à part entière, le médiateur social n'est pourtant pas un éducateur, un assistant social, un animateur socio-culturel ou un agent de sécurité.

Pourtant, cela entraîne souvent, par un effet domino, une faible mobilisation des professionnels volontaires pour s'engager dans une démarche de formation. Nous pouvons également supposer que l'absence de certification en médiation sociale ouvrant à la reconnaissance d'un niveau équivalent à bac+3 (en dehors de ce qui était proposé dans certaines universités qui délivrent des diplômes dans le domaine de l'intervention sociale), représente de nos jours un manque important pour ceux qui souhaiteraient accéder à des fonctions d'encadrement. Pour reprendre les propos d'une médiatrice rencontrée dans le cadre d'un séminaire : « *en réunion quand je parle je ne me sens pas légitime en présence des éducateurs parce qu'eux ont un diplôme qui donne de la crédibilité à leur propos alors que moi je n'ai que mon expérience sur le terrain, il me manque donc quelque chose* ». Ce sentiment de frustration est souvent évoqué lors des entretiens que j'ai pu conduire avec eux. Les médiateurs sociaux s'orienteraient par défaut vers des VAE (Validation des Acquis de l'Expériences) de travailleurs sociaux « classiques » pour bénéficier d'un statut plus valorisant et d'une meilleure évolution de carrière.

Les compétences acquises sont pourtant indéniables et elles participent à construire les spécificités d'un métier. Citons, à titre d'exemple au-delà des compétences acquises comme l'écoute active, renouer le lien social entre les habitants, les institutions et gérer les conflits, de nouvelles compétences se dessinent comme : être en capacité d'observer un territoire à partir des pratiques des habitants, connaître les réalités de leur vécu quotidien ainsi que l'histoire et l'évolution d'un quartier. Des problématiques spécifiques sont souvent rencontrées et les médiateurs doivent apprécier les processus d'exclusion sociale et économique. Ce sont autant de compétences nouvelles qui participent à accompagner les projets envisagés à plus grande échelle. Il s'agit plus particulièrement de la conduite des projets de rénovation urbaine, lesquels font appel à des connaissances en matière de droit public ou qui sont issues des sciences humaines et sociales. En effet, intervenir en direction des habitants suppose de savoir réaliser un diagnostic territorial, de maîtriser des enjeux liés à la rénovation urbaine, et d'animer des démarches de concertation avec les populations locales. Ce sont autant de missions rattachées à la médiation sociale et qui, pour autant, ne figurent pas dans les contenus de formation ouvrant à une certification. Depuis 2021, certains IUT proposent cependant ce type d'enseignements suite à l'introduction des BUT, mais, dans les faits, cela concerne en majorité de jeunes étudiants qui n'ont jamais eu d'expérience

professionnelle⁴ et l'effectif des promotions reste très limité. S'agit-il des seules compétences que devront acquérir ces futurs intervenants sociaux ?

Dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, la communication (verbale et non verbale) doit également être maîtrisée pour établir une relation de confiance. Les médiateurs sociaux connaissent d'ailleurs les codes et ils sont en mesure d'identifier les enjeux sous-jacents. Ils deviennent alors en quelque sorte de vrais « baromètres » du climat social et ils sont souvent capables d'anticipation et de prospective. Ces compétences répondent à de réels besoins (écoute, présence sociale, soutien psycho-affectif...) exprimés par les habitants. Cela supposerait cependant de mieux faire coïncider les formations et les pratiques de médiation de façon réflexive.

Conclusion

Conceptualiser des approches empiriques par une observation ethnographique, aiguïser son regard et extraire les messages clairs (et les messages implicites) dans le langage, la gestuelle ou les interactions, tout cela constitue généralement une plus-value pour une intervention de qualité. Ces codes ont une histoire parfois soumise à des règles sociales conventionnelles ou intériorisées par des habitants souvent issus d'une autre culture. Comprendre ces règles (ainsi que la variété des cultures) est un prérequis indispensable pour apaiser et canaliser la colère des habitants des quartiers et particulièrement des plus jeunes. Savoir trouver la bonne posture et les mots justes peut parfois même créer un déclic. Or il convient de faire évoluer les comportements en période de crise et renforcée par les nombreux conflits internationaux qui font la une de l'actualité. Ces conflits génèrent des mouvements migratoires importants et ils impliquent l'arrivée de nouvelles populations, de cultures différentes, non francophones et peu coutumières de la culture administrative et sociale française. Cela supposera d'améliorer notre compréhension de situations inédites et d'envisager des réponses adaptées et innovantes qui soient respectueuses des droits de chacun. Autrement dit, la médiation sociale a encore de beaux jours devant elle. Elle devra dépasser les cloisonnements et envisager des pratiques alternatives. Il est finalement plus que jamais nécessaire d'opérer un pas de côté en affinant la qualité des interventions, en continuant d'intervenir dans la prévention des exclusions, en se réappropriant le principe de laïcité, en luttant contre les séparatismes et en œuvrant en faveur du vivre ensemble.

Notes :

¹ Dans le cadre des formations et des rencontres territoriales soutenues par la DREETS et organisées par le GIP FTLV de l'Académie du Grand Est : Nancy-Metz et Reims.

² La charte de référence de la médiation sociale adoptée par le comité interministériel des villes du 1er octobre 2001, DIV et CNFPT, « La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion et de la tranquillité publique ». Repères, Paris, 2004, p. 263.

³ Extrait du rapport d'étude interne commandité par le GIP FTLV Nancy-Metz Grand-Est, réalisé avec Hamid GHOBRI et Sandrine FORNARA (2021), *Etude de faisabilité de création d'une certification professionnelle de médiateur social pour les personnes en poste adulte-relais*.

⁴ Il s'agit des BUT Carrières sociales Parcours « Villes et Territoires Durables ». Ils sont préparés dans quelques villes seulement : Aix-Marseille, Belfort, Bobigny, Bordeaux, Sénart et Tourcoing

Bibliographie

- Autès, M. (2013). Les paradoxes du travail social, Paris, Dunod.
Avenel, C. (2004). Sociologie des quartiers sensibles, Paris, A. Colin.

- Avenel, C. (2016). « La question des quartiers dits sensibles à l'épreuve du ghetto. Débats sociologiques », *Revue économique*, vol. 67, n°3, pp. 415-441.
- Ben Mrad, F. (2004) « La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine », *Revue française des affaires sociales*, n° 3, p. 245.
- Ben Mrad, F., Marchal, H., & Stébé, J.-M. (2008). *Penser la médiation*, Paris, L'Harmattan.
- Bonafé-Schmith, J.-P. (2002). « Les médiateurs », *Territoires. La revue de la démocratie locale*, Adels Paris, n° 442, p. 28.
- Guillaume-Hofnung, M. (2023). *La médiation*, Que-sais-je ?, 128p.
- Hainz, B., Laffort, B., & Pagès, A. (2014). « La médiation dans le champ des politiques sociales en France », *L'intervention sociale en débats. Nouveaux métiers, nouvelles compétences ?*, Louvain-La-Neuve, EME (Coll. Proximités Sociologie), In FERREOL Gilles, pp.91-111.
- Ion, J. (2012). *S'engager dans une société d'individus*, Paris, A. Colin.
- Kokoreff, M. (2003). *La Force des quartiers*, Paris, Éditions Payot.
- Maillochon, I., Medini, A. (2024). *La formation des intervenants sociaux. Entre professionnalisation et universitarisation*, Mont-Saint-Aignan, Presses Universitaires de Rouen et du Havre.
- Six, J.-F. (1995). *Dynamique de la médiation*, Paris, DDB, pp.42-43.
- Stébé, J.-M. (2010). *La sociologie urbaine*, Paris, Presses Universitaires de France.

[Retour à la table des matières](#)

Note pour remettre à l'ouvrage la "professionnalisation" de la médiation

André MOISAN

Président de l'association européenne de médiation sociale
Ex membre du Laboratoire LISE (Cnam – CNRS)

L'étude de la professionnalisation de la médiation : une entreprise qui demande de "remettre sans cesse l'ouvrage sur le métier". D'abord, parce que les pratiques et les champs d'investissement de la médiation évoluent, mais aussi, parce que les grilles de lecture de la sociologie des professions ne sont pas en reste.

Cette contribution n'a pas l'ambition d'en faire le tour, mais simplement de formuler des interrogations, afin de poser des jalons pour des études et recherches futures, en partant du constat fait par Fathi Ben Mrad (2003) qui observe :

« une homogénéisation interne et (...) la constitution d'un "entre soi" qui s'avèrent difficile à stabiliser en raison de la diversité des conceptions qui s'expriment » (p. 9). Il note par ailleurs, que "cette activité [de médiation] n'est pas fondamentalement distincte de certaines professions labellisées [contribuant] à instaurer une frontière relativement incertaine de ce champ et à poser singulièrement la question de la spécificité de la compétence ».

La nébuleuse des appellations

Il existe une source de données intéressantes, celle du réseau LinkedIn concernant les offres d'emploi de médiation (correspondant, en l'occurrence, davantage au domaine social).

Pour ne citer que quelques-unes : médiateur social prévention jeunesse pour le service citoyenneté ; médiateur dans un centre UCPA (dont la mission consiste à "être garant de la bonne application du règlement intérieur du centre, suivre les process mis en place en cas d'incident ou d'accident", etc...); médiateur social - logement social ; accueillant médiateur : après avoir précisé que "la POSTURE est l'élément clef de ce poste", celui-ci consiste entre autres à "préparer le trousseau en collaboration avec le service Gouvernante, mettre en œuvre la procédure de désinfection préalable à l'accueil, etc. ; médiateur socio-sportif ; médiateur de tranquillité publique ; médiateur/trice cultures scientifiques ; médiateur

documentaire à la bibliothèque des Licences (BDL), chargé de collections (à la Sorbonne) ; médiateur.rice interculturel.le et du fait religieux (*auprès de personnes placées sous-main de justice, radicalisées ou en voie de radicalisation*) ; agent d'accueil et médiateur numérique ; chargé de mission médiateur emploi ; médiateur et surveillant de salle d'exposition ; guide médiateur.trice (espace EDF) ; médiateur adulte relais musical ; médiateur-animateur du Patrimoine ; etc.

Déjà largement relevé par plusieurs auteurs (Guillaume-Hofnung, 2012., Faget, 2015., Bonafé Schmitt, 2020), le terme de médiation fait florès... Certains usages sont évidemment contradictoires aux fondements de la médiation (les guides dans les musées sont maintenant devenus des médiateurs, sollicitant, il est vrai, des activités aux visiteurs pour activer l'appropriation des œuvres). Tierces personnes, ils n'en sont pas pour autant tiers médiateur, mais de simples relais entre des autorités et leurs publics (Guillaume-Hofnung, 2012 ; Bonafé Schmitt, 2020).

Mais cette profusion rend compte aussi d'un véritable marché de l'emploi où s'identifient, dans la description du poste en termes de mission, souvent assez détaillée, des correspondances à ce qui est classiquement retenu comme les bases de la médiation.

Elle conduit aussi à lever un malentendu courant dans l'usage même du terme de professionnalisation, qui évolue entre deux processus antinomiques :

- celui de la maîtrise de son activité et de la production de ses savoirs par les acteurs eux-mêmes ;
- à l'inverse, celui qui donne des gages de qualité à leur commanditaire par l'application et la vérification d'application de normes et de procédures définies par leurs commanditaires. Dans ce cas, évidemment, il ne s'agit pas de « professionnalisation », dans le sens d'une autonomie conquise par les acteurs eux-mêmes sur leur activité.

À ce premier repérage du contexte français, nous pourrions rajouter d'autres recours au terme de médiation en Europe dans les champs de l'aide et l'accompagnement des réfugiés, la justice restaurative¹, etc.

Les ouvertures de la Sociologie des professions

Par ailleurs, dans leur recension de toutes les théories et les analyses des professions, Claude Dubar et Pierre Tripièr (1998) invitent à une grande ouverture d'esprit, en précisant par exemple qu'il n'existe pas de définition scientifique du groupe professionnel. Ils énoncent trois modèles historiques de référence : la profession-corps (à l'image des corps d'État, en France) ; la profession collégiale (à l'instar des confréries germaniques) ; et le modèle libéral (propre aux démocraties libérales comme les USA). On a du mal à situer dans quelles eaux nagent la médiation, entre ces trois modèles : certes, l'État intervient, mais si peu (lois sur la justice, préconisation de la certification AFNOR "AFAQ Médiation sociale" ; les regroupements professionnels sont nombreux ; et des médiateurs professionnels exercent en profession libérale). Ces entrecroisements risquent de rendre cette grille de lecture très peu productive.

Les canons de la sociologie des professions ont même été interrogés, comme l'a fait Fabienne Barthélémy-Stern (2009). À l'inverse de la thèse qui veut que les acteurs travaillent à leur autonomie d'actions par la conquête du pouvoir en revendiquant leur professionnalisme et (subséquemment) leur profession, la chercheuse rend compte de l'activité de médiateurs sociaux qui, à l'inverse, font "profil bas" vis-à-vis de leurs interlocuteurs professionnels (institutions du "travail sur autrui" selon les termes de François Dubet (2002) : le domaine du soin, de l'éducation et de la formation, du travail social et de la prévention sociale, etc.). On pourrait y rajouter celui de la répression pour mieux s'insérer dans les "trous" de l'intervention sociale, sécuritaire, sanitaire et autres pour agir en indépendance tout en étant en bonne intelligence avec leurs partenaires de terrain.

Mais il est plus stimulant de partir de cette définition de la profession des deux sociologues des professions, Dubar et Tripièr (1998), dans leur bilan prospectif de ce champ de la sociologie :

« [la profession est :] un ensemble flou, segmenté, en constante évolution, regroupant des personnes exerçant une activité ayant le même nom doté d'une visibilité sociale et d'une légitimité politique suffisantes, sur une période significative ».

Page blanche, donc, qui invite à une lecture neuve, dont nous retenons ici les éléments-clés suivants : la notion de segment et celui de *personnes exerçant une activité ayant le même nom*. Ils semblent rendre compte de la dynamique même du champ d'activités de la médiation : un usage prolifique du terme lui-même (cf. supra) d'acteurs et de configurations d'acteurs, de champs d'investissement et de conditions d'exercice très hétérogènes.

Mais il pose en même temps une question redoutable : suffit-il de se réclamer du terme même de "médiation", en

apparaissant comme un des "segments", pour faire partie de la même famille professionnelle ? Où sont les frontières de ces segments ?

Bien qu'il faille encore définir la logique de constitution de ces "segments" (leur "coalescence"), encore faut-il s'assurer que cette « stratification interne, [n'affaiblit] les juridictions en laissant les positions professionnelles de première ligne et de bas statut investies par les membres d'autres groupes » (Poulard, 2020), ce qui est le cas pour les avocats, ou autres négociateurs, pour les "premières lignes" ou les groupes privés de sécurité, pour ceux de "bas statuts" comme nombre de médiateurs sociaux).

Il semble que le groupe professionnel (appelons-le ainsi) de la médiation est :

l'objet d'une tension permanente entre la construction d'un "éthos" professionnel partagé et la revendication du terme de médiateur par des acteurs de champs professionnels connexes pour désigner leurs activités.

Cette tension est à l'œuvre, tant au niveau "macro" du champ qu'au niveau "micro" des acteurs de la médiation.

Données pour une sociologie de la médiation

Il semble donc que, pour éclaircir ce champ, des données apparaissent essentielles.

Quels chiffres ?

Peut-on raisonner sans un minimum de données statistiques ? En France, il est d'usage de citer le chiffre de douze mille médiateurs, sans savoir exactement sur quoi repose cette estimation. On peut faire l'hypothèse qu'elle s'ajuste sur le nombre de postes d'adultes-relais affectés à des tâches de médiation.

Comment sont-ils ventilés, suivant les champs d'investissement (près des tribunaux et du ministère de la Justice, en entreprise, dans les hôpitaux, dans les écoles, etc...) ? Quelles qualifications ? Quelle ancienneté ? L'exercice de la médiation est-il l'activité centrale (à plein temps) ou une activité annexe incluse dans une autre pratique professionnelle ?

Cette photographie (avec sa limite de ne pas restituer la dynamique et la capacité d'influence) oblige à poser les pieds dans la réalité.

Quels statuts ?

Parmi ces données, devrait apparaître le statut d'emploi du médiateur.

Certains exercent en profession libérale, au même titre qu'un psychologue ou un psychothérapeute dans le secret de son cabinet, quand d'autres arpentent les quartiers populaires avec le "Vademecum" d'"aller vers" en déambulant pour préserver la tranquillité publique. Et même, dans ce champ, leur statut d'emploi varie de fonctionnaires de collectivité territoriale, à salarié d'associations (elles-mêmes diverses, les objectifs variant d'une vision civile, sociale ou entrepreneuriale) ou encore d'adultes-relais (emplois

subventionnés par l'État) et de bénévoles ? Et que dire des médiateurs d'entreprise, eux-mêmes salariés de celle où ils interviennent ? Des médiateurs salariés des collectivités territoriales dont la mission est d'améliorer les relations de celles-ci avec ses usagers³ ? Ou encore des médiateurs qui sont inscrits dans des organismes comme les centres sociaux (ou même les commissariats, comme c'est le cas dans la communauté de Bruxelles) ?

Question conséquente : peut-on assurer que le statut d'emploi n'imprègne en rien leur représentation de la médiation et leur pratique ?

Quelle matrice socio-professionnelle ?

Autre interrogation : la matrice socioprofessionnelle d'où la médiation a émergé et s'est cristallisé pour s'en détacher. Rien ne naît de rien. Quoi de commun entre le travail social (qu'il soit d'assistance, de prévention ou d'accompagnement), le milieu judiciaire, l'humanitaire, le courant pacifiste des années 70-80, la pratique de démocratie participative et citoyenne locale ou encore les ressources humaines en entreprise (sans oublier les syndicats) ? Dans l'espace public, Laurence Roulleau-Berger (2004) distingue ce qu'elle désigne comme médiateurs, installés à l'initiative des collectivités territoriales, et les "traducteurs", à l'image les "femmes-relais", issues du milieu. Ces deux figures se retrouvent pourtant dans les mêmes réseaux organisationnels de la "médiation sociale".

Peut-on prétendre que l'éthos professionnel (Jorro, 2013) acquise dans la matrice d'origine se reconfigure aussi aisément dans une nouvelle activité professionnelle exigeant une posture parfois antinomique avec l'ancienne ?

L'éthos professionnel en question

La question centrale est bien celle-là. Pour reprendre les termes de Bourdieu : "la force de l'éthos, c'est que c'est une morale devenue hexis, geste, posture" (Jorro, 2013), traduction d'un habitus professionnel. On y retrouve cette référence à la posture (ou au positionnement, pour certains auteurs) courante chez les médiateurs.

La posture est la marque du médiateur, celle qui la distingue de toutes les autres professions et la singularise. C'est ce qui le construit comme professionnel, se distinguant par-là du "commun". Pour reprendre les termes de la "sociologie interactionniste des professions" (Dubar & Tripiet, 1998), c'est ce qui transfère à son activité professionnelle une dimension "sacrée" : le mot sacré étant utilisé ici dans son sens étymologique (ce qui sépare). En l'occurrence, c'est ce qui la distingue de l'activité commune, du "profane".

La posture se joue dans la création de l'espace de médiation, l'arène dans laquelle le processus de médiation et sa dynamique se déroulent, avec ses trois acteurs : médiateurs et médiateurs⁴. Le médiateur y mobilise de multiples compétences, dont certaines s'apparentent aux psychothérapeutes⁵.

Il nous manque des études ou recherches qui ne se limitent pas au point de vue des médiateurs, mais aussi des médiateurs, acteurs décisifs du processus (Ben Mrad, Houssemand, Pignault, 2017).

Notes :

¹ Généralement non inclus dans les groupements professionnels en France, malgré le très bon film : « *Je verrai toujours vos visages* », de Jeanne Herry sorti en 2003 et visionné par plus de 9 millions de spectateurs dans le monde. Cf. https://fr.wikipedia.org/wiki/Je_verrai_toujours_vos_visages

² « Bourdieu (1984) définit l'éthos comme un système de schèmes pratiques, axiologiques qu'il importe de distinguer « de l'éthique comme système intentionnellement cohérent de principes explicites ». La dimension pratique relevant des choix incorporés, des dispositions du corps qui s'appréhendent sous la forme de gestes, de postures. Selon Bourdieu, "la force de l'éthos c'est que c'est une morale devenue hexis, geste, posture" (souligné par nous) » (Jorro, 2013).

³ L'article 81 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 consolide ce qui est désigné comme « la médiation territoriale ». (AMCT, 2024)

⁴ Terme préféré à celui de "médié", ce dernier le renvoyant à un rôle passif, simple objet d'une place et d'un rôle assigné par le médiateur, occultant un des principes même de la médiation.

⁵ La médiation pourrait signifier une "socioanalyse des relations" : socioanalyse, qui se distingue de la "psychanalyse" en ce qu'elle met en œuvre un processus d'analyse fondée non sur les dimensions psychiques mais sociologiques ; et qui ne s'astreint pas à la dimension individuelle mais aux relations construites entre individus.

Bibliographie

- AMCT, Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, (<https://www.amct-médiation.fr/>), consulté le 20/06/2024.
- Barthélémy-Stern, F. (2009). Médiateur social, une profession émergente ? Dans *Revue française de sociologie* 2009/2 (Vol. 50), pages 287 à 314 Éditions Ophrys.
- Ben Mrad, F. (2003). *Sociologie des pratiques de médiation. Entre principes et compétences*. L'harmattan.
- Ben Mrad, F., Houssemand, C., Pignault, A. (2017). [Entretien avec], La situation nécessite de perpétuelles adaptations aux singularités de l'action, des anticipations diverses, la création de circonstances favorables et fait alors appel à l'intelligence pratique du médiateur et celle des médiés. In *Négociations*, 2017/2, n° 28, P. 175-187.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2020). Le renouveau de la médiation, In *Les Cahiers de la Justice* 2020/3, N° 3, pp. 533 à 545.
- Dubar, C., Tripiet, P. (1998). *Sociologie des professions*. Armand Collin.
- Dubé, F. (2002). *Le déclin des institutions*, Seuil.
- Faget, J. (2015). *Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie*. Érès.
- Guillaume-Hofnung, M. (2012). *La médiation*, Que sais-je ? Presses Universitaires de France.
- Guillaume-Hofnung, M (2024), *La Revue des médiations*, N°1, pp. 20 à 23.
- Jorro, A. (2013). Éthos professionnel. Dans : Anne Jorro éd., *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation* (pp. 109-112). Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur. <https://doi-org.proxybib-pg.cnam.fr/10.3917/dbu.devel.2013.02.0109>.
- Poulard, F. (2020). Reconsidérer l'hétérogénéité des groupes professionnels et ses effets. In *Revue Française de Socio-Économie*, 25, 233-243.

Roulleau-Berger, L. (2004). *La rue, miroir des peurs et des solidarités*, PUF.

Webographie

AMCT, Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, (<https://www.amct-mediation.fr/>), consulté le 20/06/2024.

[Retour à la table des matières](#)

Contexte de la Formation à la Médiation en France

Chantal JAMET

Médiatrice et formatrice

Vice-Présidente de la FFCM

Fondatrice du Centre de Médiation EGREGOREIN

Au regard des interprétations diverses et variées du vocabulaire afférent à la formation et à la professionnalisation du métier de médiateur, j'ai d'abord cherché des définitions, un historique de l'évolution de la formation et les textes, concernant la formation dans le contexte de la médiation en France. La formation à la Médiation s'y avère protéiforme, ses contours allant au-delà du règlement des conflits vers un « mode de régulation sociale ».

Le découpage en décennies que je présente est artificiel, les avancées s'étant faites par touches, ici et là, selon les influences et les personnalités multiples qui ont marqué la médiation, sans que cette évolution se soit faite de façon linéaire.

1. La Formation à la Médiation en France entre les années 1980 et 2000

Parties de l'absence totale de formation, avec le bénévolat des médiateurs de quartier et des femmes-relais, s'appuyant sur ce qui est la base du profil du médiateur, à savoir, l'empathie, l'humanisme, le goût des autres, l'écoute, sont peu à peu apparues des formations courtes, très disparates, de quelques heures.

C'est du Canada et des Etats-Unis qu'est venu l'essentiel des premières formations émanant d'organes privés, d'universités, de médiateurs chevronnés. Outre celles des médiateurs sociaux et familiaux, les formations ont été introduites au travers de l'émergence de procédures spécifiques comme la négociation raisonnée (modèle HARVARD), la procédure participative (modèle canadien) ou le modèle de médiation du Professeur Thomas Fiutak (Guerin, Egli, & Boubault, 1996).

Il s'agissait, en France, de tentatives où chacun essayait de marquer la médiation de son sceau. Deux courants principaux, celui des médiateurs sociaux et familiaux et celui des juristes, ont pris des initiatives avec des formations plus longues, voire agrémentées de stages en centres de médiation en matière familiale ou dans le cadre des Caisses d'Allocations Familiales (CAF). L'État, quant à lui, n'intervenant dans le domaine de la formation autrement que par quelques articles, principalement, dans le Code Civil et le Code de Procédure civile, tels que l'[Article 131-5](#) du Code de Procédure Civile en 1996 (**identique à ce jour**) : « *La personne physique qui assure l'exécution de la mesure de médiation doit satisfaire aux conditions suivantes : 1° Ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance mentionnées sur le bulletin n° 2 du casier judiciaire ; 2° N'avoir pas été l'auteur de faits contraires à l'honneur, à la probité et*

aux bonnes mœurs ayant donné lieu à une sanction disciplinaire ou administrative de destitution, radiation, révocation, de retrait d'agrément ou d'autorisation ; 3° Posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du litige ; 4° Justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation ; 5° Présenter les garanties d'indépendance nécessaires à l'exercice de la médiation ».

Au cours de cette période, la formation à la médiation était l'apanage de certains pionniers qui se sont focalisés sur son processus, différenciant de façon artificielle la médiation dite « judiciaire » de la médiation « conventionnelle ».

Le besoin grandissant d'un périmètre de la médiation (Guillaume-Hofnung, 2021) pour l'approcher au plus près de ce qu'elle était et devenait, la nécessité de tenter de lui donner une définition et un code de déontologie (Guillaume-Hofnung, op.cit.) firent évoluer les formations.

En l'espace de quelques vingt années, la médiation est passée d'une activité " accessoire " à une activité à temps plein notamment pour les travailleurs sociaux, les médiateurs familiaux et des juristes qui voyaient en la médiation une autre approche de la justice, plus proche du vivant et un autre type d'intervention préservant le lien social. Le besoin de se former, de ne pas partir sans les bons outils, est devenu nécessaire, voire indispensable pour nombre d'entre eux.

Des termes, déjà utilisés par certains médiateurs ou centres de formation à la médiation afin de se démarquer des médiateurs « occasionnels », comme celui de « médiateur professionnel » ont été mis en avant. D'aucuns pointaient la nécessité de professionnaliser le métier de médiateur pendant que d'autres prônaient la liberté totale et le bénévolat de cette activité considérée comme accessoire ou de bienfaisance. Des formations courtes ont alors été créées par des formateurs, des organisations et des centres de formation privés, au grand dam de ceux qui préconisaient l'absence de formation estimant que les qualités que devait avoir un médiateur étaient suffisantes.

La profession, le plus souvent considérée comme une activité rémunérée, régulière, exercée pour gagner sa vie est aussi un moyen d'obtenir un statut social, de satisfaire un besoin de reconnaissance. A cette quête répond la nécessité d'avoir les qualités personnelles correspondantes, celles d'acquérir les connaissances, les compétences, les savoirs spécifiques, en faisant preuve d'un professionnalisme particulier à ce métier.

Ce métier, cette profession, tend vers la reconnaissance d'un statut particulier, au niveau d'un groupe. Les personnes

exerçant un même métier cherchent les moyens de se faire reconnaître dans une branche d'activité exercée dans un but lucratif. Cela ouvre la voie à l'institutionnalisation de la profession en lui donnant le caractère pérenne d'une institution d'État qui impose la composante « formation ».

Certains auteurs ont souligné très tôt la nécessité de la formation face à un courant de professionnalisation qui devenait important dans le milieu des médiateurs (Bourdoncle & Mathey-Pierre, 1995). Bourdoncle distinguait au moins cinq formes de la professionnalisation : celle de l'activité, celle du groupe qui l'exerce nécessitant la création d'une association professionnelle et l'existence d'un code de déontologie, celle des savoirs et celle des personnes qui exercent ce métier. Il y voit une dynamique de socialisation professionnelle s'accompagnant d'une cinquième forme de professionnalisation, celle de la formation ; le but de cette formation étant de rendre les individus capables d'exercer une activité économique déterminée.

Dans « *La professionnalisation de la médiation : définitions et perspectives* » (Schmoll, 1998). Schmoll envisage l'évolution de ce champ qui oscille sur quelques axes exprimant des choix :

- la médiation doit-elle rester une pratique sociale spontanée ou doit-elle se professionnaliser ?
- le médiateur doit-il être nommé par l'institution ou relever du libre choix des parties ?
- la médiation doit-elle être à la seule charge des parties ou doit-on envisager un financement partiel par la collectivité ?...

Il en déduit la possibilité d' « une réglementation de la profession, formule plus souple et plus efficace qu'une réglementation de l'exercice lui-même, qui aboutirait à des monopoles du type des professions "à ordre" (experts-comptables, avocats, etc.)... ».

Ces différentes approches ont ouvert la voie à des interprétations mettant en avant, selon les convictions, le choix entre la professionnalisation, l'institutionnalisation, la liberté totale, ou une voie moyenne entre celles-ci, reposant la question de la nécessité ou pas de se former à la médiation.

2. Entre accessoire et professionnalisation, liberté et institutionnalisation, la formation (2000-2010)

Du fait de la montée croissante du besoin de médiation, du désir de professionnalisation, sous l'impulsion de magistrats et de professeurs d'universités, les formations se sont peu à peu modelées autour de deux approches faites, pour l'une, d'enseignements et, pour l'autre, en y ajoutant sociologie et psychologie. Peu à peu, chez les juristes, le besoin d'enseignements spécifiques à la psychologie, la sociologie est également devenu impératif.

Durant cette période, voire quelques années auparavant, les premières formations de quelques dizaines d'heures et les premiers diplômes universitaires de médiation se sont multipliés grâce à d'éminents universitaires et juristes qui ont compris l'importance de la formation à la médiation dans le cadre du règlement des conflits. Pour en citer quelques-uns

en France : Michèle Guillaume-Hofnung, Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Jacques Salzer, Stephen Bensimon et d'autres qui en sont les promoteurs.

L'État et le législateur se sont immiscés dans ce courant de volonté de formation à la médiation, emboîtant le pas des médiateurs familiaux qui voulaient voir reconnaître leurs spécificités. Ainsi, en 1995 a été créé le DU de médiation à l'Université Paris V, en 2003, ce fut le Diplôme d'État de Médiateur Familial¹ à la demande de travailleurs sociaux et de médiateurs travaillant dans le champ familial. Désireux d'être reconnus dans leurs savoirs, leurs connaissances et compétences, particulières, s'appuyant essentiellement sur le processus, la communication, la psychologie, la sociologie, ils l'agrémentèrent d'un stage de plus de 100 heures en situations réelles des médiations.

En 2009, sous l'impulsion de fédérations de centres de médiation et de formation, la nécessité de donner des règles éthiques à tous les médiateurs a permis de créer le Code National de Déontologie du Médiateur². Il y est rappelé la directive européenne 2008/52 du 21 mai 2008, harmonisant les réglementations des pays membres³. La formation y est ainsi définie : « *Le médiateur doit avoir suivi, et posséder, la qualification spécifique à la médiation, en fonction notamment des normes ou critères d'accréditation en vigueur dans chaque organisation. Le médiateur, outre la participation à des séances d'analyse de la pratique, actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue* ».

Au travers de différentes revendications de certains groupes de médiateurs, notamment des médiateurs familiaux, des médiateurs sociaux et de certaines grandes associations, la recherche de reconnaissance et/ou de légitimité au plan national s'est faite encore plus forte, regroupant des personnes qui souhaitaient devenir médiateur pour trouver, outre des revenus, la reconnaissance d'un statut social.

Face à l'utilisation croissante de la médiation, à sa mise en avant par des personnalités de la médiation, de la politique, face à la nécessité d'une formation des médiateurs (à la fois comme technique de règlement des conflits et comme outil de paix sociale) apparaissent des intérêts divergents qui s'affrontent autour des questions de la professionnalisation de la médiation et de la formation à la médiation.

S'opposent donc des positions qui paraissent essentielles à leurs protagonistes : la médiation est-elle une profession à part entière ou une activité accessoire ? La formation à la médiation est-elle nécessaire ? Entrons-nous dans un conflit ? Allons-nous trouver une solution en bons médiateurs que nous sommes ?

3. La médiation est-elle une activité professionnelle, une simple activité ou un état d'être fait de l'ensemble de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être et comment les acquiert-on ? (2010 à nos jours)

L'importance de la formation a émergé avec le Parlement européen, via quelques textes législatifs, des rencontres organisées par des organismes reconnus dans le monde de la

médiation et de tribunes où chacun exprime son point de vue.

- « *La résolution du Parlement européen du 13 septembre 2011 sur la mise en œuvre de la directive relative à la médiation dans les États membres, ses effets sur la médiation et son adoption par les tribunaux (2011/2026[INI])* » reconnaît l'importance d'établir des normes communes pour l'accès à la profession de médiateur en vue de promouvoir une médiation de meilleure qualité et de garantir des normes élevées en matière de formation professionnelle et d'accréditation dans l'Union européenne». (Guillaume-Hofnung, 2012).
 - Le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris prône une formation de 60 heures, faite de droit, du processus, de la comparaison des MARC et de quelques mises en situation sans examen.
 - Depuis quelques années, le Centre National de Médiation des Avocats (CNMA) créé en 2015 par le Conseil National des Barreaux⁴, exige pour qu'un avocat puisse être répertorié sur cette liste :
 - soit 200 heures de formation, acquises au moyen de 140 heures de formation pratique et 60 heures de formation théorique
 - soit 140 heures de formation et des expériences pratiques en matière de médiation à hauteur de 60 heures ;
 - En 2017, le groupe « Médiation 21 »⁵ a réuni plusieurs fédérations et associations dont la fédération Française des centres de Médiation (FFCM), l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), la Fédération Nationale des Médiateurs familiaux (FNMF), la Plateforme Française de la Médiation, lesquels ont réussi à rédiger *le Livre Blanc de la Médiation* qui met en avant « *la compétence du médiateur* », constatant que « *l'activité de médiateur devient pleine et entière* », exigeant également une formation de base de 200 heures à l'instar du Centre National de Médiation des Avocats (CNMA) et des Cours d'Appel qui lui avaient emboîté le pas ;
 - Les Cours d'Appel (deuxième degré de juridiction en France) y vont aussi de leurs exigences pour inscrire les médiateurs sur leurs listes. Par deux textes législatifs de 2017 et 2021 :
 - le candidat à l'inscription « *justifie d'une formation ou d'une expérience attestant l'aptitude à la pratique de la médiation* ».
 - « *Une personne physique doit, en application de l'article 2 du décret du 9 octobre 2017 susvisé, accompagner sa demande des pièces justificatives suivantes: ...*
 - 3° *La copie des diplômes de médiateur obtenus ou des attestations de formation ;*
 - 4° *Les justificatifs des formations continues suivies au cours des trois dernières années et les justificatifs des ateliers d'échanges ou d'analyse de pratique et supervision suivis au cours des trois dernières années. ».*
 - Concernant les juridictions de l'ordre administratif, le Conseil d'Etat⁶ a publié une note « Référentiel de sélection des médiateurs à l'usage des juridictions administratives » (novembre 2022) qui souligne, entre autres que :
 - La formation à la médiation s'impose aujourd'hui pour beaucoup comme une garantie de professionnalisme et de qualité incontournable *selon le principe communément accepté qu'on ne peut pas s'improviser médiateur.*
 - En l'état actuel des textes, l'exercice de l'activité de médiation administrative n'est pas subordonné à la détention d'un quelconque diplôme et un défaut de formation en médiation ne saurait priver un aspirant médiateur de faire acte de candidature auprès du juge administratif. Ce dernier pourra toutefois, pour les raisons évoquées précédemment, privilégier, autant que possible, les personnes ayant effectivement suivi une formation initiale en médiation.
 - Par ailleurs, Il est important de prendre en considération les actions de formation continue suivies par les candidats (sans considération de la nature de la formation initiale en médiation) : modules de spécialisation, participation à des conférences / colloques/ webinaires, etc. Un intérêt particulier pourra se porter sur les séances d'analyse des pratiques et de supervision auxquelles le candidat aura pu participer.
 - En résumé : Le médiateur doit avoir bénéficié d'une formation initiale et doit justifier d'une formation continue.
 - En 2022, la médiation sociale a vu son diplôme, déjà reconnu en 2017, inscrit sur le Registre National des Certifications Professionnelles⁷ au travers d'un référentiel de compétences remanié, proche de celui de la médiation familiale, pour un total de plus de 200 heures.
- Il semble que la politique suivie à ce jour aille vers un renforcement des formations et une qualité recherchée de leur contenu malgré le désir de ceux qui souhaitent que la médiation reste une activité accessoire et ne pas être soumis aux exigences d'une activité de médiation à temps complet.
- Outre une expérience dans le domaine de la médiation, une solide formation reste le moyen le plus approprié pour être reconnu en tant que médiateur. Pour cela, n'est-il pas nécessaire d'arrimer le métier à un code de déontologie centré sur la seule déontologie, sans autre amalgame, au confluent de ces savoirs, savoir-faire et savoir être, mais aussi et surtout à une formation que chacun puisse reconnaître comme la déterminante de compétences avérées en matière de médiation.
- Une proposition de loi de 2019 visait à clarifier la situation de la médiation, notamment le cursus de formation du médiateur, cherchant à lui donner un cadre et un caractère professionnel plus précis⁸. Il n'a été retenu de ce texte que la prise en compte généralisée de l'indépendance du médiateur et la création d'un Conseil National de la Médiation. Il y était proposé un minimum de 160 heures de

formation initiale à la médiation et de 20 heures de formation continue par an, faites d'analyse des pratiques, de supervision et de formations théoriques, proposition qui n'a pas été retenue à ce jour.

- La médiation en ligne a également subi un assaut législatif quant à la formation en 2019 et 2020⁹ : Ainsi, pour la formation initiale, le responsable du service en ligne doit justifier que la personne fournissant un service de médiation ou de conciliation « a suivi une formation initiale d'une durée d'au moins 60 heures associant cours théoriques et pratiques ». La justification de cette formation reste un diplôme, un certificat ou une attestation de formation, comprenant les dates et contenus théoriques et pratiques de la formation.

De même, pour la formation continue, la personne fournissant un service de médiation ou de conciliation doit actualiser ses connaissances et enrichir sa pratique à partir de la 3^{ème} année de la date de sa formation initiale. Le contrôle est fait au moyen de tout document tel qu'une attestation de formation, une attestation de présence à un colloque ou une conférence, une attestation de participation à un atelier de supervision.

Ces évolutions importantes donnent plus de force à l'une des cinq missions dévolues au Centre National de Médiation (dont le fonctionnement a été organisé par le décret du 25 octobre 2022¹⁰) qui est, notamment, de susciter l'émergence de référentiels de formation à la médiation.

Que s'agit-il de privilégier en matière de formation ?

- le nombre d'heures de formation ? Qu'y met-on ? ;
- une expérience de la médiation par un nombre conséquent de médiations effectuées : dans quelles conditions, avec quelles garanties de connaissance du processus ? ;
- un ensemble fait d'une formation minimale et d'expériences censées démontrer une compétence ?

En simplifiant, les formations vont de quelques 14 heures à plus de 600 heures en fonction de la matière en vue de laquelle la médiation est enseignée et du niveau d'intervention et de spécialisation en médiation, à savoir :

- quelques heures, voire une journée, pour un prescripteur de la médiation ;
- quelques 60 heures pour les avocats ou conseils accompagnant leurs clients en médiation ou pour un médiateur au sein d'une structure comme un centre de médiation ;
- quelques 200 heures pour un médiateur indépendant ;
- quelques 600 heures pour un médiateur spécialisé, notamment en matière familiale, sociale ;
- pour les trois dernières catégories, sont parfois inclus dans la formation :

- un stage permettant de connaître au plus près la médiation, pouvant durer de 10 heures à plus de 150 heures ;
- la formation continue : 20 heures en moyenne en France et en Europe, notamment des séances de supervision et d'analyse des pratiques.

Ces formations se font avec ou sans contrôle continu, épreuve écrite, mémoire, fiche de lecture, grand oral (avec des cas fictifs ou toute autre vérification de la maîtrise du processus).

On trouve aussi dans les pays européens une grande diversité de préconisations de formation à la médiation. On peut en dégager quelques constantes :

- une formation de base ou initiale de 60 heures en moyenne,
- des diplômes universitaires de médiation de 200 heures
- une formation spécialisée plus importante en matière familiale et sociale,
- le tout assorti de stages ou d'un certain nombre de cas de médiation sous tutorat.
- le plus souvent la médiation et ses formations sont sous contrôle d'un organisme dépendant de l'Etat.

A travers ces exemples, la nécessité d'une formation, « tronc commun général » identique pour tous les médiateurs, apparaît indispensable pour beaucoup de pays, d'organisations et d'associations de médiation.

4. Quel contenu pour les formations à la médiation ?

C'est à cet essentiel que Michèle Guillaume-Hofnung s'est attachée dans un article cité plus haut (Guillaume-Hofnung, op.cit.).

C'est ainsi que, forte de l'expérience des plus anciens, je me suis attelée à définir les éléments essentiels d'un référentiel fait de blocs de compétence pour la formation du médiateur, tronc commun général, qui permettrait à chacun d'être confiant dans les bases sur lesquelles il va développer « sa » médiation.

Ce tronc commun de formation générale doit à tout le moins contenir pour l'essentiel l'étude du processus de médiation, de ses règles et de ses principes, (savoir-faire), de ce que se doit d'être un médiateur (qualités, postures...), d'éthique et de déontologie, de communication bienveillante (savoir être), du droit (dont l'Ordre public), de psychologie, de sociologie, y afférents (savoirs).

La formation ou l'absence de formation d'un médiateur entraîne des conséquences multiples qui peuvent se répercuter sur sa crédibilité et celle du processus mais aussi et surtout sur la qualité des médiateurs en général et leur propre confiance en eux. La seule réponse est une formation à la médiation de qualité permettant une mise en valeur du métier et des compétences du médiateur. L'écoute active pleine, la bienveillance, la connaissance du processus, la capacité à créer une arène (FIUTAK, 2011) de médiation dans laquelle les participants peuvent s'exprimer sans crainte, avec

confiance et en toute confidentialité, en représentent l'essentiel.

C'est à partir de ces compétences que se dessinent les « blocs de compétences » auxquels fait référence le RNCP¹¹ pour juger de la pertinence et de la qualité d'une formation.

C'est pour que cette formation remplisse ces finalités, afin que les médiateurs soient au mieux de leurs capacités, que nous devons d'apporter au Centre National de la Médiation dont c'est l'une des missions, les informations dont il a besoin pour définir, avec les intervenants compétents, les critères d'un ou des référentiels de la formation à la médiation, à tout le moins d'une formation de base unique pour tous les médiateurs, sans pour autant se diriger vers une profession réglementée.

Un moyen terme sera sans doute trouvé pour satisfaire ceux qui ne souhaitent pas de formation, estimant que seules les

qualités et les compétences du médiateur sont nécessaires, ceux qui veulent une formation de base de quelques 50 à 60 heures et ceux qui veulent une formation de 200 heures, outre une formation continue de 20 heures par an, pour la plupart, sans compter les formations de spécialisation de la médiation (famille, social).

Les apprentis médiateurs doivent pouvoir suivre une formation de base commune à tous les médiateurs afin de ne pas la dévoyer, lui faire perdre son âme ou en faire un outil à bas prix. Cette formation, à laquelle chacun de nous apportera sa contribution, se doit de respecter l'esprit de volontarisme, de liberté, de confidentialité et d'écoute que la médiation génère avec ses outils et ses techniques. C'est cet ensemble de qualités et de savoirs qui ouvre le chemin vers ce savoir être si particulier du médiateur, la médiation restant « une » au travers de ses diverses applications.

Notes:

¹https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074069/LEGISCTA000006196121/

²https://www.ffmediation.org/images/documents/CODE_NATIONAL_DE_DEONTOLOGIE_DU_MEDIATEUR_AVEC_ENTITES_220920.pdf

³<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0050>

⁴<https://cnma.avocat.fr/je-cherche-un-mediateur-avocat/>

⁵<https://mediation21.files.wordpress.com/2021/06/livre-blanc-mediation.pdf>

⁶ Entretien avec Amaury LENOIR, Délégué national à la Médiation pour les juridictions administratives

⁷<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045174717>

⁸ Assemblée Nationale : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/textes/l15b1750_proposition-loi#

⁹<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000042739278/2023-04-05/>

¹⁰https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=Ta4lC9NxVBjnpowWgmcZ8WK_xyY81mWMZ4M2rjQMhI0=

¹⁰ Décret du 25 octobre 2022 Conseil National de la Médiation <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046488766>

¹¹ Répertoire National des Certificats Professionnelles : <https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/31038/>

Bibliographie

- Barthelemy, F. https://www.centre-max-weber.fr/IMG/pdf/fabienne_barthelemy_professionnalisation_et_mediation_sociale.pdf, 2016
- Bastard, B. (2008). <https://www.cairn.info/penser-la-negociation--9782804159597-page-17.htm> : Un processus de professionnalisation au détriment de la profession ?
- Bonafé-Schmidt, JP. (2002). Les enjeux de la formation à la médiation. <https://www.cairn.info/revue-negociations-2017-2-page-201.htm>
- Bourdoncle, R., Mathey-Pierre, C. (1995). https://www.persee.fr/doc/refor_0988-1824_1995_num_19_1_1274 : professionnalité : mot en devenir.
- Clauzard, P. (2018). <https://www.philippeclauzard.fr/2018/11/autour-des-mots-professionnalite-et-professionnalisation.html> - Source : Article sur la professionnalité, Recherche & Formation La professionnalisation, Revue Savoirs n°2008-2.
- Demazieres, D. https://www.persee.fr/doc/forem_0759-6340_2004_num_86_1_1689
- Divay, S. (2012/2 (n° 170)). <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-2-page-102.htm> : La professionnalisation dormante de la médiation sociale : Sophie Divay, Informations sociales, pages 102 à 108 : Tableau comparatif de deux segments du champ de la médiation.
- Fiutak, T. (2011). Le médiateur dans l'Arène, Ed. Très, Collections Trajets.
- Guerin, D., Egli, M., Boubault, G. (1996, avril). http://www.irenees.net/bdf_fiche-dph-2863_fr.html
- Guillaume-Hofnung, M. (2021). La médiation, Que-sais-je ?, 128p.
- Guillaume-Hofnung, M. (2012). Point de vue, « De la nécessité de former les médiateurs », *informations sociales*, 2012, 2, n° 170, PP. 114-120 - CAIRN INFO, <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-2-page-114.htm>
- Jorro, A. (2013). <https://www.cairn.info/dictionnaire-des-concepts-de-la-professionnalisation--9782804188429-page-241.htm>.
- Pasquier, S., Remy, R. (2008). <https://journals.openedition.org/sociologies/1443> : « Etre soi peut-il être professionnel ? ».
- Schmoll, P. (1998). <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02070804/document>. in Morhain Y, Médiations et lien social, Paris, Ed. Hommes et Perspectives, pp. 23-44.

Sites internet

- CEPEJ : <https://rm.coe.int/cepej-2019-8-fr-lignes-directrice-formation-mediation/168094ef3b>
- Pour l'EUROPE : - Italie : file:///Users/chantaljamet/Downloads/18022023_fr-3.pdf - France : file:///Users/chantaljamet/Downloads/18022023_fr-2.pdf - Espagne : file:///Users/chantaljamet/Downloads/18022023_fr-1.pdf - Allemagne : file:///Users/chantaljamet/Downloads/18022023_fr-1.pdf ...
- Site Légifrance : <https://www.legifrance.gouv.fr/search/all?>
- Textes : - proposition de loi 2019 : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/textes/l15b1750_proposition-loi# - <https://www.dalloz-actualite.fr/flash/decret-d-application-de-loi-pour-confiance-dans-l-institution-judiciaire-repercussions-sur-pro#.ZFivVnbP2rM>
- SYME Un système de certification pour les médiateurs - SYME <https://www.syme.eu/articles/24379-un-systeme-de-...>

[Retour à la table des matières](#)

ENJEUX DE LA FORMATION DES MEDIATEURS : CONTEXTE BELGE

Nathalie UYTENDAELE

Avocate au Barreau de Bruxelles, spécialisée en droit de la famille

Médiatrice agréée en matières familiale, sociale, civile et commerciale

Maître de conférence à l'Université Libre de Bruxelles et à l'Université de Liège

Ancienne membre du bureau de la Commission Fédérale de Médiation et présidente de la Commission d'Agrément des formations.

Prôner l'expérience de la médiation, ce n'est pas arbitrer une compétition entre institutions rivales. (..). C'est rendre à la justice sa fonction de remède ultime en revivifiant les régulations amicales dont les humains doivent avoir préalablement épuisé les ressources avant de s'embarquer dans l'aventure incertaine du procès. La médiation pourrait restituer à la justice une vertu dont elle a perdu jusqu'au souvenir : la rareté. » (P. Martens, 2021. p. XI)

1 - Liminaire

Le contexte belge de la médiation a tout d'un kaléidoscope tant le vocable revêt des réalités différentes. Il va de la médiation que nous appellerions au sens strict, conçue comme un mode amiable de résolution des litiges à la médiation de dettes¹, en passant par la médiation pénale ou encore les médiations de type plus sociétal telles que scolaire, de voisinage, de quartier.

Parallèlement, ont été créés des *ombudsman* au sein d'administrations publiques² ou d'organismes privés comme hospitaliers, lesquels – souvent grâce à des outils de médiation – tentent de résoudre les conflits entre administrés ou patients et institution. Ils se distinguent du médiateur en ce qu'ils ne sont pas indépendants de l'organisation les ayant mis en place.

La présente contribution sera consacrée plus spécifiquement à la médiation *sensu stricto* telle que définie ci-dessous, seule à connaître un cadre institutionnel fédéral général avec octroi d'agrément et réglementation de la formation en permettant l'obtention. Originellement³, le champ d'application de la médiation couvrait les litiges en matières familiales, civile et commerciales comme sociales⁴. Une loi du 18 juin 2018 l'a étendue aux conflits avec les administrations publiques⁵. Les médiations considérées comme plus institutionnelles telles que de quartier ou scolaire ne sont donc pas organisées par cette loi et si elles bénéficient, pour certaines, d'un cadre légal, il résulte de lois particulières. Comme il sera développé ci-dessous, la médiation, telle que nous l'examinerons ci-après, s'organise soit en dehors de toute procédure judiciaire (« médiation extrajudiciaire »), soit dans le cadre d'une procédure avec ou non l'impulsion du juge (« médiation judiciaire »).

Comme tout professionnel, le médiateur doit être adéquatement formé. Les médiateurs « seront, en définitive, les garants du bon fonctionnement de cette procédure. Il est dès lors important qu'ils disposent d'une expérience éprouvée dans les matières dans lesquelles ils interviennent. Ils devront avoir suivi une formation spécifique et suffisamment

approfondie (...) et suivre une formation continue » (Cruyplants, Gonda & Wagemans, 2008). En tout état de cause, il est traditionnellement admis qu'être médiateur nécessite certes l'acquisition d'un « savoir » et d'un « savoir-faire », mais également et surtout d'un « savoir-être ». Comme en tout, nous ne sommes pas égaux en termes de prédispositions et l'acquisition de ce « savoir-être », lequel requiert, notamment, la remise en cause de nos réflexes professionnels et une véritable déprogrammation.

Nous nous emploierons dans les lignes qui suivent à décrire les règles édictées à cette fin en décrivant les conditions d'agrément des instituts de formation et des médiateurs pour envisager, ensuite, quelques perspectives d'avenir.

2 - Principes

La loi du 21 février 2005 a consacré, en droit positif belge, la médiation comme une véritable alternative à la procédure civile ou à l'arbitrage, la plaçant symboliquement dans le Code judiciaire sur le même pied que ceux-ci. Il a été pris soin, à cette occasion, de mentionner les conditions minimales auxquelles doit répondre un médiateur pour être agréé. C'est par l'adoption ensuite de la loi du 18 juin 2018 que, dans le souci de remédier aux critiques émises envers l'absence de définition de médiation, celle-ci a été définie en ces termes :

« La médiation est un processus confidentiel et structuré de concertation volontaire entre parties en conflit qui se déroule avec le concours d'un tiers indépendant, neutre et impartial qui facilite la communication et tente de conduire les parties à élaborer elles-mêmes une solution. »⁶.

Pour être agréé par la commission fédérale de médiation, le médiateur doit « avoir suivi une formation théorique comprenant notamment un volet juridique, et pratique, relative à l'aptitude à la médiation et au processus, portant sur les connaissances et compétences générales et spécifiques à un domaine particulier de pratique de la médiation (...) et avoir réussi les épreuves d'évaluation y attachées, présenter les garanties d'indépendance, de neutralité et d'impartialité nécessaires à l'exercice de la profession de médiateur agréé, ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation inscrite au casier judiciaire et incompatible avec l'exercice de la fonction de médiateur agréé, ne pas avoir encouru de sanction disciplinaire ou administrative, incompatible avec l'exercice de la fonction de médiateur agréé, ni avoir fait l'objet de retrait d'agrément, déclarer par écrit adhérer au code de déontologie établi par la Commission fédérale de médiation et le respecter pendant toute la durée de l'agrément »⁷.

De même, les médiateurs agréés doivent se soumettre à une

formation continue reconnue par la commission fédérale de médiation, seule habilitée à les agréer.

Voulant professionnaliser la fonction de médiateur agréé, le législateur est allé jusqu'à en protéger le titre.

La loi du 21 février 2005 avait donc institué une commission fédérale de médiation, organe public étatique, laquelle a été totalement remaniée par celle du 18 juin 2018.

Il s'agit d'une instance chargée, au niveau national, notamment, d'agréer les organes de formation des médiateurs et les formations organisées comme de retirer l'agrément octroyé, de définir les critères d'agrément des médiateurs et d'agréer ces derniers (en ce compris les médiateurs étrangers agréés par une instance habilitée à cet effet dans leur pays) en fonction des domaines particuliers de pratique de la médiation et de déterminer la procédure d'agrément. En outre, il lui revient d'établir un code de déontologie et de traiter les plaintes à l'encontre des organismes de formation comme des médiateurs avec publication régulière de ses décisions réglementaires et détermination de la procédure de sanction à l'encontre des médiateurs agréés. De même, elle a pour missions de dresser une liste des médiateurs agréés en fonction de leurs domaines de compétences et de la diffuser auprès des cours et tribunaux, des autorités publiques fédérales ou locales. Il lui appartient, également, d'informer le public des possibilités offertes par la médiation et d'adopter toute mesure nécessaire pour promouvoir le bon exercice de la médiation et, en particulier, d'examiner et soutenir de nouvelles méthodes et pratiques de médiation et d'autres modes de résolution des litiges.

Cette commission se compose d'une assemblée générale et dispose comme organes, d'un bureau et de trois commissions permanentes : d'agrément des médiateurs belges et étrangers, d'agrément des formations et le suivi de la formation continue, disciplinaire et de traitement des plaintes⁸.

3. Les organismes de formation et les formations

Par sa décision du 1er février 2007, modifiée la dernière fois en date du 30 mars 2021⁹, la commission fédérale de médiation a déterminé les « conditions et procédures d'agrément des instances de formation et des programmes de formation pour médiateurs agréés »¹⁰. Considérant que ces deux aspects ne peuvent être traités indépendamment, elle a donc veillé à régler simultanément l'agrément des centres de formation et les programmes proposés par eux.

Conservant l'esprit instauré par le législateur du 21 février 2005, la commission fédérale de médiation a scindé les apprentissages que doit suivre tout médiateur pour obtenir son agrément en une formation générale commune à tous et une formation spécialisée par matière, soit familiale, civile et commerciale, sociale comme avec les pouvoirs publics d'une part et les formations continues d'autre part.

Seuls les instituts de formation entendant dispenser une « formation de base » ainsi qu'une ou des formations spécialisées doivent recevoir un agrément à cette fin¹¹. S'ils

ont obtenu cet agrément tant pour une formation de base qu'une spécialisée, toutes les formations continues organisées par eux bénéficient d'un agrément automatique pour une durée de trois années¹². L'on distingue donc les organes agréés en tant que tels (dispensant donc au moins une « formation de base » ou une « spécialisée ») des formations continues devant faire l'objet d'un agrément par formation.

Pour disposer d'un agrément comme instance organisant une formation de base, ces centres doivent, former leur demande d'agrément auprès de la commission fédérale de médiation en détaillant le programme lequel doit être conforme aux conditions imposées par la décision¹³. Toute modification du programme qui interviendrait doit respecter les critères définis par la commission et lui être communiquée.

Actuellement, les formations agréées en médiation sont dispensées tant par des organismes privés ou semi-publics que par des hautes écoles ou des universités¹⁴. Elles comportent de quelques cent cinq heures à près de neuf cents selon les cas. Les programmes courts sont organisés en modules axés essentiellement sur l'acquisition de compétences par la pratique tandis que les programmes longs mêlent cours *ex cathedra* et exercices. De la sorte chacun qui souhaite pratiquer la médiation peut trouver la formation lui convenant : ainsi, les personnes actives professionnellement optent plus souvent pour un programme plus ramassé tandis que celles qui souhaitent se réorienter optent pour des formations de type long, organisées soit par des universités, des hautes écoles ou des instituts de promotion sociale.

La « formation de base » se scinde donc en un « tronc commun » et une « formation spécialisée ». Un minimum de cent cinq heures est imposé pour ces deux volets réunis : soit septante heures au moins pour le tronc commun et trente-cinq heures pour une formation spécialisée. Il est insisté sur ce que le programme adopté doit répondre à des normes minimales de durée et de qualité tout en pouvant être plus élaboré et adapté, par exemple, au profil ou aux connaissances des inscrits¹⁵.

Pour les formations de base et spécialisées, « un coordinateur est chargé de veiller à la cohérence entre les différents sujets et à ce que le contenu des cours soient en lien avec la médiation ». A cet égard, tout changement de formateur doit être signalé à la commission fédérale¹⁶.

Le tronc commun comporte au moins septante heures dont trente de formation théorique et trente de pratique. Ces heures se répartissent librement dans les modules suivants :

« La partie théorique de la formation de base porte doit aborder au moins les sujets suivants :

1. Notion de conflit, de violence et de harcèlement ;
2. Initiation à la médiation ;
3. Droit en lien avec la médiation ;
4. Communication en lien avec la médiation ;
5. Psychologie en lien avec le médiateur et la médiation ;
6. Sociologie en lien avec la médiation ;
7. Processus de médiation ;
8. Déontologie et éthique ;

9. *Statut du médiateur :*
10. *Théorie et pratique de l'intervention des tiers payants – médiation et aide légale*
11. *La médiation à distance par voie électronique.* »¹⁷

Les exercices pratiques doivent être en lien direct avec les exposés théoriques précisés ci-dessus et aborder :

1. *Les étapes du processus de médiation ;*
2. *L'application des principes de médiation ;*
3. *Les compétences en matière de médiation ;*
4. *Les compétences en matière de communication ;*
5. *Les compétences en matière de négociation ;*
6. *Les interventions dans des situations concrètes ;*
7. *Les mises en situation par des jeux de rôle ;*
8. *L'application de la médiation à distance par voie électronique.* »¹⁸

L'on ne peut que regretter que l'enseignement de la négociation raisonnée (Fischer, Ury & Patton, 2021), en ce qu'elle se fonde sur un processus très comparable à celui de la médiation, ne soit pas intégré dans ce tronc commun. En effet, elle repose sur quatre principes fondamentaux qui sont susceptibles de guider toute médiation, à savoir les aider à :

- traiter séparément les questions de personnes et le différend qui les oppose (différences de perception, de ressenti...),
- se concentrer sur les intérêts et besoins en jeu et non sur leurs positions respectives,
- imaginer grand éventail de solutions avant de prendre une décision (*brainstorming*, lister les solutions envisagées sans les juger, les analyser ensuite)
- ce que la négociation repose sur des critères objectifs et non sur un rapport d'influences.

La négociation raisonnée met donc l'accent sur l'enjeu de la négociation plutôt que sur les positions de chacun, en tentant de satisfaire leurs intérêts respectifs afin de parvenir à un accord judiciaire, efficace et durable qui sera bénéfique aux deux parties.

Encadrées par au moins un coordinateur agréé en la matière, les formations spécialisées doivent comporter au moins trente-cinq heures réparties entre théorie et pratique¹⁹ : les exercices pratiques devront être en lien avec les thématiques théoriques telles que listées ci-dessus.

Ainsi en matières familiales, la formation spécifique portera au moins sur les thématiques suivantes :

Sujets théoriques :

1. *Notions de droit*
 - *Mariage, cohabitation légale et cohabitation de fait ;*
 - *Divorce et séparation de corps, séparation de fait ;*
 - *Relations parentales (autorité parentale, relations personnelles, modalités d'hébergement etc. ...);*
 - *Obligations alimentaires :*

- o *la contribution aux frais d'entretien et d'éducation des enfants (notions de frais ordinaires, de frais extraordinaires, de frais spécifiques), modes de calcul*
- o *le secours alimentaire et la pension alimentaire entre ex époux, modes de calcul.*
 - *Droit patrimonial et droit des successions ;*
 - *Procédure de conciliation devant le tribunal de la famille ;*
 - *Procédures judiciaires en matière familiales ;*
 - *Implication des dispositions d'ordre public et impératives.*
- 2. *Psychologie et sociologie*
 - *Psychologie et sociologie de la famille ;*
 - *Effets psychologiques des conflits familiaux ;*
 - *Relations et dynamiques familiales ;*
 - *Place de l'enfant et de l'adolescent en médiation.*
- 3. *Initiation à la médiation internationale en matière familiale ;*
- 4. *Initiation à la médiation multiculturelle;*
- 5. *Médiation familiale à distance par voie électronique* »²⁰.

En matières civiles et commerciales, l'enseignement devra intégrer comme sujets :

1. *Notions de droit*
 - *des obligations ;*
 - *des biens ;*
 - *de la consommation ;*
 - *de la responsabilité ;*
 - *des assurances ;*
 - *économique et des sociétés ;*
 - *Implication des dispositions d'ordre public et impératives*
 - *Procédure de conciliation devant le tribunal de l'entreprise*
2. *La médiation civile et commerciale ;*
3. *Initiation à la médiation internationale en matière civile et commerciale ;*
4. *Initiation à la médiation multiculturelle;*
5. *Médiation civile et commerciale à distance par voie électronique* »²¹.

L'enseignement spécialisé de la médiation dans les affaires sociales portera au minimum sur :

1. *Notions de droit du travail et de la sécurité sociale :*
 - *Procédure de conciliation au tribunal du travail ;*
 - *Implication des dispositions d'ordre public et impératives.*
2. *La médiation sociale :*
 - *Les dimensions humaines, relationnelles, et matérielles dans l'environnement du travail ;*
 - *Les différents acteurs dans l'organisation et la culture d'entreprise ;*

- *Le bien-être au travail ;*
 - *Les conflits interpersonnels et collectifs au travail.*
3. *Initiation à la médiation internationale en matière sociale ;*
 4. *Initiation à la médiation multiculturelle ;*
 5. *Médiation sociale à distance par voie électronique »²².*

Enfin, a été consacrée par la loi du 18 juin 2018²³ la possibilité de mener des médiations avec les pouvoirs publics : pour disposer d'un agrément en cette matière, le médiateur doit avoir suivi une formation spécialisée comprenant le programme suivant sur le plan théorique :

1. *Notions de droit :*
 - *La spécificité des litiges avec les pouvoirs publics ;*
 - *Le cadre juridique, les grands principes du droit public et administratif et des procédures y afférentes ;*
 - *Cadre politique et décisionnel ;*
 - *Cadre financier et budgétaire.*
2. *Médiation avec les pouvoirs publics :*
 - *Champ d'application, spécificités et limites de la médiation avec les pouvoirs publics ;*
 - *Relations entre les pouvoirs publics, les représentants de l'administration et les citoyens ;*
 - *Médiation du point de vue du fonctionnaire et du point de vue du citoyen.*
3. *Initiation à la médiation internationale en matière de médiation et pouvoirs publics ;*
4. *Initiation à la médiation multiculturelle ;*
5. *Médiation avec les pouvoirs publics à distance par voie électronique »²⁴.*

Au terme de ses formation de base et d'au moins une spécialisée, le candidat à l'agrément est soumis à une évaluation laquelle organisée par les instituts de formation²⁵ et laissée à leur appréciation souveraine « *en fonction de leur pédagogie et de leur public cible* ». Deux outils sont mis à disposition des centres de formation, à savoir les grilles d'auto-évaluation et d'évaluation finale des candidats médiateurs²⁶.

Les formations sont sanctionnées respectivement par un certificat de réussite pour celle de base et d'un certificat d'aptitude pour les spécialisées. Le certificat de réussite de la formation de base est délivré au participant à la condition qu'il ait effectivement suivi septante heures de cours et qu'il ait obtenu une note égale ou supérieure à 12/20 pour la théorie et 12/20 pour la pratique.

Quant à lui, le certificat d'aptitude ne peut être délivré que si le participant à la formation a obtenu le certificat de réussite de la formation de base, a suivi trente-cinq heures de cours et a obtenu une note égale ou supérieure à 12/20 pour la théorie et 12/20 pour la pratique.

Il est recommandé par la commission fédérale de médiation que les instituts fassent appel, pour ces évaluations, à au moins un examinateur, médiateur agréé, impartial et extérieur à la formation²⁷.

Tout médiateur agréé doit justifier, pour conserver son agrément, avoir suivi, par période deux années, au moins dix-huit de formation permanente²⁸. Spontanément, il lui appartient d'adresser à la commission fédérale, pour le 31 janvier des années impaires, les justificatifs en ce sens : il convient de distinguer les formations agréées pour lesquelles seule la preuve du suivi suffit de celles qui ne le seraient pas et auquel cas le médiateur devrait en communiquer le programme et justifier de l'intérêt qu'elles ont représenté pour sa pratique de la médiation²⁹.

La formation continue peut revêtir un caractère théorique ou pratique. Les interventions et supervisions sont également reconnues comme formation permanente moyennant le respect de certaines conditions. Ainsi, les interventions pour un maximum valorisable de six heures sur deux années sont soit organisées par une instance de formation, soit par au minimum cinq médiateurs dont la majorité est agréée³⁰ qui se réunissent entre eux pour échanger sur leur pratique. Les supervisions, individuelles ou collectives, doivent être menées par un médiateur-formateur ou un expert justifiant d'une expérience professionnelle en médiation de cinq ans au minimum ou comme superviseur. Concernant les autres formations permanentes il faut, pour obtenir leur agrément, déposer un dossier à la commission fédérale de médiation précisant tant leur programme que le nombre d'heures pour lequel l'agrément est sollicité³¹.

4. En guise de conclusion...

La médiation s'est, depuis l'adoption des lois des 21 février 2005 et 18 juin 2018, considérablement développée de sorte que l'objectif du législateur peut être considéré comme atteint. Cependant, en raison notamment des confusions terminologiques (médiation de dette, médiation pénale, service de médiation pour le consommateur, *ombudsman*, ...) entretenues par diverses législations récentes, la notion reste peu claire dans l'esprit du grand public.

Or, le succès du recours à la médiation comme nous l'entendons ne peut procéder que d'une meilleure compréhension de ce qu'elle est et peut offrir à chacun. Les campagnes d'information se sont avérées insuffisantes à ce jour. Outre la semaine de la médiation annuellement organisée en octobre par laquelle offre donne une visibilité importante à ce processus en parrainant diverses informations données au public et formations continues, la commission fédérale de médiation pourrait, dans le cadre des missions I égales qui lui ont été dévolues d'informer le public des possibilités offertes par la médiation, de prendre toutes les mesures nécessaires pour promouvoir le bon exercice de la médiation, et en particulier, d'examiner comme de soutenir de nouvelles méthodes et pratiques de médiation et d'autres modes de résolution des litiges³², s'inspirer des campagnes « *avocat dans l'école* » initiées par l'ordre des barreaux francophones et germanophones (*avocats.be*)³³ pour que tous les écoliers du Royaume soient informés que la voie

judiciaire n'est pas la seule issue à un différend et qu'il y a d'autres moyens de gérer les conflits. Cela peut passer, également, par une initiation à la médiation dispensée, non seulement, par les facultés de droit de nos universités³⁴... mais également dès le plus jeune âge, soit dans le cadre scolaire (l'Université de paix organise ainsi un « programme d'éducation citoyenne » destiné à rendre les enfants plus autonomes dans leur gestion des conflits³⁵), soit envers la jeunesse avec des programmes d'associations de terrain sur la prévention et la gestion de la violence et/ou le bien-être et le mieux-vivre ensemble. Ces initiatives peuvent être stimulées par différents pouvoirs publics, voire l'Union européenne. A notre sens, pareilles expériences devraient, en tout état de cause, être systématisées au sein du *cursus* scolaire de tout un chacun.

Concevoir un programme de formation adéquat pour devenir médiateur implique, à notre sens, de se concentrer sur le savoir-faire et le savoir-être en évitant de tomber dans le piège d'exposés théoriques *ex cathedra* trop importants. Ainsi, plutôt que d'imposer des centaines d'heures de formation, il nous semble qu'à l'issue du tronc commun, les formations spécifiques pourraient comporter un module de base correspondant au programme actuel et des modules facultatifs permettant à chacun d'améliorer ses connaissances et sa pratique en fonction de son profil professionnel ou de sa formation initiale. Ainsi, les juristes pourraient acquérir un bagage psychologique utile ou les psychologues des notions juridiques plus pointues... Ne pas augmenter à l'excès le nombre d'heures minimal de toute formation garantira la coexistence de médiateurs issus de tous milieux socio-professionnels, ce qui est de l'essence de la médiation telle que nous la concevons. A l'inverse, si les formations devaient obligatoirement comporter plusieurs centaines d'heures, cela serait de nature à empêcher les personnes actives professionnellement de se former ou pourrait constituer des redites inutiles pour celles ayant déjà acquis ces notions par ailleurs.

Certains entendent refuser de valoriser au titre de formation permanente celles suivies par un médiateur agréé dans ce qui constitue sa formation professionnelle. De la sorte, les psychologues ne pourraient faire valoir comme formation continue avoir approfondi certains aspects psychologiques.

Cela nous paraît contraire à l'esprit de la médiation laquelle implique que chacun qui la pratique se remette constamment en question et soit conscient de ses limites. Avoir l'humilité comme juriste ou psychologue d'admettre ne pas maîtriser certains aspects – parfois nouveaux – de sa formation ou de vouloir en approfondir certains de manière à améliorer sa pratique de la médiation par des formations continues en ces matières ne pourrait leur être reproché par une non-reconnaissance des heures suivies au titre de formation permanente. Pour conclure, soit une formation a été agréée par la commission fédérale comme valant un certain nombre de points de formation continue auquel cas elle doit pouvoir être valorisée par tout médiateur agréé et ce quelle que soit son origine professionnelle, soit elle n'est pas reconnue et il appartiendra au médiateur voulant en faire état au titre de formation continue de prouver, programme à l'appui, en quoi elle est utile à sa pratique.

La médiation est un outil extraordinaire de pacification sociale. Elle s'avère essentielle au bon fonctionnement d'une société. Nous insistons pour que tout citoyen soit, dès son plus jeune âge, sensibilisé à ces possibilités et puisse développer des outils lui permettant de porter un autre regard et d'aborder le conflit avec une perspective constructive.

Comment réunir, soutenir et structurer les initiatives qui vont dans ce sens ? Le Code Judiciaire en son article 1727 confie à la Commission Fédérale de Médiation la mission de prendre toutes les mesures nécessaires pour promouvoir la médiation, et, en particulier, d'examiner et de soutenir de nouvelles méthodes et pratiques de médiation comme d'autres modes de résolution des litiges. De nombreux efforts doivent donc être entrepris pour faire connaître la médiation que ce soit dans le cadre judiciaire ou dans le cadre extrajudiciaire.

Afin de conserver toute la pertinence du processus de médiation, veillons à ce que les médiateurs agréés aient acquis savoirs et compétences à ce nécessaires. Garantissons, également, la diversité et la pluralité des médiateurs pour que la médiation reste cet univers ouvert, riche et tolérant.

Allier promotion de la médiation et qualité des médiateurs constitue le gage d'une gestion plus efficace et harmonieuse des conflits au sein de notre société.

Notes :

¹ S'apparentant à la gestion de la « faillite » d'une personne non commerçante.

² Des pensions, des consommateurs, des transports publics, des banques et assurances, des avocats...

³ Loi du 21 février 2005, *M.B.*, 22 mars 2005.

⁴ Conflits en lien avec les contrats de travail.

⁵ Article 1724, 1^o du Code judiciaire.

⁶ Article 1723/1 du Code judiciaire.

⁷ Article 1726, § 1^{er} du Code judiciaire.

⁸ Article 1727/3 du Code judiciaire.

⁹ Décision du 1^{er} février 2007, modifiée par les décisions des 11 mars 2010, 23 septembre 2010, 14 mars 2019, 28 mars 2019 et 30 mars 2021 déterminant les conditions et les procédures d'agrément des formations de base, spécialisées et permanentes pour médiateurs agréés en application de l'article 1727, § 1^{er} al. 2 du Code judiciaire, *M.B.*, 29.IV.2021, p. 40994.

¹⁰ www.fbc-cfm.be.

¹¹ Article 2 de ladite décision du 1^{er} février 2007.

¹² Article 18, § 2 de ladite décision du 1^{er} février 2007.

¹³ Article 3 de ladite décision du 1^{er} février 2007.

¹⁴ Voyez sur le site de la commission fédérale la liste des instances de formation agréées, www.fbc-cfm.be.

¹⁵ Article 4 de ladite décision du 1^{er} février 2007.

¹⁶ Article 6 de ladite décision du 1^{er} février 2007.

¹⁷ Article 8, § 1^{er} de de ladite décision du 1^{er} février 2007.

¹⁸ Article 9 de de ladite décision du 1^{er} février 2007.

¹⁹ Article 5, § 3 de ladite décision du 1^{er} février 2007.

²⁰ Article 11, § 1^{er} de ladite décision du 1^{er} février 2007.

²¹ Article 12, § 1^{er} de ladite décision du 1^{er} février 2007.

²² Article 13, § 1^{er} de ladite décision du 1^{er} février 2007.

²³ Article 1724 du Code judiciaire.

²⁴ Article 14, § 1^{er} de ladite décision du 1^{er} février 2007.

²⁵ Article 1727, § 2, 2^o du Code judiciaire tel qu'amendé par la loi du 6 décembre 2022.

²⁶ Article 15, § 1^{er}, alinéa 2 de ladite décision du 1^{er} février 2007.

²⁷ La participation de cet examinateur extérieur avait été rendue obligatoire par la décision du 30 mars 2021. Cependant, certains institut de formation dont des universités s'y sont opposés au motif qu'il leur était compliqué d'intégrer des personnes extérieures à leur organisation (article 38 de la loi du 6 décembre 2022).

²⁸ Article 1^{er} de la décision du 18 décembre 2008 modifiée par la décision du 11 juin 2009, 6 mai 2010 et 28 avril et 9 juin 2011 définissant les obligations des médiateurs agréés en matière de formation permanente, www.fbc-cfm.be.

²⁹ Articles 3 alinéa 2 et 6 alinéa 2 de ladite décision du 18 décembre 2008.

³⁰ Article 16, § 4 de la décision du 1^{er} février 2007.

³¹ Article 18 de la décision du 1^{er} février 2007 du 1^{er} février 2007.

³² Article 1727, § 2, 11 et 11^o du Code judiciaire.

³³ www.avocat-dans-l-ecole.be

³⁴ Voyez en ce sens les cours à option relatif aux *Modes alternatifs de résolution des différends* dispensé par le Professeur Olivier CAPRASSE et le Séminaire *d'argumentation en modes alternatifs de résolution des conflits* » donné par l'auteur de cette contribution en master en droit à l'Université Libre de Bruxelles.

³⁵ <https://www.universitedepaix.org/graines-de-mediateurs>.

Bibliographie

Cruyplants, J., Gonda, M & Wagemans, M. (2008). *Droit et pratique de la médiation*, Bruxelles, Bruylant, n° 108, p. 45.

Fischer, R., Ury, W & Patton, Br. (2021). *Comment réussir une négociation (Getting to yes)*, Seuil, 268 p.

Martens, P. (2021). Préface. In Cruyplants, J., Gonda, M & Wagemans, M, (Eds.), *Droit et pratique de la médiation* (2ème ed., p. XI). Bruxelles : Bruylant.

[Retour à la table des matières](#)

La Méthode d'Analyse en Groupe : un instrument de formation à la médiation*

Yves CARTUYVELS

Mauricio GARCIA

UClouvain Saint-Louis – Bruxelles

En quoi consiste la médiation ? Comment se déroule-t-elle et quels sont les instruments du médiateur ? Comment former les médiateurs à un dispositif de règlement des conflits qui ne repose pas sur une méthodologie standard mais fait le plus souvent appel, dans une logique du "cas par cas", à des modalités diverses, en fonction des types de contentieux, des attentes et des relations entre les parties en conflit ou encore des modèles de médiation mobilisés ? L'hétérogénéité des pratiques et l'étendue de l'accueil qu'offre la médiation, ne doit pas nous empêcher pour autant de réfléchir et de tester des méthodes innovantes dans le cadre d'un processus de médiation.

Dans cet article, nous proposons de présenter une méthode de recherche en sciences sociales, la méthode d'analyse de groupe (MAG), que nous utilisons comme instrument de formation dans le cadre d'un certificat de médiation en Belgique. Après une rapide présentation de ce certificat en médiation (1), nous reviendrons sur les fondements épistémologiques de cette méthode interactive de recherche-action (2), avant d'évoquer son utilisation comme instrument de formation à la médiation et ses liens avec le paradigme de

la médiation (3). De notre point de vue, l'originalité de la MAG réside dans le fait qu'elle constitue un instrument performant de formation à la médiation, paradigme de traitement des conflits dont elle partage un certain nombre de présupposés.

1. Le certificat interuniversitaire en médiation de l'« Académie Louvain »

La création d'un certificat interuniversitaire en médiation

En 2006, trois universités francophones de Belgique décident de créer un « certificat interuniversités en médiation » : l'Université Catholique de Louvain, L'Université Saint-Louis - Bruxelles et l'Université de Namur. Cette formation, qui s'adresse à un public d'adultes, est partie d'un constat classique : les modes alternatifs de règlement des conflits prennent une place croissante dans divers secteurs de la vie sociale, en réponse à une crise de légitimité et d'effectivité des modes de règlement classiques des conflits. Les médiateurs se multiplient dans divers domaines de régulation des conflits, mais à l'inverse, la formation reste très faible, se réduisant régulièrement à une formation assez aléatoire « sur le tas ».

Aujourd'hui, suite à la fusion entre l'Université Catholique de Louvain et l'Université Saint-Louis – Bruxelles en 2023, le certificat est organisé formellement par l'Université Catholique de Louvain et l'Université de Namur¹. Quatre années de formation, mises en place depuis le début, sont actuellement prévues : une première année de *formation générale à la médiation* constitue un socle commun ouvert à tous les étudiants. Largement interdisciplinaire, cette année de formation associe modules théoriques et exercices pratiques. Elle peut être suivie par une deuxième année de *formation spécialisée*, soit en *médiation civile, commerciale et sociale* (MCCS), soit en *médiation familiale* (MF), soit en *médiation locale scolaire, pénale et soins de santé* (MLSPSS)

Le suivi de la première année de formation générale est une étape obligatoire pour les participants désireux de s'inscrire ensuite dans l'année de spécialisation en médiation familiale ou en médiation civile, commerciale et sociale. Dans ces deux domaines, l'agrément de médiateur suppose le suivi d'un programme englobant la formation généraliste de base (première année) et la formation spécialisée. L'accès à l'année de formation en MLSPSS n'est pas conditionné par cette étape préalable : l'agrément dans ces domaines de médiation institutionnelle n'existe pas en Belgique, au motif que les conditions d'indépendance et de neutralité du médiateur n'y sont pas formellement rencontrées. Autrement dit, le système en Belgique débouche sur un paradoxe : alors que les fonctions de médiateurs existent et se développent dans les institutions de soins, dans les communes, à l'école ou dans la justice pénale, les médiateurs n'y sont pas formellement « agréés » par la Commission Fédérale de Médiation, l'organe officiel qui reconnaît le diplôme de médiateur.

A quoi sert alors la formation en MLSPSS, puisque le diplôme délivré ne débouche pas sur l'octroi d'un titre de médiateur reconnu par la Commission Fédérale de Médiation ? La formation constitue d'abord un atout important en cas de candidature à un poste de médiation dans un des domaines concernés. Le diplôme de médiateur n'y est pas requis, mais pouvoir faire état d'une formation solide y est incontestablement un « plus » important. Ensuite, la formation propose une approche centrée sur les dispositifs (parfois complexes) existants et un travail avec des médiateurs actifs sur le terrain, qui constituent une première prise de connaissance avec les réalités de la médiation dans ces champs institutionnels. C'est dans le cadre de cette année spécialisée de formation à la médiation en contexte institutionnel qu'est utilisée la Méthode d'Analyse en Groupe présentée plus bas. Ceci explique qu'on la présente de manière un peu plus détaillée ci-dessous

La formation en médiation locale, scolaire, pénale et en soins de santé (MLSPSS)

Cette année de formation, à laquelle prennent part une vingtaine de participants par an, présente la particularité de s'organiser autour de quatre champs de médiation, abordés de manière croisée. Cinq raisons ont conduit les fondateurs du programme à opérer ce choix :

Dans les quatre cas, se trouvent traités des « petits conflits »

à caractère relationnel, en partie semblables et en partie différents. Une certaine porosité existe également entre ces différentes scènes de médiation, certaines situations étant susceptibles d'être traitées, par exemple, en médiation locale ou en médiation pénale, en fonction des mécanismes de renvoi de situations conflictuelles vers les services de médiation. Des zones de recouvrement existent donc, intéressantes à traiter dès lors que le contexte institutionnel pèse d'un poids différent en fonction du dispositif sollicité. Ainsi, un cas d'« incivilité » ne sera pas nécessairement traité de la même manière s'il est renvoyé par la police en médiation pénale ou en médiation locale.

Dans les quatre cas, les conflits ne sont pas purement privés ou individuels. Ils ont lieu dans un espace public ou semi-public, et font intervenir un acteur institutionnel (l'école, l'hôpital, les autorités locales, la justice,...). Ceci pose des problèmes spécifiques relatifs à la posture du médiateur, ce dernier étant régulièrement mis au défi de trouver des bricolages pour se construire une position d'indépendance, de neutralité et d'impartialité. Ici encore, travailler et confronter les manières diverses avec lesquelles les médiateurs cherchent à se construire des espaces d'« a-territorialité » à l'intérieur d'un cadre institutionnel n'est pas dénué d'intérêt.

Dans les quatre cas, le cadre institutionnel public pèse sur la médiation, mais pas de la même manière : l'école ou l'institution judiciaire, par exemple, n'ont pas les mêmes attentes et ne cadrent pas le processus de médiation de la même façon. Les attentes de l'institution à l'égard du médiateur, à l'hôpital ou dans le dispositif communal de médiation locale, sont également différentes. Mais partout, la médiation se fait ici à l'ombre, plus ou moins insistante, de l'institution. Ceci amène aussi les médiateurs à s'organiser pour résister aux tentatives diverses d'instrumentalisation dont ils peuvent faire l'objet : faire des médiateurs locaux des agents de prévention dans le cadre de politiques locales de sécurité ; transformer les médiateurs scolaires en agents de lutte contre le décrochage scolaire ; demander aux médiateurs hospitaliers de se transformer en *ombudsman* ou de détourner les plaintes des patients à l'hôpital... Ces tentatives communes qui visent à détourner le médiateur de son métier à d'autres fins existent, ce dont témoigne le besoin des médiateurs institutionnels de rédiger des « chartes de médiation » pour défendre le cœur de leur métier contre les pressions dont ils font l'objet².

Dans les quatre cas, les types de conflits font plutôt appel une approche transformative de la médiation, même si les pratiques qu'y s'y déploient empruntent souvent les traits de l'hybridation des modèles. Mais le traitement de conflits relationnels y fait plus appel aux principes de *recognition* et d'*empowerment* qu'à la logique du *problem solving* ou du *bargaining*. Ceci explique que la formation en MLSPSS mette beaucoup l'accent sur la question de la posture du médiateur.

La confrontation de ces différentes scènes de médiation, dans leurs ressemblances et dans leurs différences, est riche pour réfléchir chaque dispositif de médiation à la lumière des autres. Autrement dit, l'éclairage croisé des quatre scènes, avec leurs particularités institutionnelles, la mise en lumière

des difficultés et des enjeux qui leur sont propres, fournissent un matériau intéressant pour questionner tant la posture du médiateur que les idéaux et les finalités de la médiation sur chacune des quatre scènes.

L'objectif de la formation privilégie donc une approche réflexive, orientée par le modèle « transformatif », plus qu'une démarche technique. Cette approche prend appui sur trois axes principaux : a) des modules de travail organisés par scène de médiation, avec chaque fois un binôme de formateurs regroupant un médiateur actif et un universitaire spécialisé dans le champ concerné ; b) des exercices pratiques, axés sur la posture du médiateur, dispensés par des médiateurs en exercice ; c) pour chaque scène, un travail collectif d'« Analyse en groupe » à partir du récit d'un cas vécu, présenté par un médiateur, appartenant au groupe des médiateurs en formation ou extérieur à celui-ci. A l'avenir, l'ajout d'un quatrième axe est envisagé : il s'agit de faire participer les étudiants à une séance d'intervision des médiateurs sur chaque scène. Une expérience pilote menée cette année dans le domaine de la médiation scolaire s'est révélée positive, pour toutes les parties concernées.

La MAG ou Méthode d'Analyse en Groupe est donc utilisée ici comme mode de formation. Après en avoir exposé les fondements et décrit le processus, nous indiquerons ses liens avec la médiation.

2. Les fondements épistémologiques de la méthode d'analyse de groupe (MAG)

La MAG, méthode développée à l'UCLouvain Saint-Louis - Bruxelles sous l'impulsion de Luc Van Campenhout, se conçoit comme une méthode de recherche-action et d'intervention³. Le cœur de sa pratique réside dans la tentative de faire émerger les connaissances des acteurs à propos d'une situation donnée, en les faisant réagir à un « récit de cas » vécu par un professionnel. La méthode conduit à confronter les différentes interprétations produites par les membres du groupe à propos du récit proposé et non leurs idées ou opinions. Le processus interactif de construction de savoir met en jeu à la fois les « expériences » des acteurs et leur "capacité réflexive", dépassant ainsi la dissociation habituelle, que l'on retrouve également dans d'autres méthodologies de recherche-action, entre les interviewés qui rapportent des matériaux ou des données et les chercheurs qui interprètent et analysent. Outre la production d'un savoir co-construit, le processus peut avoir des effets très concrets pour les acteurs participants : il n'est pas rare qu'il produise des transformations dans les postures initiales des acteurs et des déplacements dans leur lecture d'un conflit. De même, il permet parfois de relancer un dialogue ou des modes de collaboration interrompus sur fond de malentendus ou de mécompréhension entre acteurs.

Le MAG est donc aussi une méthode d'"intervention", au sens où le mode d'échange qu'elle produit, sur fond d'une valorisation de la mise à plat des « convergences » mais aussi des « divergences » d'interprétations sur des réalités sociales, peut avoir des effets de médiation. Elle répond ou est en adéquation avec divers changements dans l'appréhension ou la régulation des phénomènes sociaux.

La MAG, une méthode adaptée aux transformations sociales

La méthode repose sur une *conception relationnelle, plurielle et "conflictuelle" des phénomènes sociaux*. Les participants ne sont pas appréhendés de manière isolée ou individualisée, mais comme acteurs sociaux impliqués de manière collégiale dans des relations qui se déploient autour d'un contexte institutionnel concret. Il leur est demandé de construire, à partir des ressources et des intérêts qui sont les leurs, des interprétations d'une réalité sociale qui seront soit convergentes, soit divergentes. Une des particularités de la méthode réside notamment dans sa capacité et sa volonté à faire émerger ces divergences de point de vue à partir d'une même réalité et à favoriser une formulation consensuelle de ces divergences. L'expression d'un désaccord n'est donc pas perçue comme un problème en soi. Au contraire, « se mettre d'accord sur les désaccords » apparaît comme un premier point important pour mettre en lumière les nœuds d'une situation problématique. On devine rapidement l'intérêt de cette perspective pour l'univers de la médiation, au sein duquel le traitement d'un "conflit" suppose d'abord de se donner les moyens de décrire, de penser et de formuler les tensions et les oppositions en jeu dans la lecture d'une situation conflictuelle.

La MAG se veut donc « adaptée » au contexte social actuel et à ses transformations. Mais de quelles transformations parle-t-on ? Il s'agit essentiellement des grands types de changement qui ont conduit à l'émergence de la « seconde modernité ». La première modernité, associée à l'émergence et au développement de la société industrielle, a été marquée par le modèle culturel du Progrès et de la Raison qui s'est déployé dans le cadre territorial de l'Etat-Nation. Dans ce cadre territorial, la société industrielle s'est apparentée à « un espace de positions sociales, associant et opposant des groupes et des classes définis par leurs positions dans la division sociale du travail ou, selon le paradigme marxiste, par leurs rapports sociaux de production. Elle se caractérisait également par la production d'une différenciation des « champs d'activité, des institutions, des fonctions et des rôles », différenciation croissante à mesure que le projet moderne s'approfondissait à travers le développement d'institutions spécialisées contribuant à l'intégration globale dans le système social » (Van Campenhout et al., 2005, p.22).

Ce modèle culturel de la première modernité, fondé sur le Progrès et la Raison, s'il n'a pas disparu, connaît aujourd'hui des mutations considérables. Conduisant à une « deuxième modernité » selon les uns, à une « post-modernité selon d'autres (Chevallier, 1998), les transformations en cours, dues à divers facteurs tant structurels (mondialisation, déclin de l'Etat intégrateur, nouvelles technologies de communication, etc.) que culturels (individualisation croissante, société de l'autonomie, responsabilisation, victimation,...) sont regroupées par les auteurs de *La méthode d'analyse en groupe. Application aux phénomènes sociaux* autour de cinq axes principaux.

L'époque est d'abord marquée par un « *désajustement des trajectoires sociales* ». De l'imaginaire de la société des classes, source de répartition claire des individus en fonction

de leur position sociale au sein de classes et de sous-classes, nous sommes passés à une représentation plus floue des positions des uns et des autres, sur des axes de vulnérabilité ou de domination divers, en fonction de trajectoires individuelles moins prévisibles et plus éclatées. Pour paraphraser Marcel Gauchet, la deuxième modernité se caractérise par la sortie de la « société des rôles », dans un monde social plus éclaté. Les frontières entre groupes sociaux sont plus imprécises et les trajectoires individuelles moins prévisibles ou reconductibles (Gauchet, 1985). Dans ces sociétés de la différenciation, la logique de reproduction sociale transgénérationnelle, si elle ne disparaît pas, devient plus incertaine.

L'extension et l'approfondissement des inégalités sociales est un deuxième marqueur des sociétés contemporaines. Caractérisées par un capitalisme post-industriel, ces sociétés connaissent un accroissement des inégalités sociales, lié à un évident de la classe moyenne. La massification et le développement de l'éducation, loin d'enrayer le phénomène de « reproduction » (Bourdieu, Passeron, 1970), n'ont conduit ni à une plus grande égalité, ni à une augmentation du niveau de vie moyen pour l'ensemble de la population. Par ailleurs, de nouvelles inégalités sont dénoncées, qui se déploient autour d'enjeux identitaires : tensions relationnelles et familiales, isolement social, inégalité d'accès à l'information, reconnaissance de la différence, etc. La sphère de l'intime se déploie dans la sphère publique et la demande de reconnaissance subjective s'affirme. Dans ce contexte, l'égalité et l'inégalité se définissent plus qu'avant en termes de « ressources dont dispose chaque personne pour construire sa vie, affirmer son identité et être reconnue par les autres » (Van Campenhoudt et al., 2005, p. 23). Cette évolution s'inscrit dans ce qu'on peut appeler une « métamorphose de la question sociale »⁴ sur fond d'une juxtaposition de questions sociales et sociétales. Aux enjeux et conflits collectifs classiques, liés à l'exploitation et à l'inégalité dans la répartition des richesses, s'ajoute en effet la question de l'exclusion et de la discrimination pour des personnes perçues comme surnuméraires et non insérables dans le système de production ou qui se vivent comme non reconnues sur le plan identitaire. Cette exclusion est fragmentée, souvent vécue individuellement en fonction d'une trajectoire ou de traits propres, et débouche aujourd'hui sur une demande d'« inclusion » plus que d'« intégration » dans des sociétés où les exigences de la participation à l'échange social sont devenues plus complexes. Les injonctions à l'autonomie et à la responsabilisation, auxquelles les individus aspirent ou se soumettent, produisent alors de nouveaux modes d'inclusion et d'exclusion sociales.

La détotalisation des identités et l'hétérogénéité des expériences constitue un troisième axe de changement. La transmission et la reproduction des univers culturels sont de moins en moins solides et figés dans des sociétés ouvertes où chaque individu est appelé à se construire lui-même ses référentiels de valeurs, au croisement de discours multiples. Dans des sociétés marquées par la montée de l'individualisme, plus que le groupe c'est l'individu lui-même qui devient "l'unité de reproduction de la sphère sociale" (Van

Campenhoudt et al., 2005, p.24), au prix parfois d'un repli sur des micro-groupes dont il partage les caractéristiques culturelles. Cet individualisme croissant peut connaître des formes diverses, qu'il favorise un versant narcissique (Lash, 1999), un culte de la performance (Ehrenberg, 1991), un appel à l'autonomie comme résistance à la domination (Touraine, 2001), ou encore d'autres déclinaisons traduisant plutôt le « malaise » d'un « individu incertain » (Ehrenberg, 2010) : souffrance narcissique d'une individualité jamais satisfaite d'elle-même (Lash, 1999 ; Lipovetski, 1983), incertitude identitaire associée à un Moi plus fluide que substantiel (Gergen, 1997), « fatigue d'être soi » dans un monde où chacun est appelé à se prendre en charge lui-même, sans plus l'abri de cadres normatifs hétéronomes, standards et rassurants (Ehrenberg, 2000). Dans ce nouvel ordre des choses, l'individu est de plus en plus poussé à s'inventer et à se réinventer, à développer des stratégies personnelles, souples et fluctuantes en fonction des situations, sans pouvoir plus compter sur une « hiérarchie des logiques d'action » (Dubet, 1994).

L'affirmation d'un sujet réflexif, dont U. Beck faisait un des piliers de son ouvrage *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité* (Beck, 2001), est un autre facteur d'évolution. La thèse de Beck est que, dans une société marquée par le risque, rationalité scientifique et croyance dans le progrès ne suffisent plus à structurer l'imaginaire social pour répondre aux défis d'un monde devenu largement imprévisible. La société doit se faire « réflexive », c'est-à-dire capable de se questionner et de s'adapter en permanence aux évolutions du monde vécu, sans plus compter sur des normativités de surplomb. A cette mutation correspond celle d'un individu réflexif, sommé de construire par lui-même sa trajectoire de manière autonome, dans un monde où les évidences techniques et culturelles se désagrègent et où émerge une pluralité croissante de références, moins hiérarchisées qu'auparavant et qui se concurrencent les unes les autres. Au cœur d'un « self-service normatif » (Legendre, 1989, 89), s'ouvre alors un espace de réflexion pour le sujet, amené à exercer des choix éthiques et/ou instrumentaux divers, sans le recours à des normativités hétéronomes portées par des institutions. Un rapport au monde plus décentré, réflexif et procédural se développe, que Jurgen Habermas associe pour sa part à une identité "post-conventionnelle" (Habermas, 1987), dans laquelle le sujet remet en cause la légitimité *a priori* de tout système normatif pour privilégier la construction autonome d'une norme en situation. L'individualisme produit ici une « éthique communicationnelle » qui fait le pari - contrefactuel souligne Habermas - d'une « raison pratique » qui permet à des acteurs de chercher à établir une norme commune par le bas, au terme d'un dialogue rationnel, plutôt que de se soumettre à une loi imposée de l'extérieur.

Enfin, la *demande de reconnaissance* apparaît comme une caractéristique marquante de nos sociétés contemporaines. Les modes de reconnaissance par substitution offerts par des récits collectifs ou des ordres normatifs divers ne fonctionnent plus comme réponse aux sentiments d'exploitation, de domination ou de victimation qui s'expriment de manière forte aujourd'hui. Plusieurs auteurs soulignent aujourd'hui la

centralité d'une demande croissante de reconnaissance individualisée (Honneth, 2000, Todorov, 1995 ; Le Breton, 2002), comme facteur central de la vie sociale contemporaine et de l'expérience individuelle. La montée de la posture victimaire en est une expression emblématique. Comment expliquer la place prise par ce besoin de reconnaissance ? Pour Van Campenhoudt et *alii*, la "décatégorisation" des identités dans des sociétés d'individus a pour effet que l'estime ou le respect ne sont plus garantis par l'appartenance à telle ou telle catégorie sociale ou professionnelle, mais dépendent de l'individu qui doit se référer à lui-même en évaluant ses propres performances et capacités. Et à l'inverse, le sentiment de mépris ou l'expérience de victimation n'est plus amorti par l'appartenance à une condition collective partagée mais perçu comme une forme de disqualification individuelle. Ainsi, l'exclusion, l'injustice ou l'échec sont de plus en plus vécus comme une dégradation individuelle et une perte d'estime de soi, plutôt que comme l'effet des conditions générales résultant de conflits collectifs. Ce recentrage individualiste amène une demande de reconnaissance subjective que n'offre plus l'appartenance au groupe. Elle « psychologise » l'existence et rend partiellement invisible la nature sociale de l'expérience. La reconnaissance tend alors à « constituer l'enjeu permanent des relations asymétriques et inégalitaires, entre des sujets singularisés dans leur histoire individuelle » (Van Campenhoudt, et *alii*, 2005, 26). Cette analyse demanderait toutefois à être affinée : si cette tendance à la décatégorisation avec ses effets victimaires est indéniable, il est vrai également que des processus de recatégorisation sont en cours pour construire, sur d'autres bases et autour d'autres traits - plus culturels et identitaires - des collectifs de victimes. La collectivisation de la demande de reconnaissance, fondée sur une appartenance commune, permet ici de mieux répondre au sentiment victimaire individuel.

Voilà donc un certain nombre d'éléments caractéristiques d'un changement de régime social et culturel qui permettent de comprendre le contexte dans lequel émerge une méthode de recherche, marquée par la participation, l'horizontalité et la co-construction d'un savoir partagé, en résonance avec les évolutions sociales et sociétales propres à une « seconde modernité », « post-modernité » ou « hyper-modernité ».

Une méthode pour rendre compte des tensions entre expérience sociale et vécu individuel

Face aux transformations contemporaines, marquées par la dissociation et la fragmentation, il ne serait intéressant ni de renoncer à toute ambition explicative en raison de la complexité du monde social, ni de basculer vers une « sociologie du sujet » qui renoncerait à "expliquer le social par le social". Certes, les mutations en cours depuis plusieurs décennies rendent plus difficiles la compréhension des relations sociales et de l'expérience subjective des individus (Van Campenhoudt, 2005, p. 34). Mais si cette compréhension nécessite un renouvellement des approches théoriques en sociologie, elle suppose aussi l'adoption de nouvelles méthodes pour rendre compte de l'imbrication entre expérience sociale et vécu individuel, sur fond de la dissociation entre les deux sphères. La méthode d'analyse en groupe s'inscrit dans cette voie, qui tente d'"articuler sur de

nouvelles bases (réflexivité, expérience, communication...) ce qui est dissocié" et de proposer une méthode de recherche conforme au renouvellement des outils théoriques « à l'ère de la modernité avancée et du sujet réflexif » (Van Campenhoudt et *alii*, 2005, 34).

Au fondement de la méthode, on trouve donc une position épistémologique qui consiste à chercher à articuler ce qui est disjoint, sur des bases et des processus favorisant réflexivité, expérience et communication. Dans ce cadre propre à la seconde modernité, la méthode vise à faire entrer en dialogue des exigences en tension : « la prise en compte des savoirs locaux et la construction de savoirs globaux, la montée en puissance des enjeux de reconnaissance et l'importance des enjeux de connaissance, la conscience de la pluralité des vérités sociales et l'exigence d'établir une vérité scientifique, la mobilisation de la réflexivité des individus et la prise en compte des limites de la subjectivité, la singularité des expériences individuelles et la construction collective des phénomènes sociaux, la procéduralisation du rapport à la norme et la prégnance des normes substantielles, la rupture épistémologique et la continuité entre savoirs ordinaires et savoirs savants..., les attentes d'égalité morale entre les individus et la prise en compte des rapports de force » (Van Campenhoudt et *alii*, 2005, 34). La MAG tente de traiter les implications méthodologiques de ces tensions et propose un dispositif qui permet de les travailler, à partir des postulats suivants :

- la construction d'un savoir sur les problèmes individuels et sociaux suppose que ces derniers soient appréhendés dans leur *co-production sociale entre des acteurs aux positions et aux points de vue divergents*⁵. C'est en confrontant les interprétations que proposent les uns et les autres d'une réalité locale toujours en partie construite, que l'on peut aboutir à une connaissance plus globale de cette réalité, par ailleurs elle-même reconstruite dans ce processus même. C'est ce que vise le dispositif d'analyse en groupe, lequel se réfère au principe de consensus d'une manière particulière : écartant la quête nécessaire d'une interprétation unique, la méthode valorise l'expression des désaccords interprétatifs, méthode féconde pour nourrir un dialogue susceptible de faire émerger des « nœuds » ou des enjeux clés dans la démarche de connaissance.
- cette (re)construction de la réalité sociale et de sa compréhension suppose ensuite un *processus communicationnel réglé* que la méthode privilégie. La MAG promeut ici la mise en œuvre d'une « raison pratique procédurale » (Habermas, 1987) en organisant la construction d'accords (éventuellement sur des désaccords) autour « d'échanges de paroles dans lesquels sont produits et critiqués des arguments ». Inspiré par l'« éthique communicationnelle » (Habermas, 1987), la MAG tente de donner à l'analyse collective la forme d'un débat organisé autour d'interprétations structurées en un ensemble d'arguments rationnels. Certes les personnes concrètes, avec leur ressenti,

intérêts ou désirs, ne sont pas absentes de l'échange. La matière du récit proposé mobilise, même si par déplacement d'objet, à des degrés divers les convictions, les intérêts, les désirs, voire l'identité des acteurs. Le « bruit et la fureur » des vies sont très présents dans un processus qui n'échappe pas aux tensions de l'implication pratique et existentielle des acteurs sociaux, pas moins qu'aux « dissymétries des rapports sociaux dans lesquelles l'analyse des groupes trouve sa dynamique » (Van Campenhoudt, L. et al., 2005, p. 45). Mais l'échange est organisé de sorte que chacun prenne la parole dans un certain ordre, en respectant un protocole qui évite les prises de pouvoir dans le dialogue. L'objectif est de garantir l'accès libre et égal de chacun à la parole, ce qui suppose la présence d'un animateur « procédural », garant de cette éthique communicationnelle : il se l'applique d'abord à lui-même, adoptant une position tierce et se cantonnant à un rôle de gardien d'une circulation adéquate de la parole, respectant une stricte neutralité quant au fond et s'abstenant de tout commentaire ou de toute expression de préférence sur les prises de parole exprimées. Il la rappelle ensuite aux participants si nécessaire, dans l'hypothèse où l'un ou l'autre s'écarterait du processus réglé de prise de parole, évitant les prises de pouvoir dans le dialogue. Par ailleurs, dans le processus gradué de construction collective de savoir, le principe d'égalité morale des participants est préservé, autant que possible, jusqu'à la fin. Un rapport rédigé par les chercheurs vient acter en fin de parcours l'analyse co-produite par l'ensemble des participants et il est soumis à relecture, amendements et validation par l'ensemble du groupe.

le dispositif de la MAG fait le pari d'un *sujet réflexif*, capable de questionner sa propre perception d'une réalité, en tant que sujet et acteur social, et d'entrer dans un dialogue critique avec son environnement et son expérience sociale. Au fil des échanges, « l'attitude interprétative à l'égard d'un monde vécu perçu comme un donné cède le pas à une attitude critique et réflexive » (Van Campenhoudt et alii, 2005, 35). Le pari est ici que les individus ne sont pas des "idiots culturels" (Garfinkel, 2007, 137) mais qu'ils possèdent des ressources critiques, même à des degrés divers et inégaux, leur permettant de questionner et d'analyser les rapports sociaux dans lesquels ils se débattent. La MAG se démarque ainsi de la dissociation classique entre « acteurs qui vivent et agissent » et « chercheurs ou penseurs qui analysent », « savoir expert » et « savoir profane ». L'acteur possède des connaissances, il n'est pas seulement l'agent d'une expérience ou l'incarnation d'une culture ou de représentations sociales. L'individu peut dire quelque chose, et dans ce discours se tisse un savoir réflexif qu'il est possible et intéressant de mettre en évidence.

De ce point de vue, le MAG partage partiellement une perspective épistémologique avec la psychanalyse : le sujet en sait beaucoup plus que ce que la science est prête à reconnaître et cela devient évident si nous écoutons cet « objet parlant », qui est en vérité un sujet (le parlêtre de Lacan). D'un autre point de vue, la MAG partage également la perspective "émergente" de la production de connaissances caractéristique de la théorie ancrée (Strauss & Corbin, 1994). Cette perspective promeut une production de connaissance « par le bas », en donnant aux individus une place non seulement en tant qu'« informateurs » mais aussi en tant que détenteurs de connaissances sur les phénomènes sociaux et humains, en particulier sur les conflits. Cependant, la *grounded theory* opère une certaine dissociation dans la mesure où les niveaux d'analyse les plus complexes (axiaux et relationnels) sont opérés par les chercheurs et éventuellement discutés avec les acteurs (triangulation). Le MAG va plus loin, les membres du groupe étant associés à toutes les étapes du processus, y compris les analyses plus complexes, qui élèvent leur niveau de compréhension, d'abstraction ou de généralisation.

Enfin, la MAG s'inscrit dans un *paradigme du conflit*. Elle privilégie une lecture conflictuelle du social et part du postulat que le changement peut se produire à partir d'une institutionnalisation du conflit entre les acteurs, « le changement résultant de la dynamique même de leur coopération conflictuelle ». On s'écarte ici notamment d'un paradigme de la domination, qui n'envisage le changement que par une voie d'opposition radicale pour renverser la domination d'un groupe ou d'un acteur placé en position de surplomb (Van Campenhoudt et alii, 2005, 36, note 1). C'est donc le principe d'une « coopération conflictuelle » qui est au cœur du processus de construction de savoir et de reconstruction de la réalité vécue par les participants. Le pari méthodologique et épistémologique est bien que « la confrontation systématique des interprétations dans un groupe (de praticiens et de chercheurs) et la coopération conflictuelle qui s'établit entre chercheurs et participants permettent « l'élaboration d'une connaissance scientifique du phénomène étudié » (Van Campenhoudt et alii, 2005, 38).

3. La Méthode d'Analyse en Groupe (MAG) comme instrument de formation

Dans le cadre de la formation en médiation locale, scolaire, pénale et soins de santé (MLSPSS), la MAG est mobilisée comme outil de formation. Bien qu'il s'agisse à l'origine d'une méthode de recherche-action, son utilisation nous apparaît au fil du temps toujours plus pertinente à deux points de vue : d'une part, elle se révèle particulièrement opportune pour plonger les participants dans le « réel » de la médiation sur les scènes étudiées. Elle permet ici, à partir d'un cas concret, de souligner des aspects importants du cadre institutionnel concerné, des enjeux de la médiation et de la posture du médiateur et favorise ainsi chez les participants une appropriation « par le bas » de la médiation en contexte. Et d'autre part, la méthode présente un certain nombre d'analogies avec le paradigme de la médiation que sa pratique en formation permet de mettre en lumière.

Une méthode inductive, participative et collaborative

Le principe directeur de la méthode est le suivant. Il s'agit de réunir 15 à 20 participants pendant une journée pour discuter, de manière ordonnée, d'un problème qui les concerne. Ainsi, il est possible par exemple de réunir autour d'une table des policiers, des juges, des travailleurs sociaux et des experts psychiatres pour discuter du suivi des personnes en libération conditionnelle. La méthode permet ici de dévoiler divers noeuds relationnels et de dialoguer autour d'enjeux divers soulevés par des modes de collaboration divers. Elle peut aussi réunir des acteurs de statut différent, interagissant au sein d'une même structure institutionnelle (des médecins, infirmiers, administratifs au sein d'un hôpital). Elle peut encore rassembler des acteurs exerçant une même profession dans des lieux ou des institutions différents (des enseignants du même niveau ou degré d'études dans des écoles différentes). De ce point de vue, la méthode est particulièrement pertinente pour étudier les mondes opérationnels en réseau. Dans ces divers cas, elle a un pouvoir d'élucidation de ce qui se joue à l'intérieur d'une « boîte noire » où cohabitent des acteurs divers qui, souvent, ne se parlent pas. Elle permet aux participants de mieux comprendre la mise en œuvre d'un système, ses diverses déclinaisons, les écarts entre les objectifs officiels et leur traduction par les acteurs, les interrelations entre les différents partenaires impliqués, les conflits de pouvoir ou les difficultés de communication qu'ils peuvent rencontrer.

L'approche suppose que l'analyse soit effectuée par le groupe de personnes présentes, avec l'aide de chercheurs et d'un chercheur-animateur qui contrôle le processus. A la différence d'un focus group ou d'un « entretien de groupe », dans lequel les participants sont interrogés par les chercheurs, la MAG est donc une méthode participative de co-construction de connaissances où intervenants de terrain et chercheurs élaborent ensemble un travail réflexif, basé sur la narration d'une expérience vécue par un membre du groupe.

La construction d'un savoir commun à partir du cas est fondée sur les connaissances des parties. Ce sont les participants qui, sur la base de leurs propres connaissances, apportent des données, réagissent aux interprétations des autres participants, approfondissent leurs connaissances et se remettent en question sur la base des apports, questions et interpellations des autres participants. Les participants sont les analystes de la situation, amenés dans le processus de discussion à questionner leurs propres positions. Et tous les participants sont mis, quelle que soit leur statut, sur le même pied. Si un chercheur ou un universitaire, autre que le chercheur animateur, est présent, il participe comme les autres intervenants, sur la base de son expérience et de ses connaissances. Nous sommes donc confrontés à la construction d'un « savoir hybride » (Latour).

Le chercheur-animateur est là pour guider le processus de co-construction de savoir. Il n'est pas dans une position d'expert « qui sait » ou qui récolte des connaissances à son profit. Il se cantonne dans un rôle de « gardien de la méthode », soit de garant du respect du processus réglé de la méthode et des diverses étapes de l'analyse qu'elle propose. Il joue le rôle de

facilitateur, intervenant parfois pour clarifier une intervention ou la reformuler afin de favoriser l'intercompréhension entre les participants quand cela semble nécessaire. Mais il ne va pas plus loin : toute interprétation de sa part risque d'entacher sa neutralité et donc sa légitimité au regard de l'un ou l'autre des participants.

Comment se déploie concrètement le processus de la méthode ? Telle que nous l'utilisons dans la formation, la MAG est organisée autour de trois étapes principales. Il s'agit bien évidemment d'un idéal-type, susceptible d'être adapté en fonction des contextes et du temps disponible.

La première étape est constituée par le *récit d'une histoire vécue*. Un médiateur est invité à présenter le bref récit d'une ou de plusieurs expériences qu'il a vécues. Le groupe choisit collectivement l'une des histoires présentées comme « récit de cas » à travailler. Le choix privilégie l'histoire qui semble *a priori* la plus riche pour réfléchir au déroulé de la médiation et à ses enjeux (conflits multiples, présence de tiers encombrants, médiations navette, poids de l'institution, etc.). L'histoire choisie est ensuite racontée en détail, le narrateur soulignant en conclusion de son récit quelques enjeux-clés que le traitement du cas a soulevé pour lui « ce qui me semble important dans cette histoire, c'est ... » ou « ce qui m'a particulièrement questionné dans la conduite du processus de médiation, c'est... », etc.). Cette première étape se termine par un tour de « questions factuelles », destiné à s'assurer de ce que tous les participants ont bien compris le déroulé concret de la médiation. Ceci s'avère souvent nécessaire dans des cas de « médiation institutionnelle » où le cadre institutionnel (par exemple la justice pénale ou le droit des patients) pèse sur le déroulé de la médiation alors qu'il n'est pas nécessairement maîtrisé par tous les participants.

La deuxième étape consiste à *produire des interprétations* en deux tours de table systématiques. Dans le premier tour, chaque participant est invité à proposer deux ou trois interprétations de l'histoire, basées sur sa propre expérience (par exemple : « Je suis surpris que le directeur de l'école ait été présent à l'entretien » ; « Je trouve intéressant que le médiateur ait décidé d'interrompre le processus de discussion et de donner du temps au temps », « il me semble qu'il aurait été intéressant de procéder à une médiation-navette à ce stade », etc.). Ce premier tour se termine par la réaction du narrateur aux différentes interprétations. Un deuxième tour d'interprétations est ensuite organisé dans le même ordre que le premier. Les mêmes directives sont données, à une différence près : les participants sont encouragés à réagir aux interprétations données par les autres lors du premier tour, soit pour les conforter, soit au contraire pour souligner un désaccord interprétatif (« Mr x a souligné que.. De mon point de vue, il me semble au contraire que... ». Ce tour de table se termine à nouveau par les réactions du narrateur.

On pourrait objecter ici que les participants à la formation n'étant pas tous « acteurs de terrain », ils ne possèdent pas l'expérience leur permettant de proposer des interprétations pertinentes. Le constat, après 15 ans d'expérience, est que ce n'est pas le cas : les enjeux soulevés au fil du processus d'analyse ne sont pas sensiblement différents de ceux qui émergent d'une MAG réalisée uniquement avec des professionnels.

La troisième étape est *l'analyse proprement dite* des interprétations récoltées à l'issue des deux tours de table. Suivant des dispositifs concrets qui peuvent varier en fonction de la taille du groupe et du temps disponible, le collectif regroupe l'ensemble des interprétations faites autour de grands thèmes articulatoires ou « chapeaux » (par exemple : « la posture du médiateur » ; « la temporalité de la médiation » ; « les limites de la médiation », etc.). Cette étape du travail collectif présente deux particularités : d'une part, à ce stade, on ne travaille que sur le matériel recueilli jusqu'alors, sans ajouter de nouvelle interprétation. Il s'agit bien de rassembler et de classer le matériau discursif amené en amont par les participants. D'autre part, à l'intérieur de chaque axe thématique, les interprétations sont regroupées et classées en « convergences et divergences ». Une interprétation est dite « convergente » si elle a été proposée par plusieurs participants ou si elle n'a pas été contredite. Deux interprétations sont « divergentes » si elles sont contradictoires, conflictuelles ou incompatibles (par exemple « le médiateur est sorti de son rôle » versus « son intervention a permis de clarifier le conflit pour les parties »).

De la mise en évidence de ces grands thèmes émerge un schéma de synthèse qui présente trois caractéristiques : il se présente d'abord comme une tentative, à travers le processus de discussion collective, de reformuler le problème initial. La reformulation met ensuite en évidence l'expression d'interprétations convergentes mais aussi contradictoires de la situation. Ce faisant, le processus d'analyse fait apparaître les conflits de points de vue comme « normaux » dans la mesure où ils sont intégrés dans une problématisation plus générale. Le conflit de point de vue à partir d'une situation donnée n'est pas un problème en soi. Il est plutôt un point de départ à partir duquel affiner la compréhension de la situation. Enfin, la reformulation a pour effet de permettre une meilleure compréhension du point de vue de l'autre et amène parfois un participant à mieux comprendre un point de vue divergent et à prendre de la distance par rapport à son propre point de vue initial.

Les similitudes entre MAG et médiation

La mise en lumière des fondements de la méthode et de son processus de mise en oeuvre évoque plusieurs éléments qui font écho à l'univers de la médiation. A partir de notre expérience de son utilisation en formation à la médiation, il nous semble pouvoir épingler les points suivants, reliant MAG et médiation :

1. Comme la médiation, la MAG prend la forme d'un *débat procédural*, qui se déroule en plusieurs étapes, autour d'un processus réglé. Dans les deux cas, est privilégié une "éthique de la communication", faisant le pari de sujets réflexifs, capables de co-produire une histoire à partir de leur expérience propre ou vérité subjective. Dans les deux cas, le processus est inductif, partant du « bas », de l'expérience des acteurs, de leurs récits et interprétations. En médiation, on a coutume de dire que « la vérité appartient aux parties » et que celles-ci sont considérées comme « sujet » et non « objet » du processus de résolution du conflit. Ce postulat est partagé par la MAG, méthode où la construction de savoir se fait avec et par les intervenants, à partir de leurs vérités et n'est pas imposée par un tiers « qui sait ». A la notion de « réflexivité » promue par la MAG répond le concept d'*empowerment* en médiation, dans un processus où la *co-production progressive* d'une lecture d'une réalité sociale ou relationnelle est centrale.
2. Comme la MAG, le processus de médiation est guidé par des étapes, suivies avec plus ou moins de souplesse en fonction des situations et des domaines de médiation. Mais dans les deux cas, *l'existence d'un cadre*, souvent précisé en début de mise au travail, est une condition de départ et tant le médiateur que l'animateur MAG en sont le garant. Il s'agit, ici comme là, de garantir une égalité morale entre les participants au processus de discussion. Tout l'art du médiateur comme celui de l'animateur est de permettre une parole libre, mais néanmoins régulée notamment pour éviter la prise de pouvoir par l'un ou l'autre.
3. La *position de tiers* du médiateur et de l'animateur MAG présentent également de fortes similarités. Comme tiers, il s'agit dans les deux cas de rester à égale distance des parties, en adoptant une posture de neutralité (*nec uter* : ni avec l'un, ni avec l'autre) et d'impartialité (*non pars* : ne pas prendre parti au fond). Le tiers présent ne sait pas pour les parties et il ne se met pas en position d'expert. S'il peut faire preuve d'empathie, réinjecter de l'équité dans le processus de discussion, faire respecter les règles de la discussion en cas de débordement, il n'affiche pas ses préférences et ne s'autorise aucun jugement moral sur le fond des enjeux de la discussion. Ni juge, ni conseiller, il est en position de « facilitateur » ou « d'accoucheur » d'un récit évolutif qui appartient aux parties. Son principal appui, dans les deux cas, est la méthode et/ou le cadre qui lui permet de faire avancer le processus d'inter-compréhension et, potentiellement, de transformation des points de vue. Plutôt qu'un contenu substantiel, c'est la méthode qui fonctionne comme un facteur de légitimation de la discussion.
4. Comme la médiation, la MAG travaille sur des *réalités vécues et leurs interprétations* par les protagonistes ou partenaires dans l'échange. Se mettant à distance de la « vérité objective » de la situation ou du conflit, il s'agit dans les deux cas de prendre au sérieux les interprétations des uns et des autres et d'en faire le matériau à partir duquel des progrès sont réalisés. Dans le processus de travail, les partenaires mettent en jeu leurs convictions, leur identité, leurs intérêts, leurs émotions. Le mode d'implication est très différent d'une discussion classique où seules des « pensées » ou des « idées » sont échangées. Dans les deux cas, il résulte de ce primat donné à la narration des uns et des autres que le *conflit d'interprétations* est accepté comme point de départ de l'échange. La MAG ouvre ici des perspectives intéressantes, notamment (mais pas seulement) dans le domaine de la médiation interculturelle ou internationale où les écarts

d'interprétation, renvoyant à des imaginaires distincts, sont régulièrement présents. Le conflit de lecture n'est donc pas vécu d'entrée de jeu comme problématique et à refouler. Son expression est au contraire perçue comme un préalable utile à sa transformation. Dans la MAG comme en médiation, l'expression de points de vue contradictoires est dès lors valorisée, même si c'est en termes « civilisés ». Le principe est bien celui d'une « coopération conflictuelle » entre acteurs présentant au départ des lectures différentes à partir d'une situation partagée, dans un mouvement de confrontation des interprétations débouchant sur un savoir réflexif qui favorise *recognition* et *empowerment*.

5. Dans les deux dispositifs, le *processus de reformulation* est central. Un des effets, sinon objectif de la MAG, est d'arriver au terme de l'analyse à une problématisation jetant un éclairage différent sur la situation initiale et de produire chez les participants un déplacement des représentations de départ. La reformulation, basée sur l'échange de points de vue, permet de changer la réalité perçue du problème. Le pari est assez identique en médiation : arriver, en laissant s'exprimer un conflit souvent différent du « litige » initial, à reformuler celui-ci en des termes différents pour co-construire une « version » mutuellement acceptable par les parties en conflit. Comme le facilitateur MAG, le médiateur peut ici jouer un rôle plus actif : en reformulant ou en ponctuant un point, il peut s'efforcer de saisir les logiques qui sous-tendent les manières errantes, inattendues ou non conventionnelles de « traiter » le conflit.

6. Enfin, dans certains cas, la MAG a un objectif ou un effet de médiation. Si elle est utilisée comme méthode d'intervention, elle peut viser et contribuer à « faire médiation ». Dans d'autres cas, son processus de co-construction de savoir a *de facto* des effets de médiation. La méthode favorise en effet une démarche de compréhension et d'appropriation du point de vue de l'autre. Elle contribue de cette manière à faire émerger des éléments souvent ignorés des parties en conflit potentiel et permet de débloquent des antagonismes. Et même si le conflit de points de vue persiste, la conscience finit parfois par émerger que "l'on peut faire quelque chose avec l'autre". Une sorte de restitution de l'altérité s'opère, probablement catalysée par l'éthique de la discussion, de la méthode et du processus, plus que par les attributs moraux des individus.

Conclusion

Au départ méthode de recherche, la Méthode d'Analyse en Groupe nous semble un instrument pertinent comme outil de formation à la médiation. Participant d'un paradigme du conflit des points de vue, pariant sur la confrontation des convergences et divergences d'interprétation pour construire de manière participative la connaissance, la MAG mise aussi sur l'interaction pour faire évoluer les perceptions des uns et des autres. Porteuse d'une forme d'*empowerment*, la MAG partage nombre de postulats avec le projet épistémologique et méthodologique de la médiation.

Après une quinzaine d'années d'expérience, la méthode montre un potentiel heuristique important pour les participants. Elle permet de co-construire par le bas un savoir sur la médiation et ses enjeux, ainsi que son appropriation par les participants mis en position de partenaires. Elle est, comme la médiation mais à sa manière, également un « atelier silencieux de la démocratie » (Faget, 2010).

Notes :

- * Une version plus brève de cet article a été publiée sous le titre « El método de análisis en grupo : un instrumento de formación en mediación », *Onati Socio-Legal Series*, vol. 9, n°4, 477-493.
- ¹<https://uclouvain.be/prog-2023-megb2fc>
- ²Voy., par exemple, Charte « Villes et communes médiation » (2023) ou le « Cadre déontologique des médiateurs (para)communaux de conflits interpersonnels de la Région de Bruxelles-Capitale » (2022).
- ³Sur la méthode et ses principes d'action, voy. Van Campenhoudt, L., Chaumont, J.-M. & Franssen Abraham, 2005 ; Van Campenhoudt L., Franssen, A. & Cantelli F., 2009.
- ⁴L'expression est empruntée à Robert Castel (1995), même si ce dernier ne l'employait pas dans les divers sens évoqués ici
- ⁵Corcuff, 1995, cité in Van Campenhoudt et alii, 2005, 34.

Bibliographie

- BECK, U. (2001). *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*, Paris, Aubier.
- Beck, U. (2001). *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*. Paris : Aubier.
- Bourdieu, P., & Passeron, J.-C. (1970). *La reproduction. Éléments pour une théorie de l'enseignement*. Paris : Éditions de Minuit.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris : Fayard.
- Chevallier, J. (1998). Vers un droit post-moderne ? Les transformations de la régulation juridique. *Revue du droit public et de la science politique en France et à l'étranger*, 3, 659-714.
- Dubet, F. (1994). *Sociologie de l'expérience*. Paris : Seuil.
- Ehrenberg, A. (2000). *La fatigue d'être soi. Dépression et société*. Paris : Odile Jacob.
- Ehrenberg, A. (2010). *La société du malaise*. Paris : Odile Jacob.
- Faget, J. (2010). *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse : Erès.
- Garfinkel, H. (2007). *Recherches en ethnométhodologie (1967)*. Paris : PUF.
- Gauchet, M. (1985). *Le désenchantement du monde. Une histoire politique de la religion*. Paris : Gallimard.
- Gergen, K. (1997). *El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. Buenos Aires : Paidós.

- Habermas, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel*. Paris : Fayard.
- Lash, C. (1999). *La cultura del narcisismo*. Santiago de Chile : Editorial Andrés Bello.
- Legendre, P. (1989). *Le crime du caporal Lortie, Traité sur le Père*. Paris : Fayard.
- Le Breton, D. (2002). *Conduites à risque : Des jeux de mort au jeu de vivre*. Paris : PUF.
- Lipovetsky, G. (1983). *L'ère du vide. Essais sur l'individualisme contemporain*. Paris : Gallimard.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1994). *Grounded Theory methodology: An overview*. Dans N. Denzin & Y. Lincoln (Éds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 273-285). Sage Publications.
- Todorov, T. (1995). *La vie commune. Essai d'anthropologie générale*. Paris : Seuil.
- Van Campenhoudt, L., Chaumont, J.-M., & Franssen, A. (2005). *La méthode d'analyse en groupe*. Paris : Dunod.
- Van Campenhoudt, L., Franssen, A., & Canteli, F. (2009). *La méthode d'analyse en groupe*. *Sociologies*. En ligne, mis en ligne le 5 novembre 2009, consulté le 3 septembre 2017. URL : <http://sociologies.revues.org/2968>

[Retour à la table des matières](#)

Les formations de médiation à distance : analyse et perspectives

Fathi BEN MRAD

Chercheur associé Institute for Lifelong Learning and Guidance (Université du Luxembourg)

L'expansion rapide de l'apprentissage en distanciel dans les formations professionnelles – et de manière générale dans l'enseignement supérieur – nous conduit à nous interroger sur son développement. Comme la plupart des champs professionnels, celui de la médiation est aussi concernée par cette modalité d'apprentissage. On assiste ainsi à un usage plus conséquent de la visio-conférence dans les formations de médiateurs. Ces formations peuvent être dispensées complètement en distanciel (« e-learning »), de manière hybride (présentiel et distanciel, appelé aussi « blended learning ») et rarement de manière complètement autonome, c'est-à-dire en auto-formation. Parallèlement, les offres de formation à distance à la médiation en face-à-face ou en ligne sont de plus en plus nombreuses. L'avènement des nouvelles technologies (réalité virtuelle, réalité augmentée, plateformes d'apprentissage interactives basées sur l'intelligence artificielle...) laisse augurer prospectivement ces tendances d'usages, d'autant que « la nouvelle génération » d'apprenants est aujourd'hui de plus en plus à l'aise avec ces technologies numériques et s'attend à pouvoir utiliser leurs compétences dans leur processus d'apprentissage.

Parmi l'abondante littérature qui traite des différences entre les formations à distance et les formations en présentiel, nous relèverons dans un premier temps, certains aspects pouvant intéresser les apprenants, les enseignants et les concepteurs pédagogiques dans les formations de médiation en distanciel : efficacité comparative, autonomie de l'apprenant, interactivité... Dans un second temps, nous montrerons que les organismes et fournisseurs de médiation à distance proposent parmi leurs divers services, des offres de formation à la médiation en ligne (ou médiation « assistée » par

ordinateur) et, surtout dans les pays anglo-saxons, à la médiation en face-à-face. Dans cette palette d'offres, nous relèverons un écueil majeur sur la formation à la médiation en ligne, eu égard à l'apprentissage du métier et à sa certification. Dans un troisième temps, notre analyse se portera sur l'absence ou quasi-absence d'enseignements se rapportant aux modalités spécifiques et aux composantes (surtout psychologiques et sociales) de la communication à distance dans les programmes de formation des médiateurs.

1. Formation à distance et formation en présentiel

L'avènement de la numérisation de nos sociétés contribue fortement à modifier notre façon d'échanger, de communiquer, mais aussi d'apprendre. Ainsi, en raison des évolutions numériques, les offres et les cours de formation à distance se sont développées dans la plupart des champs professionnels. Dans le cadre d'un travail de recherche, nous avons analysé une trentaine de sites et de plateformes de formation à la médiation, dans plusieurs pays Australie, Etats Unis, Canada, France et Belgique. Certains organismes fournissent exclusivement ou conjointement des formations à distance ou/et en présentiels. L'objectif ici n'est pas de rechercher la représentativité, mais de donner des premiers éléments permettant une intelligibilité de ce champ de la formation de la médiation en distanciel. Concernant les formations en présentiel de la médiation, le lecteur pourra se reporter aux travaux de Bonafé-Schmitt (2017), qui à travers son approche de sociologie comparée (Pays anglo-saxons et Europe), présente une mise en perspective socio-historique et analyse les principaux enjeux de ce champ.

Type de formation	Formation à distance	Formation en présentiel
Type de médiation		
A la médiation en ligne	<p>(Voir chapitre 2)</p> <p>Majorité des formations proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 à 40 heures de cours • Utilisation de salles virtuelles. • Enseignement synchrone en groupe. • Enseignement asynchrone plus individualisé (podcast, exercices d'entraînement, cours en ligne...). <p>Contenu de formation : très orienté vers la pratique, peu de concepts théoriques mobilisés</p>	<p>(Voir chapitre 3)</p> <p>Peu fréquent, mais nécessite d'être intégré dans les programmes de formation de médiation en présentiel en raison des usages possibles de la visio-conférence par les médiateurs.</p>
A la médiation en face-à-face	<p>(Voir chapitre 2)</p> <p>Tend de plus en plus à se développer surtout dans les pays anglo-saxons.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40 à 120 heures • Utilisation de salles virtuelles. • Enseignement synchrone en groupe. • Enseignement asynchrone plus individualisé (podcast, exercices d'entraînement, cours en ligne...). <p>Contenu de formation similaire à celui enseigné en présentiel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • définitions, cadre, principes de médiations, aspects sociologiques, psychologiques et juridiques, • communication interpersonnelle, • analyse du conflit, • posture du médiateur, • simulations de médiation, exercices, du travail en groupe de pairs.... <p>Champs de médiation enseignés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • généraliste ou spécialisé 	<p>(Voir notamment les travaux de Bonafé-Schmitt.)</p> <p>Majorité des formations à la médiation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 120 à 500 heures de cours • définitions, cadre, principes de médiations, aspects sociologiques, psychologiques et juridique, • communication interpersonnelle, • analyse du conflit, • posture du médiateur, • simulations de médiation, exercices, du travail en groupe de pairs... <p>Champs de médiation enseignés : généraliste ou spécialisé</p>

Dans ce champ de la formation, un des principaux débats qui existe chez les chercheurs et les pédagogues concernent l'efficacité comparative entre les enseignements dispensés en distanciel et ceux prodigués en face-à-face dans les diverses disciplines d'enseignement. La littérature sur l'apprentissage en distanciel montre que les apprenants doivent avoir des capacités d'autonomie et d'auto-discipline plus importantes que dans des cours en face-à-face. Ces dispositions sont des facteurs prédictifs favorables à la réussite dans les cours prodigués en distanciel (Yen & Liu, 2009). Lorsque ces dispositions sont moindres, la plupart des auteurs préconisent un soutien individualisé et des encouragements continus pour maintenir un degré de motivation suffisant qui facilite la poursuite de l'enseignement à distance. L'autonomie de l'apprenant a été définie comme la caractéristique d'un individu qui a manifesté un comportement intentionnel dans les activités d'apprentissage (Yen et Liu, 2009). Cette autonomie est fondée sur quatre caractéristiques, le désir d'apprendre, la capacité à mobiliser des ressources internes et externes, l'initiative c'est-à-dire l'aptitude d'un individu à initier des attitudes en faveur de l'apprentissage et enfin la persistance, c'est à dire la capacité d'un individu à persévérer ses intentions d'apprentissages (Park, 2007).

Plusieurs études soulignent que les apprenants en distanciel éprouvent un niveau d'insatisfaction plus élevé (Bambara et al., 2009 ; Jaggars, 2014 ; Mathera & Sarkans, 2018 ; Park & Kim, 2020), notamment du fait d'un d'isolement individuel, d'un niveau et d'une qualité d'interaction plus faible avec les pairs et les enseignants. Park et Kim (ibid., p.485) soulignent que « *l'une des principales limites de l'apprentissage en ligne, par rapport à l'apprentissage en face-à-face, est un niveau plus faible d'interactions entre l'étudiant et l'instructeur, ce qui peut entraîner un manque de perception de la présence de l'instructeur par les étudiants* ». Dès lors, il apparaît plus difficile d'enseigner en distanciel des contenus pour des matières qui nécessitent un degré élevé d'interaction et de feedbacks personnalisés immédiats comme les jeux de rôle ou les travaux pratiques (Xu & Jaggars, 2014). D'ailleurs, les apprenants en présence physique avec leurs enseignants et leurs pairs sont davantage enclins à interagir en cours, notamment en posant et en répondant à des questions (Sun, 2023). Une étude qualitative concernant la propension des étudiants à choisir des cours en distanciel ou des cours en face-à-face (Jaggars, 2014) montre que les étudiants préféreraient ne suivre que des matières académiques jugées « faciles » en distanciel alors que les cours en face-à-face étaient plébiscités pour les sujets considérés comme « difficiles » ou

« importants » pour leur scolarité. Ils estimaient que dans les cours difficiles, ils avaient besoin d'interactions immédiates de questions-réponses qui sont plus opportunes dans les cours en relation de face-à-face. Néanmoins, pour ces apprenants, la flexibilité et la commodité des cours en ligne apparaissent comme les deux grandes raisons pour suivre ce type de cours (ibid., Jaggars).

Si on se base sur les résultats scolaires des apprenants, plusieurs analyses relativement récentes ont révélé que les apprenants en ligne obtenaient de moins bons résultats que les apprenants en face-à-face, surtout dans les catégories populaires, les minorités ethniques et chez les apprenants ayant un niveau de préparation antérieur inférieur à la moyenne (Xu & Jaggars, 2014 ; Bettinger & Loeb, 2017). L'étude longitudinale de Xu et Jaggars est de ce point de vue très instructive, d'autant qu'elle a concerné un large panel d'investigation de (498 613 cours en face-à-face dont 10% étaient prodigués en ligne et 40 000 étudiants suivis sur 5 ans). Leurs résultats montrent que tous les types d'étudiants (sexe, âge, niveaux scolaires...) ont obtenu de moins bons résultats dans les cours en ligne que dans les cours en face-à-face. Quelles que soient les matières académiques enseignées, l'apprentissage en ligne apparaît donc, pour Xu et Jaggars, moins performant en termes de résultats scolaires mais aussi de persévérance à assister au cours.

Evidemment, il ne s'agit pas ici de faire l'apologie des cours en face-à-face, d'autant que ces critères de résultats et de persévérance peuvent être, dans certaines situations contrebalancés par des critères d'opportunité de formation et de flexibilité, notamment pour les apprenants qui ont une activité professionnelle, des charges familiales ou des problèmes de mobilité. De plus, ces études font l'objet de débats puisque la littérature sur ce sujet de la performance n'est pas complètement unanime. En effet, des travaux comme ceux de Paul et Jefferson (2019), réalisées sur 548 étudiants en sciences de l'environnement, viennent nuancer certaines études précitées tout en reconnaissant les limites, déjà évoquées ici, de l'apprentissage en ligne et des avantages des cours dispensés en face-à-face. Dans un des cours visant spécifiquement à expliciter des concepts¹, leur étude montre qu'il n'y a pas de différence significative de performance entre les étudiants en ligne et les étudiants en classe pour ce qui concerne le sexe ou le rang de classe des étudiants. Ils reconnaissent toutefois que dans des cours nécessitant des exercices pratiques et interactifs leurs « *résultats peuvent ne pas se traduire par des performances similaires* » (ibid., p.8).

Au-delà de ces nécessaires nuances heuristiques, l'ensemble des études que nous avons présenté est instructif pour souligner l'importance d'accroître l'interactivité dans l'apprentissage à distance, ne serait-ce que pour pallier son principal défaut, à savoir l'affaiblissement de cette interactivité. Dans ce champ de la formation distanciel/présentiel, le débat n'est pas limité aux résultats de performance comparée, puisque des chercheurs comme Bettinger et Loeb (2017) suggèrent que cette interactivité

pourrait être favorisée par l'intelligence artificielle qui permettrait de répondre de manière individualisée aux besoins d'apprentissage des étudiants. D'autant que les interactions entre l'étudiant et l'enseignant, même développées grâce à l'utilisation d'outils de communication interactifs dans l'apprentissage en ligne, ont aussi des effets positifs sur les niveaux d'implication et de satisfaction, sources de réussite dans l'intégration des savoirs (Park & Kim, 2020). Les artefacts intelligents ne remplaceront jamais et complètement la présence sociale qui est avant tout physique ; ces constatations tirées de ces divers travaux permettent seulement de définir, à l'intention des enseignants et des concepteurs pédagogiques en distanciel, des lignes directrices d'amélioration des outils d'apprentissage et d'interroger les manières d'enseigner lorsque celles-ci sont prodiguées en ligne.

Tous ces aspects relatifs à la formation à distance, qu'elle concerne la médiation en ligne ou la médiation en face-à-face, devraient être pris en considération pour améliorer l'apprentissage et le développement des compétences professionnelles. De plus en plus d'organismes de formation proposent, surtout dans les pays anglo-saxons, ces formations à distance et attendent les retours d'expériences des apprenants et des enseignants pour ajuster progressivement leurs modalités d'intervention. Or, ces retours d'expériences sont aussi et déjà étudiés dans le cadre de nombreux travaux académiques. Ainsi, ces derniers sont incontestablement utiles à une mise en œuvre de qualité pour ce type d'enseignement.

Les formations à distance ne peuvent pas être seulement des cours en présentiel retransposés par canal vidéo, mais au regard de leurs spécificités² ces cours nécessitent une reconfiguration des contenus et de l'approche pédagogique. Par exemple, sur les forums de discussion (asynchrones ou synchrone, c'est-à-dire durant le cours) les enseignants peuvent établir une liste de questions préalables pour que les apprenants apportent des réponses et commentent celles de leurs pairs. Cet exemple de support interactif qui inclut tous les participants permet l'expression des points de vue, des niveaux de compréhension de chacun et de faire des commentaires sur les contenus enseignés. De manière générale, ces contenus de cours doivent être associés à des tâches d'apprentissage proactives pour favoriser l'interaction des apprenants et de leurs pairs avec les enseignants et donc accroître les implications réciproques. D'ailleurs, lorsqu'on interroge des apprenants qui suivent des cours en distanciel et en présentiel sur leurs perceptions de ces deux modalités d'enseignement, les facteurs contribuant à un apprentissage réussi en présentiel sont la qualité des contenus des cours et surtout sur les possibilités d'interaction en classe avec les pairs et les professeurs (Mathéra & Sarkans, 2018), d'où la nécessité d'accroître cette dernière dimension dans les cours en distanciel. L'enseignant, dans le cadre de sa classe en distanciel, doit être à la fois l'expert de son contenu d'enseignement et un facilitateur du processus d'apprentissage. Autrement dit, avec les formations à distance

assistées ou non par l'intelligence artificielle, ce n'est pas seulement le contexte d'énonciation qui diffère mais l'ensemble de l'activité d'enseignement. Le manque de connaissances de l'enseignant de ces déterminants interactifs, quant à l'utilisation de la technologie dans la formation à distance contribue sans aucun doute à accroître le degré d'insatisfaction de l'apprenant et donc sa capacité à intégrer des savoirs utiles pour le développement de ses compétences professionnelles.

2. Formations à distance de la médiation en ligne et de la médiation en face-à-face

Dans les pays francophones et anglo-saxons, de nombreux organismes de formation, proposent des formations à distance de médiation. Parfois, ce marché de la formation est aussi investi par certaines plateformes³ qui dispensent des cours de résolutions de conflits en ligne, sur des aspects techniques et pratiques, à l'attention des médiateurs : comment mener des médiations « navettes », partager des documents de manière synchrone, rédiger un accord écrit... ? En fait, conjointement ou exclusivement, ces organismes et fournisseurs de formation à distance de médiation proposent plusieurs types de services : mise à disposition de médiateurs, prêt de supports intelligents et de salles virtuelles, formations à distance à la médiation... Les contenus d'enseignement concernent généralement l'étude des principes et des étapes de médiation, les théories du conflit, les techniques de communication ou encore les simulations et jeux de rôle.

Nous avons vu, dans notre premier chapitre, que la formation à distance comporte de nombreux inconvénients notamment pour ce qui concerne l'enseignement des matières qui impliquent un haut degré d'interactivité. Justement, pour ces formations à la médiation en face-à-face réalisée exclusivement en distanciel, certains concepteurs de plateformes de formation ont bien compris qu'ils devaient insister sur les dimensions interactives de leurs enseignements. Ces dernières sont parfois fondées sur des entraînements aux jeux de rôle simulés avec des feedbacks personnalisés pour captiver de nouveaux candidats à la formation de médiateurs. Surtout dans les pays anglo-saxons, ces sites mettent en avant la possibilité pour les futurs médiateurs d'être accrédités au même titre qu'une personne qui a suivi des cours de médiation en présentiel ou en hybride, puisque la formation « *fournit les compétences, les connaissances et l'expérience nécessaire pour entrer dans la profession de médiateur grâce à cette opportunité de formation en distanciel*⁴ ». Il convient pourtant de préciser que pour certains observateurs (Paul & Jefferson, 2019, p.4), les diplômes obtenus dans les cours en présentiel sont plus valorisés que ceux obtenus exclusivement en distanciel dans les recrutements des professionnels. D'après eux, « *de nombreuses organisations académiques et professionnelles ne considèrent pas les diplômes en ligne sur un même pied d'égalité avec les diplômes obtenus sur un campus. Souvent, les organismes d'embauche potentiels pensent que l'éducation sur le Web est un moyen édulcoré et plus simple d'obtenir un diplôme, citant souvent des programmes médiocres, des*

examens non supervisés et des devoirs indulgents comme des inconvénients au processus d'apprentissage ».

Pour ce qui concerne spécifiquement les formations à la médiation en ligne (et non les médiations en face-à-face), celles-ci sont très rarement dispensées en présentiel, tant dans le cadre d'une formation généraliste de médiateur, que dans le cadre d'une formation ciblée sur cette modalité d'intervention. Leurs programmes, s'adressent plutôt à des médiateurs praticiens et comprennent généralement l'étude des différents usages techniques de la visioconférence, leurs avantages, leurs inconvénients, les différences avec les médiations en présentiel... Des exercices de cas pratiques et des jeux de rôle sont aussi dispensés⁵. En somme, bien que la médiation en ligne soit fréquemment enseignée à distance (comme l'illustre aussi notre tableau dans le chapitre précédent), cela ne signifie pas nécessairement que cette formation doit pour autant être dispensée exclusivement de cette manière, surtout pour des contenus nécessitant un haut niveau d'interactivité.

Le but n'est pas ici d'écartier l'apprentissage en distanciel, mais de réfléchir aux conditions qui permettent de le rendre plus efficace. D'autant que l'apprentissage en face-à-face et l'apprentissage en distanciel ont des forces et des faiblesses différentes auxquelles il convient de réfléchir pour améliorer les expériences de formation des médiateurs. Dans la perspective de cette recherche d'amélioration, nous partageons l'idée de Sun (2023, p.7), selon laquelle il apparaît indispensable que les plateformes d'apprentissage en distanciel ajoutent et élargissent les fonctions et usages interactifs : discussions de groupe, jeux de rôle, salle de classe virtuelle...

Néanmoins, l'un des écueils que pose la problématique de la formation à distance est de savoir si certains praticiens ne vont pas se contenter de la seule formation visant à mener une médiation en ligne, pour proposer de manière optionnelle parmi leurs autres activités (coach, conseiller conjugal...), des médiations en face-à-face. La question reste posée pour savoir si cette formation à distance de médiation en ligne est suffisante pour exercer dans une configuration de face-à-face. Autrement dit, ce type de formation à distance n'est-elle qu'un complément à une formation plus généraliste ou est-elle une formation à part entière à la médiation ? Autant, la formation généraliste et traditionnelle, construite à partir d'une configuration en face-à-face est insuffisante – dans la mesure où elle ne permet pas au médiateur d'avoir toutes les compétences pour faire face à des médiations menées en ligne – autant l'exercice de la médiation en ligne ne peut pas faire l'économie de tous les savoirs et compétences indispensables à l'accomplissement de ce métier en face-à-face. La formation à la conduite du processus de médiation en ligne destinée aux médiateurs praticiens⁶ est donc autant nécessaire que les apports théoriques et pratiques de la médiation dite traditionnelle pour les « médiateurs en ligne », sans rappeler que la médiation menée en ligne nécessite de nombreux garde-fous déontologiques à l'image de la médiation en face-à-face⁷.

Il faut ainsi préciser que l'absence ou l'insuffisance de règles relatives à une reconnaissance réglementée de la médiation (par des dispositions législatives ou des qualifications professionnelles définies), comportent le risque d'un glissement ; c'est-à-dire d'un passage erratique où les frontières entre la formation à distance pour mener des médiations en ligne et la formation à distance de la médiation apparaissent de plus en plus indéterminées. Il ne s'agit pas de remettre en question la formation à distance de la médiation en ligne qui devient de plus en plus une option complémentaire dans l'apprentissage du métier, mais de souligner la facilité que pourrait impliquer l'accès à un tel apprentissage dans un environnement d'offres de services marchands. La médiation est déjà une offre parmi d'autres MARC, à l'image de ce que proposent les plates-formes dans la plupart des pays du monde. L'environnement d'apprentissage à distance est aussi un environnement concurrentiel qui peut être parfois source de dévoiements, voire de dérive et *a fortiori* lorsqu'il est peu ou pas réglementé (Ben Mrad, 2021).

Autant des personnes n'ayant reçu qu'une unique formation à la médiation en ligne pourraient se sentir légitimes à mener des médiations dans une configuration de face-à-face, autant des médiateurs ayant reçu une formation en présentiel de médiation en face-à-face peuvent pratiquer des médiations en ligne sans avoir reçu de formation relative à cette dernière modalité d'intervention. Il s'agit maintenant de nous attarder sur cette seconde observation et d'en examiner les enjeux.

3. L'enseignement de la médiation en ligne dans les formations de médiateurs

Il faut préciser que la majorité des médiateurs qui ont pratiqué ou pratiquent la médiation en ligne n'a pas de formation spécifique, d'ailleurs les programmes de leur formation n'intégreraient pas et intègrent encore rarement cette modalité d'intervention. Actuellement, il suffit de parcourir les programmes de formation des médiateurs dans les divers champs d'intervention (pénal, familial, entreprise...) pour constater que la médiation en ligne n'est pas ou très rarement enseignée dans la plupart des écoles de formation de médiateurs⁸. Au-delà de cette absence d'enseignement de cette modalité d'intervention, ce qui semble être une difficulté, c'est surtout l'absence d'un corpus de savoir qui permettrait, au-delà des aspects techniques, d'appréhender les médiations en ligne dans leurs divers aspects psychologiques et sociaux.

Aujourd'hui, on constate en effet que dans ces pays francophones et anglo-saxons, les recherches approfondies sur les interactions en communication visio dans le champ de la médiation sont encore peu développées (voir, les travaux d'Ebner et Rainey, 2021). Ce constat limite pour le moment la constitution d'un corpus de savoir utile et transférable au niveau de la formation et des contenus d'enseignement. Certes, les médiateurs praticiens ont pour beaucoup largement témoigné et analysé les effets de la visioconférence dans leur travail. Ces derniers relèvent le plus souvent un tableau mitigé des avantages et des inconvénients

de l'exercice de la médiation dans ce contexte : facilité de gestion du temps, sentiment de sécurité chez certains médiés, plus grande liberté de parole, mais aussi difficultés de médiés à maîtriser l'outil informatique, visibilité manifeste des expressions non-verbales qui peut conduire à des expressions de « surface », risques d'absence de confidentialité.... En fait, les témoignages des médiateurs insistent sur les différences entre les médiations en ligne et en présentiel et les règles de bonnes pratiques : préparation des séances, confidentialité, modalités de communication...

Pour poursuivre leurs réflexions, ce médium de visioconférence, comme tout autre médium, n'implique pas seulement des compétences techniques nouvelles, mais induit aussi des transformations de la pratique qui nécessitent des compétences différentes de celles développées en présentiel : psychologie de la communication à distance, compensation des effets de distance, régulation des emportements émotionnels et des manifestations de colère à travers un écran... Il est donc nécessaire d'avoir un regard complémentaire sur les modes d'intervention des médiateurs et sur leurs positionnements et ceci dans une perspective diachronique mais aussi comparative avec leur exercice de la médiation en présentiel. Les études par le biais d'observations en situation expérimentale ou d'observations non-participantes s'avèrent non seulement complémentaires, mais aussi pertinentes puisqu'elles ne s'appuient pas sur ce que les personnes interrogées peuvent et veulent bien dire au sujet de leurs expériences en ligne. On rappellera avec Ebner et Rainey (2021, p.30) que dans ce contexte de régulation à distance « *les médiateurs doivent considérer que le médium pourrait les amener à agir en contradiction avec leur vision du monde* », autrement dit avec leur conception du métier.

La formation de base des médiateurs ne peut faire l'économie d'un enseignement sur l'exercice de la médiation en ligne, qui demande forcément des compétences spécifiques. Les enseignements devront forcément intégrer des chapitres relatifs, aux conditions préalables à la médiation en ligne (visite de la plate-forme, usage des espaces privés, confidentialité...), à l'exercice de la médiation (rappel de certaines règles de communication, utilisation de la messagerie instantanée, partage d'informations écrites...) et à la post médiation (partage de documents, de signatures d'accords...). Ici, il s'agit de développer des compétences sur la manière de mener à bien une médiation en ligne. Les programmes généralistes de formation à la médiation nécessiteront donc, au regard du développement de la médiation en ligne, des enseignements spécifiques sur les usages des technologies, mais aussi sur les dimensions psychologiques qu'elles impliquent.

En effet, la communication par écrans interposés est en soi une forme de communication singulière qui peut par exemple favoriser les comportements de désinhibition, où les médiés, dans une certaine mesure, pourraient se sentir plus libres d'exprimer des propos qu'ils n'auraient pas exprimés dans un autre type de configuration communicationnelle. On peut supposer un large éventail d'attitudes allant de l'adoption de

comportements ouverts, ou au contraire l'adoption de postures plus excessives, voire virulentes. Les médiés pourraient aussi se montrer plus prudents, car méfiants à l'égard du dispositif qui potentiellement est susceptible d'enregistrer les communications et ceci malgré les garde-fous relatifs aux précautions et aux conditions de confidentialité.

L'ensemble des singularités qui découle de ce mode de communication, nécessite d'être intégré dans le corpus de savoirs enseignés aux médiateurs. Ces nouvelles compétences acquises peuvent être aussi fondées sur les apports de différentes disciplines des sciences humaines (dont les sciences de la communication) apportant ainsi des connaissances fines et nécessaires à un exercice professionnel adapté. En effet, au-delà de ces considérations indispensables aux bonnes pratiques et aux renforcements des savoir-faire professionnels, il nous semble nécessaire de compléter ces mêmes savoirs en mobilisant les nombreuses ressources que nous offrent ces sciences humaines. Par exemple, la perception d'autrui, mais aussi l'auto-perception sont des éléments fondamentaux dans les dynamiques interactionnelles et particulièrement au cours des médiations (Ben Mrad, 2018). Sur ce point, le champ de la médiation est confronté (ou susceptible de l'être) à de nombreuses problématiques relatives à la communication à distance. Par exemple, les médiés et les médiateur(s) échangeant en visio-conférence, peuvent d'ores et déjà utiliser ces filtres pour éclaircir leur teint, paraître maquillée ou avoir l'air moins fatigué⁹... Ces filtres pourraient aussi être appliqués, en résolvant par exemple une gestuelle tremblante, ou en lissant des mouvements kinésiques empressés qui pourraient être interprétés par nos interlocuteurs comme des indices de nervosité ou de faiblesse. La perception de sa propre image modifiée sur l'écran au cours d'un échange visio agit évidemment sur la perception des autres interlocuteurs¹⁰ et donc sur l'auto-perception de l'émetteur qui peut se sentir renforcé dans sa confiance en soi. Avec l'avènement de ces filtres-vidéo et d'autres dispositifs digitaux de communication à distance (transformateur de voix à effets immédiats, simulateurs du regard orienté vers celui de son interlocuteur...), nous assistons forcément à de nouvelles dynamiques interactionnelles nécessitant des habiletés affûtées et inédites pour le médiateur œuvrant dans les médiations en ligne.

Au-delà de la problématique relative aux usages de ces applications, la connaissance, même partielle, des multiples supports intelligents susceptibles d'être utilisés par les médiés et les médiateurs en visio-conférence (mais aussi en présentiel pour certains d'entre-eux) est désormais nécessaire. Evidemment, il ne s'agit ni de les connaître dans leur ensemble, ni de faire des médiateurs des ingénieurs en « e-médiation » mais de distinguer ces supports et autres auxiliaires numériques et d'en dresser une typologie par nature et par fonction : nouvelles fonctionnalités intelligentes de visio-conférence¹¹, assistant virtuel synchrone de type chatbot¹², plateformes de gestion de cas¹³, logiciel d'IA conversationnelle¹⁴, applications de co-parentalité¹⁵, outils de travail asynchrone de préparation des médiations ou de

médiations en cours... Par exemple, il existe déjà des médiations familiales en ligne qui sont asynchrones (Kristen, 2020). Celles-ci admises et acceptées par les médiés leur permet de participer à une médiation en écartant la configuration temporelle qui caractérise habituellement une approche plus commune.

Ces transformations, voire ces bouleversements multiples concernant ce champ de la médiation, nécessitent donc l'élaboration de réflexions utiles à l'exercice professionnel. L'objectif étant d'outiller les médiateurs grâce à des connaissances numériques dans le but d'élargir leur compréhension, leurs modalités d'intervention, mais aussi pour qu'ils acquièrent des compétences sur les dévoiements possibles d'usages de ces outils intelligents. Les mésusages de la médiation en ligne ne concernent pas seulement ce qui se manifeste durant la médiation, mais aussi ce qui se déroule avant ou après la médiation. L'un des plus grands défis à relever dans un contexte de médiation en ligne est la question de la sécurisation des données et notamment la possibilité pour les médiés de disposer d'enregistrement audio ou vidéo de leurs médiations. Il n'est pas besoin de rappeler que beaucoup de médiés entretiennent entre eux des relations conflictuelles et compétitives et qu'il puisse exister chez eux une inclination forte pour se donner les moyens de « gagner » ce qu'ils considèrent parfois comme une compétition. Autrement dit, dans une configuration conflictuelle, et ceci quel que soit le contexte, cette situation est propice à la manifestation de rapports de force qui peuvent se décliner par de tels agissements. On peut facilement imaginer qu'un médié collecte des données à l'égard de l'autre médié pour obtenir des informations afin de l'importuner voire de l'agresser ou pour tout simplement obtenir une faveur ou un avantage. Ce risque pourrait être atténué ou supprimé si les médiés se rendaient dans des lieux séparés, hors de leurs espaces privés respectifs. Ces lieux seraient dédiés à un accueil « sous surveillance », mais en renforçant le contrôle des données par ce biais, on réduit certains atouts de la vidéoconférence : facilité d'accès, réassurance des médiés, suppression des déplacements...

4. Conclusion

Les améliorations continues aux niveaux des outils de création de contenus, des systèmes de gestion de l'apprentissage et des technologies de communication enrichissent les environnements de formation en distanciel et tendront encore, avec l'avènement de l'intelligence artificielle, à l'enrichir. Par rapport aux formations en présentiel, ces formations doivent sans cesse accroître l'interactivité et les processus collaboratifs pour compenser les inconvénients de ce type d'enseignement : isolement social, affaiblissement de la dynamique de groupe, maintien de la motivation et responsabilisation des apprenants... La formation à distance, qu'elle concerne la médiation en ligne ou la médiation en face-à-face, nécessite de relever ces défis pour garantir des conditions d'apprentissage pertinentes du métier de médiateur. L'intelligence artificielle crée des nouvelles opportunités d'apprentissage, notamment grâce aux chatbots et autres tuteurs virtuels qui visent à guider de manière plus ou moins personnalisée l'apprenant et peut

être de plus en plus utilisé par l'enseignant durant ses interventions dans les cours. Aussi, faudra-t-il avoir un peu plus de recul pour évaluer les capacités de ces supports intelligents à implémenter les dimensions dites « sociales » indispensables aux processus d'apprentissage ? Les organismes et plateformes dispensant des formations à distance de la médiation essaient au mieux de mettre en avant le haut degré d'interactivité de la visio-conférence, qui peut encore être perçue comme « froide » et dépourvue des richesses de l'interaction humaine. Au-delà de ces dimensions, les formations de médiation réalisées en distanciel, qu'elles concernent les configurations en face-à-face ou en ligne, nécessitent une vigilance de la part de ce champ professionnel du point de vue de la qualité des enseignements prodigués et des certifications qui s'y rapportent. Il apparaît que les compétences acquises par les expériences pratiques de médiation en ligne, mais aussi celles qui émanent des différentes disciplines psychologiques et sociologiques,

devront de plus en plus être intégrées dans les enseignements. À côté des matières classiques des programmes de formation des médiateurs, il est aisément prévisible que l'on y adjoigne l'enseignement d'une nouvelle matière qui pourrait s'intituler « théories et pratiques digitalisées en médiation ». Ces théories et pratiques ne se limiteront pas à des aspects techniques et à l'usage de certains algorithmes et applications ; elles s'intéresseront notamment dans ce contexte numérique, à la compréhension des comportements humains, aux processus réflexifs (c'est-à-dire à l'auto-questionnement des médiateurs) ou encore à l'appréhension des dispositifs dans leurs relations aux acteurs humains et non-humains impliqués au cours d'une médiation. Ces enseignements et apports sur les interactions psychologiques et comportementales par écrans interposés (et aussi en médiation de face-à-face avec assistants IA) sont d'autant plus utiles, ne serait-ce que pour prévenir les mésusages potentiels de ces nouvelles technologies intelligentes.

Notes :

¹ On peut rappeler les limites de cette partie de l'étude puisque les chercheurs se sont appuyés sur un seul cours pour recueillir leurs données.

² Il semble d'après certains témoignages d'enseignants que pour des disciplines comme les sciences juridiques, il est plus difficile de maintenir un niveau d'attention des étudiants lorsque les enseignements se déroulent en distanciel plutôt qu'en présentiel. Cette hypothèse nécessite évidemment d'être vérifiée par des travaux plus systématiques.

³ Nous n'abordons pas ici le règlement en ligne des litiges dans le domaine de la consommation. Appelé aussi « plateforme RLL », ce règlement enjoint notamment les professionnels de 31 pays européens vendant leurs prestations ou leurs biens à proposer aux consommateurs un recours à la médiation en cas de litige (Règlement UE n° 524/2013 du 21 mai 2013). Cette plateforme permet aux consommateurs de traiter un litige relatif à l'acquisition d'un bien ou d'un service en ligne auprès d'un professionnel.

⁴ Pour exemple voir la plateforme australienne de formation à la médiation en ligne d'où est tiré notre exemple <https://ama.asn.au/wp-content/uploads/2012/04/Online-Mediation-Training-Course.pdf> [consulté le 16 août 2024].

⁵ Pour exemple voir le site <https://armedis.com/mediation-en-visioconference/> [consulté le 17 août 2024]

⁶ Aux États-Unis, ces médiateurs expérimentés ou non peuvent désormais obtenir une certification de médiateur « online », après avoir suivi une formation d'une vingtaine d'heures de cours et avoir participé à plusieurs conférences en ligne. Le site « mediate.com » propose ce type de formation. <https://www.mediate.com/products/pg1347.cfm> [consulté le 20 mai 2024].

⁷ Par exemple sur certains aspects, ce médium augmente les capacités de manipulation du tiers qui a notamment la possibilité d'établir des communications privées séparées durant une médiation conjointe et d'agir avec un manque de transparence.

⁸ Évidemment, il existe des certifications de médiation en ligne que les médiateurs peuvent acquérir après leur formation générale. Il faut aussi souligner que parfois, à la lecture des offres proposées par les organismes de formation, il est difficile de ne pas faire la confusion entre l'enseignement de la médiation réalisée en distanciel et présenté comme étant « en ligne » et l'enseignement permettant de réaliser des médiations en ligne proprement dites. Au-delà de ce risque de confusion possible, ce dernier type de modalité d'intervention est effectivement quasi-absent dans les programmes de formations des médiateurs.

⁹ Ces filtres de beauté sont notamment disponibles sur « Snap Camera » qui fonctionnent avec les logiciels des visioconférences comme zoom ou Google Meet. <https://snapcamera.snapchat.com/> [Consulté le 17 avril 2021].

¹⁰ Les filtres vidéo peuvent en effet agir sur la gestuelle durant la visio ou après enregistrement. Un correspondant de CNN, Jim Accosta, s'est vu retirer son laissez-passer de presse de la Maison-Blanche américaine pour avoir prétendument eu un comportement indécent à l'égard d'un stagiaire journaliste en pleine conférence de presse avec un ex-Président Américain. En fait, la vidéo avait été modifiée en accélérant notamment les gestes d'Acosta et en le faisant apparaître comme une personne agressive qui avait bloqué brutalement le stagiaire en lui prenant le microphone (« White House shares doctored video in support of journalist Jim Acosta's punishment », The Washington Post du 8 novembre 2018).

¹¹ A l'image de Zoom AI Companion. AI Companion qui permet notamment de synthétiser les fils de discussion ou de réaliser des prises de notes synchrones.

¹² A l'image de Cogito qui analyse les interactions en temps réel et fournir des feedbacks sur les compétences émotionnelles et de communication.

¹³ A l'image de Caseload Manager ou Smartsettle Resolutions.

¹⁴ A l'image de Talkdest.

¹⁵ A l'image de ourfamilywizard.

Bibliographie

- Artz, B., Goodall, A. H., and Oswald A.J. (2018). Do women ask? *Industrial Relations, A Journal of Economy and Society*, 57(4), pp.611-636.
- Bambara, C. S., Harbour, C. P., Davies, T. G., & Athey, S. (2009). Delicate engagement: The lived experience of community college students enrolled in high-risk courses. *Community College Review*, 36(3), 219-238.
- Bardach, L., Klassen, R. M., Durksen, T. L., Rushby, J.V., Bostwick, K. C. P. & Sheridan, L. (2021). The power of feedback and reflection: Testing an online scenario-based learning intervention for student teachers. *Computers & Education*, 169.
- Ben Mrad, F. (2018). *Interactions communicatives en médiation, la construction d'un dialogue*, éd. L'harmattan, collection questions contemporaines.
- Ben Mrad, F. (2021). *Les médiations à l'ère des médiums digitaux, vidéoconférences, auxiliaires algorithmiques et intelligence artificielle*, éd. L'harmattan, collection questions contemporaines, 2021.
- Bettinger, E., & Loeb, S. (2017, June 09). *Promises and pitfalls of online education*. Brookings.

- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2017). Les enjeux de la formation à la médiation, *Négociations*, n°28, pp. 201-219
- Coates, D., Humphreys, B. R., Kane, J., & Vachris, M. A. (2004). "No significant distance" between face-to-face and online instruction: Evidence from principles of economics, *Economics of Education Review*, 23, 533-546.
- Dinnar, S. M., Dede C., Johnson E., Straub C., Korjus K. (2021). Artificial Intelligence and Technology in Teaching Negotiation, *Negotiation Journal* 37.1, pp. 65-82.
- Xu, D; & ShanJaggars, S.S. (2014). Performance Gaps between Online and Face-to-Face Courses: Differences across Types of Students and Academic Subject Areas, *The Journal of Higher Education*, 85:5, 633-659.
- Ebner, N; & Rainey, D., ODR and Mediation. (2021). in Rainey, D., Katsh, E., and Abdel Wahab, M.S. (2021), *Online Dispute Resolution : Theory and Practice*, Eleven Intl. Publishing ? (2nded). Eleven Intl. Publishing, pp. 409-450.
- Fisher, R., Ury, W. (1982). *Comment réussir une négociation*, Paris, Seuil, 1982.
- Fiutak, T. (2009). *Le Médiateur dans l'arène. Réflexion sur l'art de la médiation*, Toulouse, Éres, 2009.
- Gratch, J. (2021). The Promise and Peril of Automated Negotiators, *Negotiation Journal* 37.1, pp. 13-34.
- Jaggars, S.S (2014). Choosing Between Online and Face-to-Face Courses: Community College Student Voices, *American Journal of Distance Education*, 28:1, pp.27-38.
- Kelley, H.H. (1966). A classroom study of the dilemmas in interpersonal negotiations. In K. Archibald (Ed.), *Strategic interaction and conflict*, pp. 49-73, Berkeley, California: University of California, Institute of International Studies, 1966.
- Blankley, K.M. (2020). *Online Resources and Family Cases : Access to Justice in Implementation of a Plan*, 88 Fordham L. Rev. 2121.
- Lee, J., Kim, H., Kim, K. H., Jung, D., Jowsey, T. et Webster, C. S. (2020). Effective virtual patient simulators for medical communication training: A systematic review, *Médical Éducation*, 54 N° 9).
- Mathera, M., Sarkans, A. (2018). Student Perceptions of Online and Face-to-Face, *International Journal of Curriculum and Instruction*, 10(2), pp. 61-76.
- Park, E., Confessore, G. (2007). An Interactive Model of Instructional Development. *International Journal of Self Directed Learning*, 4(2), 38.
- Park, C. W., Kim, D. (2020). Perception of Instructor Presence and Its Effects on Learning Experience in Online Classes, *Journal of Information Technology Education : Research*, 19 pp.475-488.
- Paul, J., Jefferson, F. (2019). *A Comparative Analysis of Student Performance in an Online vs. Face-to-Face Environmental Science Course From 2009 to 2016*, *Frontiers in Computer Science*, 1, pp. 1-9.
- Sun, R. (2023). Comparative study of online learning and face-to-face learning, *International Conference on Education, Psychology and Cultural Communication, SHS Web of Conferences*, Volume 180.
- Utami, D., Bickmore, T. W., Kruger, L. J. (August 2017). A robotic couples counselor for promoting positive communication, *Conference: 2017 26th IEEE International Symposium on Robot and Human Interactive Communication*, .
- Yen, C.-J., & Liu, S. (2009). Learner Autonomy as a Predictor of Course Success and Final Grades in Community College Online Courses. *Journal of Educational Computing Research*, 41(3), pp. 347-367.

[Retour à la table des matières](#)

Évolution des textes et pratiques de médiation

Évolution de la médiation familiale en Espagne et principaux domaines d'application.

Antonia SÁNCHEZ URIOS

Chargée de cours pour la maîtrise en médiation familiale
Ancien professeur de la Faculté de Travail Social, Université de Murcie

Bien que la médiation en tant qu'activité humaine ait été pratiquée de manière volontaire et/ou intégrée dans les programmes familiaux des Services Sociaux, c'est à partir des années quatre-vingt-dix qu'elle apparaît comme une pratique sociale professionnelle en Espagne, avec la mise en place des premiers services de médiation familiale, essentiellement développés à partir du tiers secteur. Avec l'apparition des premières lois des Communautés autonomes sur la médiation familiale, les services de médiation familiale ont commencé à se mettre en place et à se professionnaliser, avec un peu plus de deux décennies de retard sur d'autres pays européens comme l'Angleterre et la France, en le rattachant aux Communautés autonomes et en légitimant la figure du médiateur professionnel (Rondon et Munuera, 2009).

Au début du XXI^e siècle, avec la Loi 15 du 8 juillet 2005, le Code Civil et la Loi de Procédure Civile ont été modifiés en ce qui concerne la séparation et le divorce. Ces réformes visent principalement à être sensibles à l'évolution de la société et à ne pas perpétuer le conflit entre les époux. Dans cette optique, il est tenté de prévenir les conséquences négatives

du divorce pour tous les membres de la famille, en maintenant le dialogue et une bonne communication, et, en particulier, en garantissant la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant, tout en favorisant la médiation en tant que recours alternatif pour résoudre les problèmes familiaux. La Loi 15 de 2005 caractérise pour la première fois en matière civile la médiation familiale, en établissant dans l'exposé les objectifs suivants : « réduire les conséquences découlant d'une séparation et d'un divorce pour tous les membres de la famille, maintenir la communication et le dialogue, et, en particulier, garantir la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ; la médiation est établie comme une ressource volontaire alternative pour la résolution des litiges familiaux par voie d'accord mutuel avec l'intervention d'un médiateur impartial et neutre ».

Il convient de souligner l'importance que la médiation a acquise en Espagne, en conformité avec le cadre normatif européen qui a identifié un ensemble de responsabilités à remplir par les États membres. Bien que la réglementation légale en Espagne ait pris du retard par rapport à l'ensemble

des pays européens, celle-ci a promulgué la Loi 5/2012 du 6 juillet sur la médiation en matière civile et commerciale et le Décret royal 980/2013 du 27 décembre 2013, relatif à la formation que doit suivre le médiateur.

De plus, dans le cadre de leurs compétences propres, les communautés autonomes ont aussi promulgué d'autres lois sur la médiation, trois seulement n'ont pas adopté leur propre loi (Cantabrie, Estrémadure et Murcie). (García Villaluenga, 2007).

Les principaux domaines d'application de la médiation familiale en Espagne sont liés aux conflits familiaux résultant des processus de rupture du couple, aux conflits dans les nouvelles formes de famille et aux conflits dans les familles avec des personnes âgées en situation de dépendance.

1. La médiation familiale comme conséquence du processus de rupture d'un couple.

La médiation dans ce domaine vise à aider le couple en crise, qui a décidé de se séparer ou de divorcer, à régler lui-même les effets et les conséquences de sa relation future. L'objectif, proposé par la plupart des services de médiation familiale, est d'aider l'ex-couple à négocier afin de trouver une solution aux problèmes spécifiques découlant de la séparation et du divorce (Ripoll-Millet, 2001). Le contenu de la médiation se concentre sur la résolution de tous les aspects qui entravent les fonctions parentales harmonieuses, la relation entre les parents et les enfants ainsi que la relation entre le couple en tant qu'ex-partenaires. Les principaux domaines sur lesquels la médiation se concentre sont les aspects juridiques, économiques et financiers et les questions éducatives (Romero Navarro, 2001). Les aspects légaux à prendre en compte sont : partage de l'autorité parentale, partage de l'autorité parentale avec des exceptions, séparations de fait non judiciaires, conventions de biens devant notaire avec renvoi au registre de la propriété, dispositions légales concernant les changements de garde et le régime de visites (Romero Navarro, *ibid.cit.*).

Les aspects économiques et financiers constituent un domaine prioritaire de la médiation : pension alimentaire pour les enfants, pension alimentaire compensatoire pour le conjoint qui la demande, garde et tutelle, autorité parentale (santé, loisirs, éducation intégrale, etc.), régime de visite, séparation des biens, liquidation des biens, utilisation du domicile conjugal, changement de domicile, changement de lieu de résidence, obligations fiscales, déclaration de revenus commune ou séparée, vente d'un bien immobilier, etc (Romero Navarro, *ibid.cit.*).

Les aspects éducatifs qui doivent faire l'objet d'un accord de la part des parents dans l'intérêt des enfants sont entre autres (Romero Navarro, *ibid.cit.*) : les directives d'autorité à convenir et à respecter dans la situation de parents séparés, la clarification des rôles parentaux et des responsabilités éducatives et de soins des enfants dans le contexte de la nouvelle situation de parents séparés, la répartition des responsabilités. Des critères éducatifs et lignes directrices

sont aussi à convenir pour l'éducation des enfants en fonction de leur âge et de leurs circonstances, ainsi que le contrôle de la tendance à utiliser les enfants comme des « porte-parole » ou des « marchandises » à échanger ou à utiliser émotionnellement par les parents. Il en est de même des blocages ou résistances émotionnelles entravant les relations harmonieuses entre parents et enfants, entre frères et sœurs et entre autres membres de la famille ; les devoirs de protection et de l'éducation des enfants que le parent non gardien doit suivre pendant les visites.

L'accord doit aussi fixer les critères à convenir pour la prise de décision en cas de situations exceptionnelles concernant les enfants : maladies, changements d'école ou de résidence étudiante, etc. Il doit également mentionner les critères à prendre en compte pour promouvoir conjointement l'éducation globale des enfants : éducation morale, éthique, religieuse, choix d'études professionnelles ou universitaires, activités parascolaires, etc. ; mais aussi les critères guidant l'opportunité de faire appel à l'aide ou à l'intervention de tiers dans la protection, l'assistance et l'éducation des enfants : grands-parents, oncles ou d'autres personnes s'impliquant dans la nouvelle situation familiale ; la participation aux réunions convoquées par les écoles.

D'autres sujets abordés en médiation familiale concernent les situations suivantes (Ripoll-Millet, 2001) : accords du couple sur la manière de communiquer la rupture aux enfants et à la famille élargie ; méthodes pour mettre à jour les accords ; méthodes pour surveiller et corriger les écarts par rapport aux accords de conformité.

Un autre sujet que peut aborder la médiation concerne la garde partagée ou la « coparentalité ». La loi 15/2005 de juillet modifiant le Code civil en matière de séparation et de divorce met en évidence l'importance de la garde partagée dans l'exposé des motifs, conformément à deux principes : la responsabilité partagée dans l'exercice de l'autorité parentale des parents et la promotion de l'intérêt supérieur de l'enfant. Les médiateurs peuvent faciliter la prise en compte de la viabilité de leurs propositions et de leurs avantages potentiels pour leurs enfants. Les tribunaux pourraient exiger un plan de prise en charge des enfants (Ripoll-Millet, 2011). Les séances de médiation peuvent être utilisées pour élaborer un « plan parental » qui contient les accords les plus appropriés aux besoins de chaque famille (Romero Navarro, *op.cit.*). Le plan parental doit contenir les éléments suivants (Parkinson, 2005) : médicaux et dentaires, et prise en charge en cas de maladie ; les éléments d'éducation : choix de l'école, matières, devoirs, réunions avec les enseignants, événements scolaires, éducation religieuse ; les événements de la vie quotidienne comme les périodes de vacances, les célébrations et anniversaires (cadeaux et fêtes), le sport et activités de loisirs, les excursions.

Le plan parental doit aussi aborder la question de la communication : comment transmettre des informations sur les enfants ; la révision et la modification des accords conclus ; les relations que les enfants doivent entretenir avec la famille élargie ; les relations avec le nouveau partenaire ; les critères éducatifs : règles et limites, en respectant celles imposées par l'autre parent ; les accords sur la responsabilité

d'autres personnes en la matière ; la responsabilité concernant le développement des enfants : éducation sexuelle, prévention de la drogue, etc.; les questions d'urgences, comment avertir les autres.

2. La médiation familiale dans les nouvelles formes de famille.

Dans cette section, nous mettrons en évidence les principaux conflits nés des changements sociaux qui ont affecté les nouvelles formes de famille et les moyens de les résoudre par le biais d'un processus de médiation : conflits dans les familles monoparentales, conflits dans les familles composées, conflits dans les familles homoparentales, conflits dans les familles biculturelles ou multiculturelles.

Conflits au sein des familles monoparentales.

Une des caractéristiques les plus remarquables des familles monoparentales est l'hétérogénéité des situations qu'elles englobent. Les problèmes liés aux mères célibataires et à leur relation avec les familles d'origine diffèrent des conflits liés à la rupture du lien conjugal rencontrés par les femmes séparées ou divorcées, qui sont très différents de ce que représente le veuvage. Il en est de même d'autres situations familiales où le père est généralement continuellement absent, voire périodiquement, en raison de procès, de séjours en prison, de traitements de désintoxication ou d'autres maladies. De nombreuses situations se caractérisent aussi par l'absence physique et psychologique du père, fondée sur la croyance ancestrale que l'éducation et les soins des enfants ne sont pas du ressort des hommes (Sánchez Urios, 2001). Par ailleurs, les problèmes psychosociaux affectant les familles monoparentales varient en fonction de la cause ayant engendré la situation monoparentale. La rupture du couple est l'une des expériences les plus traumatisantes, amères et pénibles que les êtres humains puissent vivre. Elle est généralement une expérience douloureuse et stressante pour ses protagonistes, occupant une place importante parmi les causes de crise. Seule la mort du partenaire dans une relation durable et heureuse dépasse la rupture du couple.

Les familles monoparentales dirigées par une femme veuve connaissent également une situation de perte. Lorsque la cause de la monoparentalité est le décès de l'un des partenaires, la façon d'accepter le fait de la mort et de l'absence du parent signifie que la famille peut être en pleine phase de "deuil", surtout si elle s'est produite de façon abrupte et inattendue. Par la suite, un processus de réorganisation de la vie familiale doit avoir lieu et, dans le cas des veuves, elles doivent s'interroger sur leur rôle à l'intérieur et à l'extérieur de la famille. Dans le cas des enfants, on peut également rencontrer des problèmes liés à l'environnement, comme la perte du « statut » dont ils jouissaient, ainsi que divers problèmes psychosociaux, dus à l'intériorisation des « différences » par rapport aux autres, ainsi qu'aux sentiments de perte et de manque de protection qu'ils éprouvent.

Toutefois, contrairement aux enfants dont les parents sont en train de rompre le lien matrimonial, on peut souligner comme un aspect positif le fait que les liens avec la famille élargie s'intensifient et se resserrent à la suite du décès d'un parent,

en particulier ceux qui sont liés à la famille du parent qui reste en vie ; ils ne ressentent pas non plus les difficultés résultant du processus de rupture du couple (López Doblás, 2016).

En ce qui concerne les mères célibataires, il convient de souligner que les aspects liés à l'âge et à la dépendance/indépendance par rapport à la famille d'origine sont des variables significatives. À un âge plus jeune, et dans les cas où elles vivent avec une famille, qui n'est qu'un noyau monoparental, les problèmes augmentent : les difficultés économiques des familles, en particulier celles qui ont des revenus faibles, les problèmes relationnels de la mère célibataire avec ses parents et, fréquemment la perte d'espoir pour la jeune femme dont les aspirations sont réduites à néant. Il est courant pour les mères célibataires mineures d'avoir ce que l'on a appelé « la grand-mère absente », où la grand-mère est la mère de son petit-enfant et la sœur de sa fille (Cancrini, 1991).

De même, il convient de prendre en considération les familles dont les pères sont absents de manière continue ou intermittente comme indiqué précédemment. Il existe de nombreuses situations dans lesquelles la figure paternelle est souvent absente, tant physiquement que psychologiquement, en raison de la croyance ancestrale selon laquelle l'éducation et le soin des enfants n'est pas « une affaire d'homme ». De même, dans ces situations de femmes devenues chefs de famille, de manière occasionnelle et « fonctionnelle », qui, bien qu'elles ne soient pas habituellement prises en compte en tant que familles monoparentales, peuvent rencontrer certains des problèmes économiques et psychosociaux mentionnés ci-dessus, et peuvent faire l'objet d'une intervention professionnelle de la part du médiateur.

Dans tous les cas, il est important de noter que l'éducation et les soins des enfants confiés à une seule personne, généralement une femme comme le soulignent les statistiques, la rendent plus vulnérable sur le plan émotionnel, professionnel et économique. L'apparition fréquente de problèmes psychosociaux et une augmentation des services de santé chez l'adulte seul, qui doit assumer de nouveaux rôles variés, peuvent entraîner un stress supplémentaire, qui existe moins dans les familles biparentales. Cela est dû au fait que la structure familiale est organisée sur la base d'un couple, et que l'organisation sociale est basée sur la biparentalité dans la répartition des tâches et des fonctions. Aujourd'hui, les rôles familiaux, mère-père, sont fondés à la fois sur la symétrie et la complémentarité, de telle manière que les deux assument, ou devraient du moins assumer, de manière complémentaire les rôles instrumentaux, affectifs et éducatifs.

La surcharge de travail liée à l'éducation des enfants et les relations difficiles avec les ex-conjoints sont souvent une cause importante de conflits, qui peuvent aboutir à des situations de stress, d'anxiété, de dépression, etc. Ces difficultés émotionnelles interagissent avec d'autres domaines problématiques (Gorrell Barnes, 1992). Cela soulève la possibilité d'analyser les causes profondes de la monoparentalité, en se concentrant sur les circonstances du veuvage, de la monoparentalité, de la séparation ou du divorce. Dans ces cas, il est nécessaire d'aider le parent au foyer à se libérer des sentiments de culpabilité qu'il peut éprouver en cas de rupture du partenariat, et dans ces

situations, les relations de l'ex-partenaire et l'exercice des rôles parentaux, ainsi que les relations du parent non gardien avec les enfants, devraient également être abordées. (Gorrell Barnes, *ibid.cit.*).

Un autre domaine de situations conflictuelles fréquentes dans les familles monoparentales concerne la relation entre le parent en charge du ménage et ses enfants. Une situation récurrente est caractérisée par la perméabilité des frontières entre le sous-système parental et le sous-système enfant, qui peut parfois être très perméable, les deux sous-systèmes étant trop impliqués. Ce fait constitue un obstacle très fréquent, les mères devenant très dépendantes de leurs enfants parce qu'ils sont souvent les seuls compagnons qu'elles ont, assumant des rôles inappropriés pour leur âge, en particulier le fils aîné qui prend le rôle de père pour ses frères et sœurs, ce que l'on appelle "l'enfant parentalisé". (Gorrell Barnes, *ibid.cit.*).

Un autre type de conflit dans l'interaction mère-enfant qui peut faire l'objet d'une médiation dans les familles monoparentales est le manque de contrôle et d'autorité de la mère sur l'enfant. Des luttes de pouvoir peuvent se produire, comme dans le cas de l'enfant souvent adolescent qui a pris tout le pouvoir, que l'on peut appeler « inversion hiérarchique » (Tolson, Reid et Garvin, 1994).

Un cadre contextuel très courant dans ces familles implique l'élaboration de règles. De ce point de vue, un processus de renégociation des règles est important, en particulier dans les cas où les enfants sont adolescents. Ces règles peuvent impliquer des changements dans le comportement de la mère et des enfants. En ce qui concerne les changements de comportement de la mère, le médiateur doit la soutenir dans son rôle d'autorité. En ce qui concerne les changements à apporter par le ou les enfants plus âgés, le médiateur doit les raisonner pour qu'ils respectent l'autorité de la mère, ou du moins pour que les règles et les normes au sein de la famille soient négociées et acceptées.

Un autre aspect lié à l'autorité maternelle/paternelle est celui qui apparaît en relation avec les conflits avec la famille d'origine qui, dans son désir d'aider le parent isolé, peut dépasser les limites de l'autorité, soit en remettant en question, soit en remplaçant ses compétences, ce qui génère davantage de confusion et de conflits dans la famille déjà malmenée. Si cette situation se produit, il est nécessaire de la signaler, en exigeant une négociation adéquate des règles et en définissant clairement les termes de l'aide que la famille d'origine peut apporter pour son meilleur fonctionnement (Sánchez Urios, 2015).

Conflits générés dans les familles recomposées.

Les familles recomposées ou composées sont celles qui sont formées à partir d'au moins un noyau familial antérieur. Celles dans lesquelles il n'y a qu'un seul noyau antérieur sont appelées familles simples et celles dans lesquelles il y a union de deux noyaux antérieurs sont appelées familles doubles (Ruiz Becerril, 2004). Il existe un large éventail de combinaisons pour la formation de ces familles : des célibataires avec des femmes divorcées et/ou veuves, ou entre femmes divorcées, ou entre veuves, ou des veuves avec des femmes divorcées.

En raison de sa structure complexe, ce type de famille présente deux domaines spécifiques de conflit : les conflits émotionnels et les conflits relationnels. Les conflits émotionnels qui peuvent survenir dans les familles recomposées sont les suivants (Boyd, 2000) : les conflits non résolus avec les partenaires précédents, la jalousie et la colère que l'ex-conjoint ressent à l'égard du nouveau « parent », la culpabilité éprouvée par le parent non gardien à l'égard des enfants, qui se sentent abandonnés, la rivalité entre les « nouveaux parents » et les enfants pour l'attention du nouveau partenaire ou parent, le deuil inapproprié après la mort du partenaire ou du parent, la rivalité qui peut survenir entre les frères et sœurs.

Un autre domaine de conflit est lié à l'exercice de la « parentalité » dans ces familles, en raison du manque de différenciation dans notre société entre la « parenté », le statut des parents (père et mère) reconnu par le code civil, et la « parentalité », l'exercice des tâches liées à l'entretien, aux soins et à l'éducation qui correspondent au statut des parents, mais qui peuvent être partagées avec d'autres personnes sans perdre leur statut parental. Plusieurs situations ont été détectées dans l'exercice de la parentalité (Rivas, 2012). Les stratégies de substitution dans lesquelles le parent non gardien renonce en pratique à exercer les fonctions parentales qui sont assumées par le « nouveau-père » et la « nouvelle-mère » qui cohabitent. Stratégies d'évitement dans les cas où le père et la mère biologiques exercent des fonctions parentales, empêchant le « nouveau père » et la « nouvelle mère » de le faire, malgré le fait qu'ils doivent assumer une certaine fonction en raison de la cohabitation quotidienne avec les « nouveaux enfants ». Les stratégies de duplication dans les cas où le père et la mère biologiques, le « nouveau père » et la « nouvelle mère » dupliquent les fonctions familiales de manière non coordonnée et parfois conflictuelle en raison du manque de communication entre les parents, ce qui peut entraîner des contradictions dans les styles éducatifs de l'un ou de l'autre. A l'exception des familles qui adoptent la stratégie de substitution, dans les deux autres cas, des conflits peuvent survenir dans l'exercice de la parentalité. La réassignation conséquente des rôles familiaux qui découle de la reconstitution de la famille implique la prise en charge des responsabilités parentales par les nouveaux partenaires des parents, ce qui implique l'exercice de la « pluriparentalité », le partage des rôles d'une manière collaborative et mutuellement convenue entre différentes personnes, sans défaire ou diminuer le statut des parents (Rivas, *ibid.*).

Conflits dans les familles homoparentales.

Les familles homoparentales sont celles formées par des parents d'orientation homosexuelle. Ce phénomène n'est pas nouveau en Espagne, mais il a été accéléré par la reconnaissance juridique des partenariats entre personnes de même sexe, comme l'approbation de la loi 13/2005 du 30 juillet 2005, qui a modifié l'article 44 du code civil, autorisant les mariages entre personnes de même sexe et par conséquent d'autres droits tels que l'adoption. La recherche en Espagne sur les relations dans les familles homoparentales dans le domaine des sciences sociales est tardive. Cependant, nous pouvons trouver celle menée par

González et Sánchez (2003), qui souligne qu'il n'y a pas de différences significatives dans l'exercice de la parentalité entre les parents homosexuels et hétérosexuels, et que le développement psychologique des enfants est tout à fait comparable à celui des enfants élevés dans une famille hétéroparentale. Elle souligne également qu'il existe des différences positives, en termes de flexibilité et de tolérance, chez les enfants issus de familles homoparentales.

D'autres études, comme celles de Ceballos (2009, 2012-a), se préoccupent de connaître les modalités d'éducation mises en œuvre par les familles homoparentales et les éventuels déséquilibres par rapport aux actions entreprises dans les écoles. La famille homoparentale reste invisible dans le système éducatif espagnol. Ce système éducatif n'a pas encore pleinement intégré le fait que tous les parents des élèves ne sont pas hétérosexuels. Malgré les transformations qu'a connues cette institution, la famille nucléaire hétéroparentale continue de prédominer dans les salles de classe, que ce soit dans les manuels scolaires, le matériel pédagogique, les discours des enseignants ou les activités proposées (Pichardo, 2009).

Une autre recherche intéressante est celle qui met en évidence le partage des responsabilités domestiques dans les familles homoparentales. La conception selon laquelle les occupations domestiques correspondent et sont le travail de tous a des implications sociales et éducatives importantes pour la manière dont le travail domestique est compris. D'une part, elle implique le respect du principe de coresponsabilité des familles à l'égard de leur partenaire respectif et de leurs enfants, en encourageant la participation des mineurs à l'exécution des tâches domestiques, indépendamment du fait qu'ils soient traditionnellement considérés comme des hommes ou des femmes. D'autre part, cela implique d'interpréter le travail domestique en termes de collaboration partagée, mais pas d'aide, car il s'agit d'une tâche qui relève de la responsabilité du groupe familial (Ceballos, 2012-b). Il s'agirait d'un aspect positif par rapport aux familles hétérosexuelles, dans lesquelles des inégalités significatives persistent dans la répartition des tâches ménagères et des soins aux enfants entre les hommes et les femmes (Iglesias de Ussel et Mari-Klose, 2011).

Les familles homoparentales présentent des difficultés supplémentaires dans l'exercice de la parentalité, le possible rejet et l'hostilité des mineurs dans l'environnement éducatif, le fait que les enfants se sentent membres d'une famille minoritaire, le fait que les mineurs se perçoivent comme différents de leurs pairs, les attitudes homophobes, les pressions sociales (Ceballos, 2012-a).

En ce qui concerne l'homophobie, dans une étude menée en Espagne auprès de familles homoparentales, interrogées sur d'éventuelles expériences de discrimination dans l'environnement adulte (insultes, commentaires offensants, agressions), seuls 12,7 % ont déclaré avoir fait l'objet d'un commentaire offensant ou avoir subi une agression verbale. Même dans ces cas, ils ont indiqué qu'ils n'étaient pas fréquents. Une personne a déclaré avoir subi une agression physique liée à son orientation sexuelle (Ruiz, 2013).

Les espaces rituels tels que les célébrations familiales deviennent des lieux de confrontation et de négociation du statut familial des relations formées par les gays et les lesbiennes. Noël, les communions, les mariages, les baptêmes, les funérailles et les hospitalisations deviennent des espaces de crise et de tension, parce qu'à ces moments-là, on met en scène qui est de la famille et qui ne l'est pas (Pichardo, op.cit). Malgré le soutien familial généralisé, la famille élargie continue d'être un espace dans lequel apparaissent des signes de rejet de l'homosexualité et 40,9% ont dû entendre des commentaires offensants ou désobligeants de la part de parents tels que les grands-parents, les oncles, les cousins, etc. dans 8,5% des cas, ce qui était très courant et, dans certaines familles, a conduit à une rupture totale des relations avec les parents qui n'acceptaient pas l'orientation sexuelle des personnes interrogées (Ruiz, op.cit)

Conflits dans les familles biculturelles ou multiculturelles.

Ces familles sont formées par des mariages ou des couples mixtes dans lesquels l'origine ethnique ou la première nationalité de l'un des membres n'est pas espagnole. Dans ce cas, les deux membres sont issus de cultures différentes ou d'une origine culturelle différente de la culture dominante ou majoritaire du pays d'installation (Sánchez Urios, 2021). Voici quelques-uns des conflits potentiels dans ces familles et comment la médiation peut les aborder (Ripoll-Millet, 2021) :

- **Conflits liés aux valeurs culturelles et aux traditions.** Les familles biculturelles ou multiculturelles peuvent avoir des différences de valeurs, de croyances et de traditions culturelles. La médiation peut aider à trouver un terrain d'entente en encourageant la communication ouverte et en identifiant les valeurs communes.
Conflits concernant l'éducation des enfants. Les parents issus de différentes cultures peuvent avoir des attentes différentes en ce qui concerne l'éducation de leurs enfants. La médiation peut aider à élaborer un plan éducatif qui respecte les besoins de l'enfant tout en intégrant les valeurs des deux cultures.
Conflits linguistiques. Le choix de la langue parlée à la maison peut être une source de conflit. La médiation peut aider les parents à décider de la meilleure approche pour l'acquisition de langues multiples par leurs enfants.
- **Conflits sur les rites religieux et les croyances.** Les différences religieuses au sein de la famille peuvent entraîner des tensions. La médiation peut aider à trouver des compromis et à respecter les croyances de chacun.
- **Conflits liés à l'identité culturelle des enfants.** Les enfants de familles biculturelles peuvent se sentir déchirés entre leurs différentes identités culturelles. La médiation peut aider à créer un environnement où les enfants peuvent explorer et intégrer leurs diverses identités culturelles.

- Conflits avec les familles élargies. Les familles biculturelles ou multiculturelles peuvent également être confrontées à des tensions avec les familles élargies qui peuvent avoir des attentes culturelles spécifiques. La médiation peut aider à gérer ces attentes et à établir des limites claires.

Les familles biculturelles ou multiculturelles peuvent rencontrer divers types de conflits en raison des différences culturelles et des défis liés à l'adaptation et à la coexistence de deux cultures ou plus. Il est essentiel que les médiateurs familiaux travaillent avec ces familles pour faciliter la communication et la compréhension mutuelle, et résoudre les conflits de manière constructive. La médiation familiale dans les familles biculturelles ou multiculturelles peut aider à promouvoir la compréhension, la tolérance et la coopération au sein de la famille, favorisant ainsi un environnement familial harmonieux malgré les différences culturelles.

3. Médiation familiale dans la résolution des conflits avec les personnes âgées dépendantes.

Le vieillissement démographique et l'augmentation de l'espérance de vie de la population sont des processus dans lesquels sont impliquées les sociétés développées en général, et l'Espagne en particulier. Les différences dans le processus de vieillissement en Espagne par rapport au reste des pays de l'UE résident dans sa rapidité ; en trente ans, le nombre de personnes âgées, son intensité et son calendrier ont doublé (Églises d'Ussell et Mari-Klose, 2011). Lors de cette étape de la vie, la famille devient le groupe de référence fondamental, l'espace où la personne âgée se concentre principalement pour la satisfaction de ses besoins émotionnels. C'est de la famille qu'elle obtient aussi le soutien et l'aide nécessaires pour affronter les événements pas toujours faciles de la fin de son cycle de vie, souvent associés à leur propre déclin dû au vieillissement et/ou à une éventuelle détérioration causée par une maladie qui suit le déclin dû à l'âge.

Les conflits familiaux entre les aînés et l'entourage familial

Les conflits familiaux entre les aînés et l'entourage familial qui peuvent être traités en médiation concernent plusieurs domaines principaux. Tout d'abord, soulignons la prise en charge informelle des personnes dépendantes. La « surcharge » du soignant principal, qui doit également s'occuper d'un membre de sa famille et doit souvent renoncer à sa propre vie, ses désirs, ses préoccupations, ses relations, etc., a fait l'objet de recherches empiriques. Prendre soin d'une personne âgée dépendante signifie faire face à un grand nombre de tâches, qui dépassent souvent les possibilités réelles de l'aidant, puisqu'il s'agit la plupart du temps de femmes ; il n'est pas surprenant que prendre soin d'une personne âgée dépendante soit considéré comme une situation stressante. (Crespo López et López Martínez, 2007). Les soignants

assument souvent leur rôle progressivement et inconsciemment à mesure que la personne âgée vieillit. Ces aidants ont toujours vécu, ou à plusieurs reprises, avec la personne âgée ou le couple. D'autres fois, la fille aînée a été socialisée avec le rôle de soignante (Rodríguez Rodríguez, 2013). Concernant l'impact de la prise en charge d'une personne dépendante, il convient de noter qu'elle entraîne une série de conséquences émotionnelles (anxiété, stress, dépression, irritabilité, sentiment de culpabilité de ne pas pouvoir prendre en charge correctement) ; problèmes physiques (douleurs articulaires, maux de tête, troubles du sommeil, etc.) ; problèmes relationnels (perte des relations, réduction du temps libre, etc.) ; problèmes économiques ; implications au niveau du travail (absentéisme, manque de qualification professionnelle). (Rodríguez Rodríguez, op.cit.). Un domaine important concerne les conflits familiaux, car ils ont une série de répercussions sur les relations de couple et les relations entre frères et sœurs, sur la manière et le nombre de membres de la famille qui doivent s'occuper de la personne âgée dépendante.

Les conflits familiaux liés à la coexistence et aux relations familiales au sein du foyer

Deuxièmement, un domaine de grande importance dans les conflits familiaux peut être souligné : la coexistence et les relations familiales au sein du foyer. Ce sont des situations « forcées » et inattendues. Fréquemment, il y a un accident, une aggravation de la maladie, des symptômes de sénilité, qui nécessiteront un changement d'adresse de la personne âgée ou d'un membre de la famille. Généralement, ce sont la ou les filles qui assument les responsabilités. Toute situation inattendue génère de l'anxiété et des tensions, qui provoquent des situations conflictuelles. Ce fait est spécifique aux situations conflictuelles dues à l'arrivée d'une personne âgée ou d'un couple dans un autre logement. L'un des principaux contextes conflictuels pour la personne âgée dépendante est l'environnement domestique ou familial. La maison est l'espace dans lequel il y a une plus grande interaction entre les sujets et où les relations sont plus intenses et personnelles et, par conséquent, où les possibilités de conflits sont plus grandes. L'une des situations qui tend à intensifier les conflits avec les personnes âgées est la situation de dépendance et de soins des personnes âgées vivant ensemble à domicile :

Situations conflictuelles qui surviennent à la maison (Barrera Algarín, Malagón Bernal, Sarasola- Serrano, 2007). Les problèmes d'intrusion et de menace, dans de nombreux cas, vivre avec des personnes âgées peuvent être perçus comme une intrusion dans la vie quotidienne de la famille.

- Problèmes d'espace, les difficultés générées par le manque d'espace peuvent augmenter les problèmes de coexistence, un enfant qui doit renoncer à sa chambre, etc.
- Problèmes d'autorité, cet élément est très important, puisqu'un membre de la famille veut exercer une autorité sur les autres, avec les petits- enfants, des tensions et des conflits surgissent dans

ces cas sur les critères éducatifs imposés par les parents à leurs enfants. Différents critères de prise en charge surviennent lorsque les enfants de la personne âgée ne sont pas d'accord ou que le conjoint de la personne âgée réprime l'un ou l'autre à propos du fardeau ou du sacrifice que représente la personne âgée. Cela se produit également dans les différences dans la prise en charge des personnes âgées.

- Les soins ne sont pas donnés. Cette situation est liée au refus de la personne âgée d'être soignée par une personne, généralement d'un service sous contrat, ou préfère être soignée par une autre personne.

Les conflits familiaux liés aux situations de dépendance

Un autre domaine important dans les conflits familiaux est lié à la planification et à la prise de décision concernant la meilleure façon de vivre le processus inévitable de la situation de dépendance, c'est-à-dire adapter la façon dont on exerce de manière indépendante les fonctions habituelles de la vie à la perte graduelle ou soudaine de la capacité de les exécuter. Certaines des questions à résoudre pourraient l'être par le biais d'une procédure de médiation (Merino et Méndez, 2011 ; Munuera, 2015) : les conflits entre membres du groupe familial sur le meilleur traitement à suivre en situation de dépendance, le choix de la prise en charge formelle ou informelle, le choix de la ressource de soins : téléassistance, service d'aide à domicile, admission dans un centre : centre de jour, résidence, appartement surveillé. Il pourrait aussi relever de la médiation toutes les questions concernant l'incapacité de la personne en situation de dépendance dans les cas où une autre personne aura l'autorité légale pour prendre des décisions concernant la santé et le bien-être de la personne âgée.

Il en est de même de la communication et de la relation entre la personne en situation de dépendance et les membres de sa famille concernant la prise en charge de la personne âgée. Discussions entre la personne âgée et ses fils/filles sur la façon dont elle va vivre. Préoccupation pour la sécurité des personnes âgées lorsqu'elles continuent à conduire. Conflits avec les soignants ou le personnel qui assiste la personne âgée. Conflits dans les relations entre frères et sœurs en raison du déséquilibre dans les engagements à prendre, en raison de la perte d'intérêt, en raison de déconnexions historiques. Internement de la mère ou du père dans des centres de soins pour personnes âgées.

Un autre grand domaine concerne la planification en matière économique, patrimoniale ou immobilière : conflits autour de la gestion de l'argent, disposer de l'épargne des parents pour louer des services supplémentaires qui entraînent une

amélioration, tendance vers des formules de copaiement, etc. Conflits de succession. Logement (paiements, entretien, réparations...) et organisation économique de la vie (service domestique, dépenses, etc.). Décisions concernant la socialisation et l'interaction de la personne âgée (voyage, vacances, etc.), lorsqu'un parent veuf ou une mère divorcée, avec des fils et des filles adultes, a l'intention d'épouser une autre personne qui a également des enfants adultes.

Un autre domaine de conflit important est lié aux questions concernant la santé de la personne âgée qui ne peut pas prendre soin d'elle-même, ou qui est en situation de dépendance : entre une personne âgée et sa famille avec le médecin, ou le personnel soignant sur le traitement à suivre. Conflits dus au non-respect de la médication ou du traitement de la personne en situation de dépendance. Conflits entre frères et sœurs sur les décisions médicales à prendre pour un père ou une mère en phase terminale : rédaction et enregistrement d'un testament biologique, soins palliatifs, dernières volontés et dons d'organes.

L'une des décisions les plus difficiles auxquelles le groupe familial doit faire face dans les situations d'une personne âgée en situation de dépendance est l'admission de la personne âgée dans une institution résidentielle. Cela peut générer des conflits au sein de la famille. Parmi les tensions et conflits qui surviennent au sein de la cellule familiale nous pouvons citer celle liée et l'admission de la personne âgée dans une résidence, car un fils ou une fille peut penser que ce n'est pas la meilleure solution (Sánchez Urios, 2015). La décision d'entrer en résidence serait une question que le médiateur pourrait discuter avec les membres de la famille, afin que chacun évalue ensemble les options et choisisse celle qui convient le mieux à la situation. Le sentiment de culpabilité, les membres de la famille peuvent se sentir coupables d'avoir pris cette décision, souvent la personne âgée pratique un chantage émotionnel sur les membres de la famille, ou quelqu'un en particulier, ce qui augmente le sentiment de culpabilité de la famille ou d'un membre. Conflit de soins, les membres de la famille ont le sentiment que certains en font plus que d'autres, souvent pour des raisons socio-culturelles, les filles sont plus inquiètes que les fils à l'idée de s'occuper de la personne âgée dans la résidence. Parfois, certains membres de la famille ignorent les soins et les visites de la personne âgée à la résidence, ce qui peut être source de conflits entre frères et sœurs. Abandon de la personne âgée, il arrive parfois que la personne âgée soit abandonnée par tout ou partie des membres de la famille, ils les ignorent, ou ne vont pas leur rendre visite, ils oublient les besoins émotionnels et de contact dont la personne âgée a besoin. Dans ces cas, le médiateur pourrait établir un système de visites périodiques entre les membres du groupe familial qui tient compte des besoins de la personne âgée et des différentes responsabilités assumées par ces membres.

Bibliographie

- Barrera Algarín, E.; Malagón Bernal, J.L. y Sarasola-Serrano, J. L. (2007). "Mediación intergeneracional y personas mayores". *Portularia*, Vol.VII. Nº 1-2, 75-83.
- Boy, H. (2000). *Las nuevas familias. Convivir con los hijos de tu pareja*. Barcelona: Océano.
- Cancrini, L. (1991). *La Familia Multiproblemática*. Comunicación Personal. Barcelona: Paidós.
- García Villaluenga, L. (2007). La mediación familiar. Una aproximación normativa. *Portularia* Vol.VII nº1-2. Universidad de Huelva.
- Ceballos Fernández, M. (2009). La educación formal de los hijos e hijas de familias homoparentales. *Aula Abierta* Vol 37, nº 1.

- Ceballos Fernández; M. (2012-a). Ser padres y madres en Familias Homoparentales: Análisis del discurso de sus percepciones sobre la educación de sus hijos e hijas. *Ensayos. Revista de Educación de Albacete*. nº 27, 143-158.
- Ceballos Fernández; M. (2012-b). Familias homoparentales y trabajo doméstico: Implicaciones para la disciplina de Trabajo Social. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, nº 4, 85-104.
- Crespo López, M. y López Martínez, J. (2007). *El apoyo a los cuidadores familiares mayores dependientes en el hogar: Desarrollo del Programa "Cómo mantener el bienestar"*. Colección Estudios, Serie Dependencia. Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- González, M. M y Sánchez M.A. (2003). Las familias homoparentales y sus redes de apoyo social. *Portularia* Vol. 3, 207-220.
- Gorrell Barnes, (1992). *Working with families*. London: Macmillian.
- Iglesias de Ussell, J. y Mari-Klose, P. (2011). La familia española en el siglo XXI: los retos del cambio social, en F. Chacón y J. Bestard (dirs.) *Familias. Historia de la sociedad española (del final de la Edad Media hasta nuestros días)*. Madrid: Cátedra, 1001-1123.
- López Doblas, J. "Las mujeres viudas en España". *Research on Ageing and Social Policy* : RASP Vol 4 nº1, 2016
- Merino Ortiz, C. y Méndez Valdivia, M. (2011). "La mediación en conflictos familiares relacionados con personas mayores en situación de dependencia", en López San Luis, R. (ed.) *Aportaciones de la mediación en el marco de la prevención, gestión y solución de los conflictos familiares*. Granada: Editorial Comares.
- Munuera Gómez, Mª P. (2015). *Mediación y Dependencia. Accesibilidad Universal*. Navarra: Thonsom Reuters.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Pichardo Galán, J. I. (2009). (Homo)sexualidad y familia. Cambios y continuidades al inicio del tercer milenio *Política y Sociedad*, Vol.46nº 1 y2, 143-160.
- Ripoll-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós. Trabajo Social.
- Ripoll-Millet, A. (2011). *Estrategias de Mediación en Asuntos Familiares*. Madrid: Reu
- Romero Navarro, F. (2001). "La mediación familiar, un nuevo ritual para la separación y el divorcio en las sociedades actuales", en *Estructura y Cambio Social. Libro Homenaje a Salustiano del Campo*. Madrid, CIS.
- Rivas, A.M (2012). El ejercicio de la parentalidad en las familias reconstituidas. *Portularia* Vol XII, nº2, 29-41
- Rodríguez Rodríguez, C. (2013). "Las familias y los cuidados a las personas mayores dependientes entre la reciprocidad y la ambivalencia". *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 26-2.
- Rondón García, L.M. y Munuera Gómez, P. (2009). "Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales". *Trabajo Social* nº11. Bogotá 25-41.
- Ruiz, S. A. (2013). *Informe Familias homoparentales en España: integración social, necesidades y derechos*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid
- Ruiz Becerril, D. (2004). "Nuevas Formas Familiares". *Portularia* Vol. 4. Huelva V Congreso de Escuelas de Trabajo Social.
- Sánchez Urios, A. (2001). Aportaciones del Trabajo Social a la intervención con familias monoparentales. *Cuadernos de Realidades Sociales* nº 57-59, 329-346.
- Sánchez Urios, A. (2015). *Trabajo Social con los sistemas individual y familiar*. Murcia: Diego Marín
- Sánchez Urios, A. "La mediación: resolución de conflictos en las nuevas formas familiares", García Longoria y Serrano, Mª P. y Avilés Hernández, M. (Coord.) (2021) *La mediación como clave para la resolución pacífica del conflicto*. Valencia: Tirant lo Blanc.
- Tolson, E.; Reid, W.; Garvín, Ch. (1994). *Generalist Practice. A Task-Centered Approach*. Nueva York: Columbia University Press

[Retour à la table des matières](#)

Les catégories de pouvoir et de capacité dans le contexte de la justice réparatrice. Réflexions sur la législation italienne*

Grazia MANNOZZI
Université d'Insubria -Italie

L'Italie a adopté une discipline organique dans le domaine de la justice restaurative grâce à la loi déléguée 134/2021, dont les indications pour le législateur délégué ont eu une double capacité de transformation des mécanismes « réactifs » du système pénal. D'une part, ils ont redessiné la géométrie des sanctions, tout en conservant sensiblement intacte la structure des principales peines prévues par le code pénal ; d'autre part, ils ont lancé une discipline organique de justice réparatrice, pour la gestion des effets des conflits à caractère pénal, déjà pionnière dans le domaine des mineurs et sur une base locale (Gatta, Gialuz, 2024).

Le décret législatif (ci-après le décret législatif 150/2022) a complété la délégation, en introduisant une discipline

complète, analytique et détaillée de la justice réparatrice dans le domaine pénal (Ceretti, Mannozi, Mazzucato, 2024), conçue comme un paradigme juridico-philosophique qui permet de cultiver la perspective d'une justice conçue comme un *bien relationnel*, capable de promouvoir la *prise en charge* des conflits et des parties qui, malgré eux, ils les ont vécus.

Il est difficile de définir un concept significatif, complexe et pourtant nuancé tel que celui de « *prendre soin* » : un prédicat qui, s'il est appliqué à la justice, risque de se chevaucher indûment et trompeur avec les logiques paternalistes.

Une *justice qui guérit* est essentiellement une justice attentive aux droits de l'homme et, fondamentalement, à la personne, sensible aux besoins des victimes, à leur désir

d'autonomisation, mais aussi consciente du potentiel de l'auteur du crime, qui, aussi violent soit-il, ne peut être attribué à un seul acte accompli ou à la multiplicité de ses gestes. C'est donc une justice capable de parier sur l'avenir des personnes, à partir des effets dévastateurs des conflits, qui impliquent, chez ceux qui les vivent ou qui sont spectateurs, des sentiments de fragilité, de vulnérabilité, de peur, de honte, d'amertume, de solitude et de perte de confiance. C'est un système de justice à qui l'on demande d'essayer de formuler, dans la mesure du possible, une réponse constructive à un événement traumatisant, destructeur ou irréparable tel qu'un crime. C'est aussi une justice appelée à dialoguer avec le système pénal, alliant la dimension de *sécurité* et de *protection* des victimes à celle de la *réparation* des offenses et de la *reconstitution* des liens sociaux.

1. Notion et programmes de justice réparatrice dans le modèle réglementaire italien: un aperçu

La notion de justice réparatrice est un phénomène évolutif. La littérature scientifique a examiné la justice restaurative sous différents angles, privilégiant, selon les cas, la résolution du conflit, la réparation à la victime, la rencontre, la réinsertion, l'implication de la communauté dans les chemins de réparation, la reconstitution des liens avec la communauté. Cependant, les différentes options de définition se présentent rarement sous des formes pures, montrant plutôt des chevauchements entre les différentes formations, les dimensions du sens et les pratiques les plus testées ou accréditées de la justice réparatrice.

Par conséquent, la matrice de la *justice communautaire* coexiste avec la dimension de la *justice relationnelle*, la perspective de la *justice transformatrice* avec les composantes anthropologiques de la pratique ancestrale des *cercles*.

La législation italienne donne la notion suivante de justice réparatrice, valable dans le système pénal :

« 1. Aux fins du présent décret, on entend par :

a) justice réparatrice : tout programme qui permet à la victime de l'infraction, à la personne identifiée comme l'auteur de l'infraction et à d'autres membres de la communauté de participer librement, de manière consensuelle, active et volontaire, à la résolution des problèmes découlant de l'infraction, avec l'aide d'un tiers impartial, dûment formé, appelé médiateur. »

Une comparaison avec les principales sources supranationales européennes (Pali, Marder, 2024) permet de saisir dans quelle mesure le législateur italien s'y est adapté et dans quelle mesure, il s'en est écarté. En ce qui concerne les sujets qui peuvent participer aux programmes de justice réparatrice, la législation italienne est parfaitement alignée sur le lexique de la Recommandation de 2018, en utilisant l'expression « personne indiquée comme délinquant » au lieu de « coupable » ou « délinquant ». Le choix reflète l'utilisation de *la langue d'abord de la personne* et signale le double choix du législateur italien : parler de « délit », qui a un sens plus large que le terme « crime », et permettre l'accès à des

programmes de justice réparatrice à *tous les stades et niveaux de la procédure pénale*, et donc aussi dans la phase d'enquête, lorsqu'il n'est pas encore possible de parler d'un « auteur du crime » mais d'un « accusé ». Le législateur a donc opté, dans le contexte définitionnel de la justice réparatrice, pour une expression linguistique moins technique mais plus respectueuse de la situation factuelle et juridique dans laquelle un programme de justice réparatrice peut être initié.

En ce qui concerne la personne lésée par l'infraction, le législateur utilise le terme « victime » au lieu de l'expression adoptée dans la recommandation de 2018 : « personnes qui ont subi un préjudice ». Il convient de noter que le terme « victime », qui a une matrice criminologique, a rarement été adopté dans le code pénal et dans le code de procédure pénale italiens, où il est fait référence à la personne lésée ou à la partie lésée.

De plus, l'utilisation du terme « victime » peut ne pas faciliter le dépassement de la dynamique de l'étiquetage, puisque l'étymologie du mot, dérivée du latin « *victa* », rappelle la défaite et le sacrifice.

L'article 42, paragraphe 1, du décret législatif 150/2022 mentionne expressément les membres de la communauté comme participants possibles aux programmes de justice réparatrice. Il s'agit d'un choix législatif très approprié, car il nous permet de dépasser une vision de la justice réparatrice limitée à la médiation victime-agresseur et d'adopter une vision méthodologique plus large qui englobe différents programmes, tels que *les conférences de groupe familial* et *les cercles*.

La définition du législateur italien peut sembler redondante lorsqu'il utilise les termes « consentement » et « caractère volontaire ». Bien que le consensus présuppose le caractère volontaire, sa réaffirmation peut indiquer clairement que la participation aux programmes de justice réparatrice est totalement libre et non coercitive. Cela souligne l'une des principales différences entre la justice réparatrice et le droit pénal, à savoir l'absence de coercivité.

Deux autres remarques méritent d'être soulignées : la préférence terminologique pour le terme « médiateur » par rapport au terme « facilitateur » et la disposition expresse de l'exigence de *formation des médiateurs*. Bien que le terme « facilitateur » soit plus large et plus approprié pour les divers programmes de justice réparatrice, celui de « médiateur » pourrait éviter les chevauchements interprétatifs avec d'autres techniques de facilitation (y compris psychologiques), en maintenant un champ sémantique plus circonscrit. La formation des médiateurs est une exigence essentielle pour éviter les pratiques réparatrices inappropriées et le risque de victimisation secondaire qui en résulte.

L'article 42 du décret législatif n° 150/2022 propose également la définition de « résultat réparateur », qui est la formule synthétique utilisée pour indiquer l'épilogue du programme de justice réparatrice, qui est communiqué par le médiateur à l'autorité judiciaire. Il est tout à fait inédit, en ce qui concerne le droit pénal italien, que le résultat réparateur puisse être à la fois *matériel* et *symbolique*. La distinction entre réparation matérielle et réparation symbolique – bien connue dans la littérature (Mannozi, Lodigiani, 2017; Garapon, 2009;

Retzinger, Sheff, 1996) – nous rappelle que la réparation symbolique est typique du *résultat* des programmes de justice réparatrice, qui peuvent se terminer par un accord qui peut inclure des styles comportementaux, des lettres d'excuses, des gestes concrets de réparation, quelle que soit la quantification économique de l'infraction.

L'évaluation du résultat de la justice réparatrice soulève la question d'une nouvelle part du pouvoir discrétionnaire du juge, même si le décret législatif n° 150/2022 ne contient pas de références à des lignes directrices pour évaluer le *résultat* d'un programme de justice réparatrice, se limitant à indiquer que l'autorité judiciaire « évalue pour les décisions relevant de sa compétence ».

Dans le modèle réglementaire italien, les programmes de justice réparatrice sont accessibles *sans exclusion* par rapport au type de crime ou à sa gravité ; un choix qui est certainement à partager, tout en étant conscient qu'il y a des crimes qui se prêtent plus que d'autres à être gérés par des programmes de justice réparatrice. Du point de vue des victimes, cependant, la justice réparatrice devrait être une approche inclusive et non discriminatoire, afin qu'aucune victime ne soit négligée ou limitée dans son désir de s'engager dans une voie qui peut lui offrir un soutien dans la gestion des conséquences de l'infraction et, ainsi, contribuer à son bien-être.

Les considérations faites sur la définition de victime, la perspective d'une approche généraliste des programmes de justice réparatrice, le caractère essentiel de la formation des médiateurs permette, à ce stade, d'aborder, sur la base de la législation italienne réinterprétée à la lumière de la législation supranationale, une question cruciale liée à la justice réparatrice : celle de l'*autonomisation* des victimes. Dans ce cas également, la dimension juridico-linguistique s'avérera essentielle et nécessitera l'examen de deux concepts contigus à celui de l'*autonomisation*: celui de l'autonomie et celui de l'agentivité.

En vue d'une mise en œuvre progressive de la justice réparatrice – légitimée, en Italie, par la législation organique susmentionnée, cette réflexion est également nécessaire pour comprendre l'importance de fournir aux victimes des outils et des ressources pour faire face et surmonter les conséquences de l'infraction, afin de promouvoir leur bien-être et la capacité de reprendre le contrôle de leur vie.

2. Sur la signification de la participation active aux programmes de justice réparatrice

Il est nécessaire de commencer par dire que la notion de justice restaurative présente dans la législation italienne, rappelant les indications de la directive 2012/29/UE et de la recommandation CM/Rec(2018)8, souligne que la participation des parties à la résolution du conflit doit être *active*, un choix cohérent avec l'idée de justice *relationnelle*, qui est structurellement dialogique et tend à impliquer la communauté.

La participation active implique que le délinquant soit appelé à reconnaître sa propre responsabilité, à prendre conscience de l'ampleur de l'infraction causée, à comprendre l'attitude nuisible ou dangereuse de sa conduite et à considérer les

effets que le crime a produits sur la victime ou sur la communauté.

De son côté, la victime est appelée à faire l'effort de raconter et de se souvenir – en revivant la colère, la souffrance, la peur, la solitude – et, là où un chemin de médiation s'opère, elle a l'occasion de rencontrer, si elle en a envie, l'auteur du crime. Dans un contexte de médiation, cependant, le tournant peut se produire pour la victime et l'auteur : « l'autre », l'auteur de l'infraction, peut être vu sous un autre jour, comme une personne potentiellement capable d'un bon geste et donc non comme un simple destinataire de demandes de punition ou de représailles; ceux qui ont subi le crime, à leur tour, peuvent quitter la dimension dans laquelle ils ont été « réifiés » ou humiliés pour être regardés comme un sujet doué de dignité, digne d'écoute et de reconnaissance à partir de la figure commune de l'humanité constituée, pour les parties, par la souffrance.

On comprend donc que le *storytelling*, le partage des mémoires – non pas à « réécrire » selon un révisionnisme déplorable mais à écouter dans la réciprocité –, la prise de responsabilité, la recherche et l'identification de méthodes réparatrices doivent nécessairement reposer sur *une participation active* : le corps, la voix, les silences, les mots, les gestes, les larmes, sont essentiels.

La narration qui se déroule dans une médiation ou dans un *cercle* est fonctionnelle à la compréhension, elle peut être thérapeutique, tandis que la mémoire produite par le procès pénal a la fonction de « contenant ». Il faut parfois des milliers de pages – des volumes en quantité supérieure à la capacité humaine de lire – pour rassembler des documents, des informations, des données, des expertises, des rapports, des témoignages, des mémoires. Les transcriptions procédurales répondent à la logique de l'archive, à ce que l'on appelle l'oubli. *conservateur*, pas au besoin profondément humain (individuel et collectif) d'une *mémoire* active et générative de réflexion éthique (Assman, 2019). Confier la protection des biens juridiques au seul système de procédure pénale peut nous faire oublier le rôle crucial de certains secteurs de la vie sociale (éducation, inclusion sociale, protection de la santé) dans la prévention de la criminalité (Forti, 2018).

De ce point de vue, la justice réparatrice se pose comme *autre chose* que le système pénal traditionnel, dans lequel la responsabilité est hypothéquée par le procureur, vérifiée par le juge, validée par un tribunal de légitimité, et enfin transcrite pour être préservée. La mémoire de l'ampleur du tort subi, qui peine à émerger des dossiers judiciaires, est souvent confiée à la voix des victimes, qui forment des associations visant à délivrer à la communauté et à perpétuer la mémoire des massacres, des catastrophes ou du déni de justice.

Mais il est bon de revenir brièvement sur la question de l'attribution de la responsabilité, sanctionnée par l'« épée » de la justice : dans le processus, aucun rôle dynamique n'est requis de l'auteur du crime, et encore moins de la victime. L'une peut rester absente ou faire usage du droit de ne pas répondre, l'autre, à moins d'être entendue comme témoin, se tait. L'exécution de la peine qui suit la condamnation, lorsqu'elle est privée ou dépourvue d'opportunités de traitement de réhabilitation, alimente une dynamique

passive : elle exige la *docilité des corps* (Zimbrado, 2007; Foucault 1975), qui est maximisée dans l'ensemble de l'institution.

Aucune *autonomisation* n'est permise, en particulier, aux victimes, qui restent, dans le processus, dans une position marginale et subordonnée. Le temps est venu de parler d'*autonomisation*.

3. Pouvoir et capacité dans le domaine de la justice réparatrice

Dans la littérature scientifique, il y a l'idée que faire de la justice réparatrice – et les expériences ne manquent pas, en Italie comme dans le reste du monde – signifie permettre aux victimes de *s'autonomiser*. *L'autonomisation est un terme complexe et ambigu – mais, avant cela, un concept* – (Barton, 2003) pour lequel il n'existe même pas d'équivalent approprié dans la langue italienne, sauf à travers les termes « renforcer, accroître, émanciper ». C'est aussi un concept controversé, car il se joue sur le terrain insidieux et ambigu du *pouvoir géré*, même dans le domaine de la justice, le plus souvent selon des logiques antagonistes et rarement selon des méthodes coopératives. Avant tout, la justice pénale, bien qu'elle ait laissé une large place à la justice négociée et aux mécanismes suspensifs de jugement et de punition (Dolcini, Della Bella, 2020), est l'exercice et l'expression du pouvoir, symbolisé par l'épée qui revient largement dans l'allégorie de la justice comme vertu. La justice pénale est donc une justice hégémonique (Sbriccoli, 2001).

Dans cette perspective, les concepts d'« *autonomie* » et d'« *agentivité* » sont pertinents.

Le concept d'« *agentivité* » en ce qui concerne les victimes d'actes criminels est lié à l'*autonomisation*, mais il comporte des nuances spécifiques. *L'agentivité* désigne généralement la capacité d'une personne d'agir intentionnellement ; lorsqu'il s'agit des victimes d'actes criminels, il implique que les victimes sont non seulement passivement soumises aux événements, mais qu'elles peuvent avoir la capacité de jouer un rôle actif dans le processus de justice et leur cheminement vers le rétablissement. Lorsque nous parlons d'*agentivité*, nous faisons référence à la capacité des victimes de participer *activement* au système de justice, d'exprimer leurs besoins, de faire des choix éclairés et de participer aux décisions qui touchent leur cas. L'objectif est de reconnaître et de respecter le point de vue et l'autonomie des victimes. Cela permet d'ennoblir le concept d'*empowerment* : donner du pouvoir, c'est donc contribuer à renforcer l'*agentivité* des victimes.

Le concept d'*agentivité* est également lié au concept de base de « l'*autonomie* », qui fait référence à la capacité d'un individu à prendre des décisions et à agir de manière indépendante, sans être influencé ou contrôlé par d'autres. Les éléments clés sont, une fois de plus, liés à la capacité de comprendre les concepts de liberté individuelle et d'autodétermination, déclinables comme pleine faculté de choisir selon ses propres évaluations et désirs.

Un exemple peut aider à comprendre les différentes nuances entre les termes mentionnés ci-dessus : une personne qui vit de manière *indépendante* est capable de prendre des décisions importantes concernant sa vie sans être

constamment guidée ou contrainte par les autres. Mais une personne ayant un fort sentiment d'*autonomie* peut agir de manière proactive, essayer d'atteindre des objectifs personnels et jouer un rôle actif dans sa vie. En bref, alors que l'*autonomie* se concentre sur la liberté individuelle et la capacité de prendre des décisions indépendantes, l'*agentivité* va plus loin, mettant en évidence la capacité d'agir intentionnellement et d'influencer activement son parcours individuel ou son cadre de vie.

La dimension linguistique de la notion de justice réparatrice contenue dans les sources supranationales mentionnées ci-dessus, et reprise en partie par la législation italienne, ouvre une nouvelle dimension de sens du concept d'*habilitation*, qui renvoie au mot « capacité ».

Dans la langue dans laquelle la Directive de 2012 a été rédigée, le verbe « permettre » a été utilisé en relation avec le contexte définitionnel de la justice *restaurative*. Le dictionnaire Oxford le définit comme suit : « *Donnez à quelqu'un ou à quelque chose l'autorité ou les moyens de faire quelque chose* » (Oxford Dictionary, 2001, p.606). Le sens du verbe anglais est décrit par les mots « authority » et « means » : le terme *authority* exprime l'idée de donner à quelqu'un un pouvoir décisionnel légitime pour la communauté dans les limites établies par la loi, tandis que *donner des moyens* signifie mettre quelqu'un en position d'expliquer ou d'appliquer ses aptitudes ou ses compétences. Si le verbe « *permettre* » ne renvoie pas au pouvoir, mais à la capacité, au savoir être et interagir, alors le terme le plus congruent, capable de ramener les deux éléments à l'unité, est « capacité ». En un mot, « *habiliter* » signifie rendre quelqu'un, par l'attribution d'autorité ou la disponibilité de moyens, *capable de faire quelque chose*. On pourrait donc dire que la justice réparatrice met les parties en mesure d'être *capables de régler* le conflit et d'en gérer les conséquences en recherchant communément une solution réparatrice adaptée à la régulation de leurs relations.

Dans la traduction italienne, en revanche, le verbe « permettre » a été utilisé – comme dans la Recommandation de 2018 sur la justice restaurative – c'est-à-dire qu'il est affirmé que la justice restaurative *permet* à la victime et à l'auteur de l'infraction de participer activement à la résolution des problèmes résultant de l'infraction.

Si, en revanche, c'est le terme *capacity* qui traduit le mieux la complexité du terme anglais « *enabling* » – sémantiquement plus dense dans sa signification que l'italien « allow » ou « enable » – alors il est nécessaire de partir de cette refonte terminologique pour réfléchir aux profils de capacité nécessaires dans le domaine de la justice réparatrice. Pour cela, les sources supranationales sur le sujet seront à nouveau guidées – il suffira d'observer dans quels contextes elles utilisent le terme *habilitant* – et la littérature scientifique sur la *capacité*, au sens de synergie entre savoir être ou interagir et *les outils disponibles*.

La *capacité* de la victime à participer aux programmes de justice réparatrice – qui est au cœur de cette réflexion – doit être lue en *réciprocité* avec celle du délinquant.

Le choix de participer à un programme de justice réparatrice n'est jamais facile, d'abord et avant tout parce qu'il est émotionnellement difficile. D'où la nécessité pour les parties

de recevoir des informations adéquates, sur la base desquelles exprimer leur consentement, qui peut toujours être révoqué, pour entreprendre un chemin de justice réparatrice. Il est important que l'information et la collecte du consentement soient gérées par le médiateur, qui est formé pour communiquer le sens de la justice réparatrice et le contenu de la voie la plus appropriée vers le cas spécifique, ce qui peut inclure, le cas échéant, la rencontre des parties en personne.

Il n'est pas facile pour chacune des parties au conflit de rencontrer l'autre : à la fois la personne qui *nous a blessés* – parce qu'un fouillis de sentiments peut être ravivé, y compris la colère, la peur, la souffrance, la honte ou l'humiliation – et la personne que nous avons blessée, car cela peut susciter des répercussions de haine ou de ressentiment ou, à l'inverse, nourrir le sentiment de culpabilité, de frustration, de douleur. Le processus pénal n'est pas structuré de manière à faciliter la capacité émotionnelle des parties à traiter le profil interpersonnel du conflit jusqu'à ce qu'il atteigne son noyau incandescent, régi par les émotions. Le processus exige l'obéissance aux procédures, à leur temps, contingent ou indéfiniment dilaté, il soumet les parties à un langage technique qui leur est étranger et en soi aliénant (Garapon, 2001), il est régi par des règles qui, en raison de leur nécessaire abstraction, saisissent difficilement les spécificités de la situation concrète.

La seule capacité requise par le système pénal italien est celle *d'entendre et de vouloir*, simple précondition - ou *substrat naturaliste*, comme défini dans le traité (M.Gallo, 2021) - par rapport à la réprimande de l'accusé et à la compréhension, de la part de ce dernier, du sens et du but de la sanction.

La justice restaurative – être capable de se dispenser de la tâche de déterminer et de sanctionner typique du processus – peut offrir les *espaces* (un lieu séparé des tribunaux et structuré de manière accueillante) et les *moments* (non pas tergiversés, fragmentés ou suspendus par les rythmes des audiences, mais aussi adéquats que possible au temps intérieur des parties) qui semblent les plus appropriés à la gestion de la dimension émotionnelle du conflit et aussi, de manière générique, à la dynamique de l' *autonomisation*. Le passé et le présent sont comme les deux piliers d'un pont : dans le contexte d'un programme de justice réparatrice, le passé – lorsqu'il parvient à émerger dans sa trame de significations – nous apprend à regarder le présent et à le révéler à la fois dans sa fragilité et sa précarité autant que dans ses potentialités ; tout comme le présent des parties émerge dans ses relations inévitables avec le passé (Borgna, 2019). Les espaces et les temps de la justice réparatrice doivent être soigneusement préparés : l'attention portée à la conformation des espaces (lieux séparés des tribunaux qui inspirent confiance et sentiment de sécurité) et au choix du moment approprié (respectueux de la personne) pour l'achèvement d'un chemin de justice réparatrice est également reconnue dans les sources supranationales (Recommandation CM/Rec(2018)8).

Les caractéristiques intrinsèques de la *justice réparatrice* – donner aux parties la capacité de participer activement à un processus de *justice réparatrice* – devraient conduire à surmonter la référence au concept de *pouvoir* et à préférer la

dimension de *la capacité* ou, comme prévu, de « *permettre* ».

Encourager l'habilitation signifie créer les conditions pour que, à partir de la force vitale de l'instinct de survie, les victimes puissent se relever après avoir subi une infraction, même très grave (Aertsen et al., 2011), et percevoir une capacité renouvelée d'autodétermination, une consolidation de l'estime de soi et retrouver un sentiment de sécurité. L'habilitation est liée à l'idée d'*antifragilité* (Taleb, 2013).

Une capacité renouvelée, l'autonomie des victimes et la capacité de donner une orientation à leur vie sont au cœur de la *justice réparatrice* : elles sont également des indicateurs importants dans le contexte de l'évaluation des résultats des programmes de justice réparatrice (Larson Sawin, Zehr, 2007).

Il convient de noter que les dynamiques de l'habilitation, bien qu'interprétée principalement à travers la catégorie de l'autonomisation par les partisans de la justice réparatrice (Soulez Larivière, Eliacheff, 2007), ont fonctionné, dans un premier temps, comme un correctif à une situation objective de déséquilibre et de désavantage pour les victimes, consolidée lorsque la gestion des conflits d'intérêt pénal a été déléguée, sur la base du contrat social, à l'État.

Cependant, c'est précisément dans le cadre des principes de la justice réparatrice que nous devrions avoir le courage de laisser derrière nous le concept d'*autonomisation* afin d'approfondir la logique de l'*habilitation*. À tel point qu'il faut parler de l'*habilitation* non seulement en référence à la victime (Larson Sawin, Zehr, 2007: 45) mais aussi à l'auteur de l'infraction, dans le cadre du chemin du recouvrement de la dignité et de l'autodétermination. Le médiateur/facilitateur doit également être conscient de cette possibilité afin de comprendre quelles méthodes et quels styles de conduite d'une médiation ou d'un cercle peuvent favoriser, de manière adéquate et équilibrée, la correction de tout déséquilibre dû à la persistance de relations de pouvoir (*déséquilibre de pouvoir*), typiques des conflits très asymétriques, qui peuvent mettre en péril non seulement l'efficacité et la résilience d'un parcours de réparation, mais surtout la sécurité des victimes, potentiellement exposées à des victimisations répétées, secondaires, ou à des intimidations et des représailles.

On comprend donc pourquoi la justice restaurative ne se contente pas de « permettre » ou de « consentir » aux parties de se rencontrer – comme nous le lisons, respectivement, dans la traduction italienne de la Directive de 2012 et de la Recommandation de 2018 – mais est appelée à les rendre *capables* (« *activées* », en fait) (Commentaire de la Recommandation CM/Rec(2018)8) pour le faire.

D'où la demande de la législation supranationale de donner aux victimes le droit de participer à des parcours de justice restaurative sûrs et professionnels, de garantir les outils pour que ces parcours soient efficaces (un moment approprié, un lieu approprié), d'assurer le soutien d'un médiateur afin que la rencontre et le dialogue, la *narration* et l'écoute puissent se dérouler de manière profitable pour les parties, sans induire de victimisation secondaire.

Conclusions

Le terme « capacité », grâce à la justice réparatrice, a subi une resémantisation importante par rapport au lexique spécialisé du droit criminel.

Si, en droit pénal, la capacité est principalement utilisée en référence à l'imputabilité, par la justice réparatrice, elle doit être comprise comme un ensemble de *droits participatifs*, y compris le droit de participer personnellement et activement à la régulation des conflits sur une base réparatrice. Ce n'est pas un hasard si depuis un certain temps on parle d'une victime « émancipée » (Aertsen et al., 2011 : 5).

De plus en plus, les parties lésées rejettent la conception traditionnelle des victimes d'actes criminels en tant qu'entités passives et étrangères aux procédures pénales. Devenir victime implique un processus cognitif d'assurance de soi, un

choix de la part de la personne qui a été victime d'accepter et d'adopter « *le status* » de victime afin de donner un sens à l'expérience. Le terme « *habilitant* » ouvre donc une projection de significations visant à remodeler et à ennoblir le concept d'*autonomisation*, en limitant sa composante de « pouvoir » et en donnant une impulsion à les dynamiques d'*autonomie* et d'*agentivité*.

Cette nouvelle victime émancipée est un sujet qui, grâce à l'apport de la justice restaurative, commence à se démarquer sur la scène internationale. Son émancipation d'un *statut* de passivité lié à un système pénal qui place au centre le délinquant et la nécessité (même collective) de la punition est partie précisée de la reconnaissance de l'existence d'une justice « autre » et qualifiable, en première approximation, comme complémentaire à la justice pénale, concrètement *capable* de prendre soin à la fois des parties en conflit et de leurs communautés de référence.

Notes :

* Cet article reprend et développe des concepts abordés dans certains écrits antérieurs : G. Mannozi, Définitions, principes généraux, objectifs et champ d'application de la justice réparatrice, dans A. Ceretti, G. Mannozi, C. Mazzucato, (eds.), *Riforma Cartabia. Changements dans le système pénal. Vol. 4 - La discipline organique de la justice restaurative*, Giappichelli, Turin, 2024, pp. 59-89 ; G. Mannozi, R. Mancini, *a giustizia accogliente*, FraInco Angeli, 2022.

Bibliographie

- Aertsen, I., Bolivar, D., De Mesmaecker, V., Lauwers, N. (2011). *La justice réparatrice et la victime active : explorer l'autonomisation*, dans Temida, *Journal of Victimization, Human Rights and Gender*, 14 (1), pp. 5-19.
- Assmann, A. (2019). *Formen des Vergessens*, Wallstein Verlag, Göttingen, 2016, trad. par T. Cavallo, *Sette modi di dimenticare*, il Mulino, Bologne.
- Barton, C.K.B. (2003). *Restorative Justice. Le modèle d'autonomisation*, Hawkins Press, Annadale.
- Borgna, E. (2019). *Wisdom*, il Mulino, Bologne.
- Ceretti, A., Mannozi, G., Mazzucato, C. (2024). *Riforma Cartabia. Changements dans le système pénal. Vol. 4 - La discipline organique de la justice réparatrice*, Giappichelli, Turin.
- Commentaire de la Recommandation CM/Rec(2018)8 du Comité des Ministres aux États membres concernant la justice restaurative en matière pénale*, disponible à l'adresse suivante : < https://www.coe.int/en/web/prison/home/-/asset_publisher/ky2o1XXogcx/content/recommendation-cm-rec-2018-8 > (consulté le juillet 2021).
- De Maglie, C. (2018). *La lingua del diritto penale*, dans *Criminalia*, pp. 105-142.
- Directive 2012/29/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité, et remplaçant la décision-cadre 2001/220/JAI (jamais mis en œuvre par l'Italie)* : < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029> >
- Dolcini, E., Della Bella, A. (éd.) (2020). *Le misure sospensivo probatorie. Itinéraires vers une réforme*, Giuffrè, Milan.
- Forti, G. (2018). *La cura delle norme. Au-delà de la corruption des règles et des connaissances*, Vita e Pensiero, Milan.
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir : Naissance de la prison*. Gallimard, Paris.
- Garapon, A. (2009). *Peut-on réparer l'histoire ? Colonisation, esclavage, Shoah*, Paris, 2008. Trad. par D. Bifulco *Fermeture de comptes avec historique. Colonisation, esclavage, Shoah*, Milan.
- Garapon, A. (2001). *Bien Juger. Essai sur le rituel judiciaire*, Odile Jacob, Paris. Trad. par D. Bifulco *Del giudicare. Saggio sul rituale giudiziario*, Cortina, Milan, 2007.
- Gatta, G., Gialuz, M. (2024). *Riforma Cartabia. Changements dans le système pénal.*, Giappichelli, Turin.
- Larson Sawin, J., Zehr, H. (2007), *Les idées d'engagement et d'autonomisation*, dans G. Johnstone, D.W. Van Ness (éd.), *Handbook of Restorative Justice*, Willan Publishing, Cullompton.
- Le nouveau dictionnaire Oxford de l'anglais* (2001). Oxford University Press, Oxford.
- Mannozi, G., Lodigiani, G.A. (2017). *La giustizia riparativa. Formanti, parole e metodi*, Giappichelli, Torino.
- Pali, B., Marder, I.D., (2024). *Genesi ed evoluzione della giustizia riparativa in Europa*, dans A. Ceretti, G. Mannozi, C. Mazzucato (éd.) (2024) *Riforma Cartabia. Changements dans le système pénal. Vol. 4 - La discipline organique de la justice réparatrice*, Giappichelli, Turin. *Recommandation du Comité des Ministres aux États membres sur la justice restaurative en matière pénale CM/Rec 2018(8)* : < <https://rm.coe.int/168091ebf7> >.
- Retzinger, S.M., Scheff, T.J. (1996). *Strategy for Community Conferences: Emotions and Social Bonds*, dans *Restorative Justice: International Perspectives*, éd. B. Galaway, J. Hudson, Criminal Justice Press, New York, pp. 315-336.
- Sbriccoli, M. (2001). *Justice négociée, Justice hégémonique. Réflexions sur une nouvelle phase d'études dans l'histoire de la justice pénale*, dans M. Bellabarba, G. Schwerhoff, A. Zorzi (eds.), *Criminality and justice in Germany and Italy. Pratiques judiciaires et langages juridiques entre la fin du Moyen Âge et l'époque moderne*, il Mulino, Bologne, pp. 345-364.
- Soulez Larivière, D., Eliacheff C. (2007). *Le temps des victimes*, Albin Michel, Paris.
- Taleb, N.N. (2013). *Antifragile. Prosperare nel disordine*, il Saggiatore, Milan.
- Zimbaro, P. (2007). *The Lucifer Effect: How Good People Turn Evil*, Rider, Londres, 2007. *Allez-vous être un méchant ?*, Raffaello Cortina editore, Milan.

[Retour à la table des matières](#)

EVOLUTION DE LA MEDIATION ET DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EN SUISSE ROMANDE

Isabelle BIERI

Médiatrice FSM, coach AENC

membre fondatrice de la Chambre suisse de médiation commerciale (CSMC)

membre fondatrice du Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation (GEMME, section suisse)
anciennes présidente d'autorités de conciliation et juge

Après une approche militante et sociétale de la médiation, le législateur suisse emboîté le pas à ses voisins de l'EU¹ sous l'impulsion des mouvements associatifs à l'occasion de l'adoption du Code de procédure civile fédéral unifié, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011 (ci-après CPC) abrogeant les procédures civiles cantonales et les réglementations cantonales antérieures en matière de médiation^{2,3}. Il instaure la médiation aux côtés de la conciliation - approche institutionnelle largement pratiquée - parmi les modes amiables à choix du justiciable dans le but de décharger les juridictions et de favoriser la pérennité des accords obtenus. Les justiciables gardent globalement confiance dans la justice, mais expriment parfois leur insatisfaction quant aux décisions rendues, même lorsque celles-ci leur sont favorables. Ils n'ont pas été acteurs du règlement de leur conflit et les solutions obtenues ne répondent pas nécessairement à leurs besoins. La médiation est destinée à répondre à cette préoccupation. Elle acquiert une légitimité sur le plan juridique et politique et ses lettres de noblesse sur le plan professionnel, non sans irriter les tenants d'une justice traditionnelle et induire un rapport de concurrence avec certaines professions.

Outre le domaine judiciaire, elle s'exprime dans les domaines les plus variés, à l'instar de la médiation urbaine, dans le domaine du travail, des travaux publics, de la santé ou des établissements médico-sociaux. A l'ère du « management de la bienveillance », la médiation demeure toutefois le parent pauvre de l'amiable. L'objectif de cette contribution est de partager modestement quelques réflexions et expériences, notamment dans le domaine judiciaire.

« Remplacer des juges mal formés par des colombes mal armées »

Un quotidien exprimait ainsi les craintes et les projections liées au développement de la médiation dans un pays fédéraliste et plurilingue, caractérisé par la consultation, la concertation et la « culture du compromis », ingrédients de prudence et de lenteur.

La médiation s'est développée dès les années 70 dans le domaine familial. Les « pionniers », issus prioritairement des domaines psychosocial et juridique voyaient dans la médiation et la co-médiation une procédure alternative aux procédures judiciaires. Plus que de gérer le conflit, il s'agissait alors d'organiser de manière responsable et autonome les conséquences de la séparation. La médiation « orientée solution » complétait la boîte à outils des professionnels en modifiant leur pratique, les avocats s'abstenant de conseils juridiques et les travailleurs sociaux de juger de la bonne prise en charge de l'enfant (Staubli & Hofstetter, 2021). Présentée comme un outil de démocratie et un espace de co-construction par ses tenants, elle a été

combattue par ses détracteurs comme menaçant les droits des justiciables, notamment les principes d'égalité de traitement et du droit d'être entendu : on reprochait au processus de médiation le monopole de connaissance du médiateur, l'audition séparée privant les parties de l'accès à (toute) l'information et leur faisant perdre la maîtrise du processus, l'équité relevant désormais de la seule appréciation personnelle de ce dernier. La conciliation n'échappait pas non plus à la critique en raison de son manque de formalisme, l'accord conclu ne reflétant pas systématiquement le droit, à l'inverse de la procédure judiciaire dont l'application des règles avait le mérite de se substituer au sentiment subjectif du juge (Stürmer, 2005). Depuis, l'eau a coulé sous les ponts...

De la conviction à la formation

De nombreuses associations se sont créées autour d'un domaine spécifique (ex : commercial, environnement, travail, public) ou d'une région linguistique. Dès 2000 l'association faitière *FSM Fédération Suisse Médiation* (ci-après FSM) regroupe les instituts de formation et les associations, soit environ 1500 médiatrices et médiateurs (pour près de 9 millions d'habitants). Son objectif est de « promouvoir la médiation dans tous les domaines et sur tout le territoire suisse, et de renforcer durablement la médiation et les interventions médiatives dans la société, l'économie et la politique ». En parallèle, plusieurs juges et présidentes d'autorités de conciliation cantonales, désireux de favoriser un échange de pratiques et de promouvoir les modes amiables dans l'expectative d'une véritable reconnaissance politique et institutionnelle de leur utilité et de leur économicité fondent en 2004 GEMME, association suisse des magistrats pour la médiation et la conciliation, section de GEMME Europe⁴.

De la formation, professionnalisation et recherche d'identité

L'identité professionnelle du médiateur n'est pas encore clairement définie, les formations dispensées par les instituts tendant pour les uns à l'élargissement des compétences professionnelles (tertiaires) initiales et pour d'autres à l'émergence d'une activité spécifique, indépendante et autonome (Hofstetter & Lederer, 2023). Le titre de médiateur n'est pas un titre professionnel protégé. Certaines organisations le confèrent, à l'instar de la Chambre suisse de médiation commerciale, créée en 1997⁵. Les formations reconnues par la FSM en 2024 donnent droit au titre de « médiateur FSM » avec mention de la spécialisation acquise dans les domaines tels que la famille et la construction. La FSM encourage par ailleurs une formation de base de *facilitation* (accompagnement de processus de recherche de consensus par des actions et des méthodes propres à la médiation)⁶. Ses tentatives d'obtenir d'une (seule) reconnaissance au niveau

national pour tous les domaines de la médiation ont échoué ; l'idée d'un titre fédéral est envisagée. La Fédération suisse des avocats, dérogeant au principe d'interprofessionnalité en cours depuis deux décennies, a mis en place sa propre formation, plus courte, accompagnée de directives spécifiques⁷ donnant droit au titre d'« avocat-médiateur FSA ». Plusieurs instituts et universités offrent aujourd'hui des programmes de médiation avec spécialisation.

Le législateur fédéral n'a pas adopté de loi sur la médiation, laissant aux cantons le soin de légiférer dans leurs domaines de compétence. Les réglementations cantonales concernent pour l'essentiel les secteurs tels que l'organisation, les conditions d'exercice de la médiation, la déontologie, le financement et la rémunération du médiateur. Le Tribunal fédéral a jugé en 2021 que le droit fédéral n'imposait pas d'autorisation préalable pour la pratique de la médiation en matière civile, de sorte que l'obligation de figurer sur une liste de médiateurs et médiatrices agréés a été jugée contraire au droit fédéral ; il a réservé toutefois la possibilité pour les cantons de conditionner la *gratuité de la médiation* prévue par l'article 218 CPC dans le domaine familial au renvoi des parties à une telle liste⁸.

Médiation et conciliation, de l'alternative à la complémentarité

Le CPC introduit un changement de paradigme, réservant une place centrale et prioritaire au règlement préalable et extrajudiciaire des litiges « parce qu'en général, les solutions transactionnelles sont plus *durables* et subséquentement plus *économiques* du fait qu'elles peuvent tenir compte d'éléments qu'un tribunal ne pourrait retenir »⁹. La loi offre le *choix* au justiciable entre la conciliation - « négociation informelle » - et la médiation comme approche « d'égalité valeur » dans laquelle les parties se trouvent dans un rapport horizontal avec un médiateur sans pouvoir de décision, dans le but d'une résolution durable du litige et d'un allègement des tribunaux »¹⁰.

Autorité de conciliation et juge interviennent dans un cadre juridique donné avec des compétences matérielles définies. Ils peuvent en tout temps conseiller, voire recommander la médiation. Ni l'une ni l'autre n'interviennent comme médiateurs ; la tentative de conciliation s'oriente sur l'*objet* du litige, les interactions et la qualité de la relation entre les parties ne relevant – en général – pas formellement du domaine juridique¹¹. Dans les *litiges familiaux*, tribunal et autorité de protection de l'enfant peuvent ordonner une médiation, celle-ci étant reconnue depuis 2009 comme mesure de protection de l'enfant (art. 307 CC)¹². La médiation, *externalisée*, est menée par la médiatrice ou le médiateur du choix des parties. Il n'y a pas de zone de tension quant aux champs de compétence respectifs, à l'instar de celle entre médiateurs et conciliateurs de justice en France (Staechele & Rooy, 2022), une institution inconnue du droit suisse (Pourrat & Chini-Germain, 2023).

Obligatoire sous réserve d'exceptions dictées notamment par des impératifs de célérité (198 CPC), la loi impose la *conciliation préalable* (art. 197ss CPC) par une autorité de conciliation – collégiale en matière de bail, de travail et

d'égalité -, judiciaire ou administrative selon le choix des cantons¹³. L'autorité de conciliation tente de manière informelle de trouver un accord entre les parties. Elle dispose d'une grande latitude, car à l'inverse du juge lié par les conclusions des parties, la conciliation peut porter sur des *questions litigieuses qui ne sont pas comprises dans l'objet du litige* dans la mesure où cela contribue à sa résolution (art. 201 CPC). L'accord vaut transaction judiciaire. L'échec conduit à la délivrance d'une autorisation de procéder, l'autorité pouvant également soumettre aux parties une proposition de jugement¹⁴ ou, sur requête de la demanderesse, rendre une décision dans les cas « bagatelle » (valeur litigieuse jusqu'à CHF 2'000.00).

A la demande conjointe des parties, formulée dans la requête de conciliation ou à l'audience, la médiation *remplace* la conciliation préalable (art. 213 CPC) ; le caractère commun de la démarche renforce l'idée du volontariat. L'accord de médiation, homologué par l'autorité de conciliation, vaut transaction judiciaire au même titre que l'accord conclu en conciliation. Lorsqu'une partie lui communique « l'échec de la médiation » (art. 213/3 CPC), l'autorité de conciliation ne peut que délivrer l'autorisation de procéder, les voies de la proposition de jugement et de la décision étant exclues dans ce cas. Justifiable sous l'angle de la célérité, la restriction n'en constitue pas moins un élément dissuasif pour la médiation, car limitant les possibilités des justiciables d'éviter la procédure judiciaire subséquente.

Les frais, frein à la médiation ?

Les cantons fixent les frais de justice qui sont réduits, parfois nuls pour la conciliation préalable. La gratuité est imposée par l'art. 113 CPC dans les domaines très polarisés que sont le bail, l'égalité et le travail où il s'agit de protéger la partie réputée faible et dont les litiges sont traités par des autorités de conciliation paritaires (présidence neutre et représentants des milieux concernés).

Au-delà du cadre minimal fixé par l'article 218 CPC dans le domaine familial¹⁵, la structure fédéraliste de la Suisse et l'autonomie des cantons en matière de fixation des frais conduisent à des pratiques divergentes. Pour la médiation, certains cantons prévoient la gratuité totale ou partielle (nombre de séances gratuites ou domaines prédéfinis) d'autres le remboursement aux conditions de l'assistance judiciaire. Sous l'angle de l'accord, conciliation et médiation sont de valeur (juridique) équivalente et le justiciable a le choix de l'approche qui lui sied le mieux. Force est de constater toutefois que le modèle politique, procédural et économique choisi par le législateur suisse favorise de manière indirecte les voies classiques et internes : une entorse au développement de la médiation et à sa professionnalisation.

Le droit mène à tout...parfois à rien

Prenons comme exemple la procédure de divorce sur requête unilatérale. La qualification (juridique) des faits conduit à leur codification, puis à leur cristallisation sous la forme de conclusions (Felstiner, Abel & Sarat, 2021). Celles-ci indiquent le résultat attendu, mais ne donnent ni indication quant au degré d'implication des parties ni les éléments pouvant leur

apporter reconnaissance et satisfaction, comme gages de pérennité de la solution obtenue. Or, le conflit est un conflit parce qu'il est vécu comme tel : il n'est pas objectivable en droit, mais fonction de la subjectivité des parties, des interactions et du temps.

Dès le dépôt de la requête, soit avant les échanges d'écritures, la procédure impose au tribunal de tenter la conciliation sur les effets du divorce (art. 291 CPC)¹⁶. Cette première audience - trop peu explorée faute de temps ou de maîtrise des outils ad hoc - offre l'occasion unique au tribunal de faire la connaissance des parties, de les entendre sur la nature et de percevoir l'intensité du conflit, d'évaluer et de discuter de l'opportunité d'une médiation, d'une part, et aux parties d'affiner leurs BATNA et WATNA respectifs¹⁷, d'autre part. En effet, ce sont généralement moins les faits que leur *compréhension* et leur *interprétation* qui font dispute. Les horizons culturels, professionnels et personnels des parties, leur relation et les interactions, le type de conflit sont autant d'éléments qui entrent dans l'arène du droit et colorent les échanges. Ils impactent la démarche autant que son issue... autant auxquels il convient de donner une réponse rapide et cohérente.

Un bémol cependant : la médiation entraîne, de par la loi, la suspension de la procédure, ce qui prive le système de flexibilité. Ainsi, seule une interruption du processus de médiation permet la prise de décisions parfois urgentes ou partielles pour la protection d'un droit ou la sécurité des parties, alors que celles-ci ne remettent pas en cause leur volonté de collaborer à la recherche d'une solution répondant au mieux à leurs besoins respectifs. Certains avocats y voient un motif pour déconseiller la médiation.

Évolution vers l'interdisciplinarité

La connaissance des modes amiables est désormais recommandée à défaut d'être exigée des juridictions et des acteurs de justice, en sus des savoirs juridiques sectoriels. Enseignées initialement par d'autres disciplines, communication, négociation, résolution de conflit et autres « soft skills » sont intégrés dans la formation des magistrats, des avocats et d'autres acteurs de justice¹⁸. Le recours croissant au juge et le besoin des justiciables d'obtenir une réponse rapide et adaptée à leurs besoins favorise l'essor d'une approche du conflit à travers les lunettes de l'interdisciplinarité. Ainsi :

- les modes amiables n'échappent pas à la règle selon laquelle toute communication, verbale ou non verbale, comporte des éléments de contenu (objet, projet, etc.) et de relation (interactions)¹⁹. La médiation n'a donc pas l'apanage de la relation, de l'empathie ou de la bienveillance et une conciliation n'est pas faite que de droit. La première s'oriente de par sa nature sur le contenu (juridique) et la seconde sur la relation : ainsi en est-il de l'exemple précité du locataire qui conteste un congé donné en raison d'une conception différente de la prise en charge du patient ou de celui qui, faute de retrouver l'odeur caractéristique de l'eau de javel utilisée dans sa région natale réclame à l'autorité de conciliation le nettoyage de son appartement. Au-delà des conclusions de la requête (contenu), une pondération de l'importance

respective du contenu et de la relation s'impose donc au cas par cas pour la résolution de l'affaire.

- une approche sociologique consiste à placer le conflit dans l'environnement social, culturel et l'histoire des personnes et leur compréhension du droit et la distinction entre la règle en tant que telle (norme applicable directement), le principe supérieur (nécessitant généralement une interprétation) et la règle sociale. « Ce n'est pas tant une question d'interprétation juridique, qu'une question de contexte. Ces différences ont pour conséquence que ces personnes se trouvent dans un conflit de leurs normativités respectives. Prenons l'exemple d'un couple. Une femme reproche à son mari de ne pas être un bon père de famille. Il le serait à ses yeux s'il assumait à parité avec elle le temps consacré au travail et à la famille. Pour l'homme, au contraire, être un bon père, c'est travailler intensément pour gagner beaucoup d'argent de façon à assurer un standing de vie élevée à la famille et de permettre à sa compagne de s'occuper des enfants. Chaque conjoint interprète la situation à partir de son propre monde. En se justifiant, chacun se réfère à un sens du juste qui n'est pas seulement son sentiment individuel et subjectif de justice, valable pour lui seul. Il invoque un principe qui a une dimension universelle. Cela signifie que chacun « monte en généralité ». Il y a donc un conflit de normativité qui n'est pas en l'occurrence un conflit de normativités juridiques, mais un conflit entre les différents mondes vécus par les acteurs » (Guy-Ecabert, 2015).
- Les neurosciences et la neuropsychologie apportent leur propre éclairage à la compréhension du conflit. « Chef d'orchestre et coordinateur des organes du corps »²⁰ le cerveau fonctionne selon un processus ancestral et préétabli, l'émotion précédant toujours la raison, même si la frontière n'est pas étanche et que les interactions sont constantes. (...) au début de la médiation, les parties sont en situation d'opposition, d'agressivité. Et il est essentiel qu'elles puissent « vider leur sac ». Cette explosion émotionnelle, issue du cerveau reptilien, subconscient, précède nécessairement le passage à un dialogue constructif, à l'exercice réciproque de la raison, affaire du lobe frontal, rationnel et conscient. Ainsi parvient-on, dans l'échange facilité par le médiateur, à une forme d'accord ou, à tout le moins, à la reprise du dialogue entre les parties (Truelle, Aoux-Barie, Merelli-Ballou Nommot & Cohen Solal, 2018, p.38) ».

De la culture du conflit vers la professionnalisation de la médiation

Plus de dix ans de pratique du CPC et plusieurs projets-pilotes menés dans les cantons ont permis de préciser les contours de la conciliation et de la médiation. L'interdisciplinarité favorise le partage des savoirs ; le litige est abordé au-delà de la lunette du droit, dans le respect des impératifs d'efficacité et de célérité²¹.

Le développement des modes amiables illustre ainsi l'évolution de la justice et du rôle du juge, à l'image des Dieux de l'Olympe si bien décrite par François Ost²² : Jupiter tout puissant et visionnaire unique, cédant le pas, avec l'État social à une deuxième phase où le « droit devient interventionniste

et le juge « entrepreneur » ou « herculéen » (...). Pour forger son opinion, il s'entoure désormais d'experts, il conseille et cherche à prévenir le conflit. Il adapte ses décisions en fonction des circonstances et fait usage de son pouvoir d'appréciation. Il manie moins le glaive que la balance (...). A l'image d'Hermès, le rôle du juge « plus que de trancher le droit, consiste à organiser un cadre procédural autorisant une discussion publique donnant les meilleures chances à la construction d'un verdict équitable entre les parties ».

Le modèle du consensus familial (Marique & Sacrez, 2014) a convaincu, en Suisse également. Plusieurs projets cantonaux le développent actuellement, entraînant dans leur sillon une (in)formation et sensibilisation des acteurs judiciaires (juges, avocats, travailleurs sociaux, médiateurs) à la nécessité d'une vision commune et cohérente de l'intérêt de l'enfant. La médiation se développe dans le domaine commercial, en particulier international, les cadres de référence culturels ou

juridiques étant multiples. Le domaine de la santé y trouve une passerelle de communication entre professionnels et patients. Le management de la bienveillance conduit les ressources humaines à s'y intéresser. Dans les autres domaines, son développement est plus faible.

De l'interdisciplinarité vers la transdisciplinarité

Au gré des mutations sociales et des conflits qui y sont liés, les modes amiables ont évolué et, par là même, l'action et l'identité des médiatrices et médiateurs. La FSM voit aujourd'hui la médiation comme l'accompagnement constructif par un tiers indépendant dans des situations et prises de décision complexes une démarche qui ne se réduit plus à une simple alternative à la justice²³ : transdisciplinaire, elle permet d'aborder les personnes en conflit dans leur intégralité et leur contexte. Un nouveau défi pour l'articulation des modes amiables.

Notes :

¹ Notamment la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 ; Message du Conseil fédéral no 06.062, FF 2006 p.6841ss, p.6873 (ci-après Message du CF).

² Pour plus de détails sur les anciennes pratiques cantonales : GEMME, médiation civile en Suisse, Pratiques cantonales et propositions d'amendements au projet de code de procédure civile suisse, Fribourg, octobre 2006.

³ La médiation n'a pas été prévue dans le cadre de la réforme de la procédure pénale pour adulte. La procédure pénale applicable aux mineurs la prévoit depuis 2007 comme mesure éducative et alternative à la condamnation (Art. 17 PPMIn).

⁴ www.gemme.ch Groupement suisse des magistrats pour la médiation et la conciliation, section de GEMME Europe.

⁵ <https://skwm.ch/?lang=fr>.

⁶ Règlement FSM pour les formations dans le domaine de la médiation, https://www.mediation-ch.org/cms3/fileadmin/doc/Regulative/2024/fr/FSM_RF_Edition_2024.pdf.

⁷ www.sav-fsa.ch/documents/672183/2041591/220404_Directives+FSA+pour+la+médiation.pdf.

⁸ Arrêt du 2 février 2021, TF 2C 283/2020.

⁹ Message du CF p. 6860.

¹⁰ Message du CF p.6943ss, p. 6860.

ATF 147 I 241, 2C_283/2022 du 5.02. 2021 : l'objectif du CPC est de favoriser le plus possible le recours aux modes amiable et en particulier à la médiation ; l'organisation de la médiation est l'affaire des parties qui en assument les frais ; confidentialité et indépendance de la médiation ; les déclarations des parties ne peuvent être prises en considération dans la procédure judiciaire par le tribunal.

¹¹ L'option envisagée par l'art. 3 a) al. 2 de la Directive européenne 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale n'existe pas en Suisse.

¹² Arrêt du Tribunal fédéral du 09.12.2009, TF 5A 457/2009 cons.4.3. La médiation familiale comme outil de protection de l'enfant est destinée à faire prendre conscience aux parents « comment leur conflit se répercute sur le bien-être de leurs enfants et ce qu'ils peuvent faire pour eux (...) La médiation ordonnée offre aux parties la possibilité de reconnaître que l'être humain est un être de relation et que la reprise du dialogue est principalement dans l'intérêt de l'enfant ». Elle peut être ordonnée malgré l'échec des négociations informelles (TF 5A 34/2017, du 04.05.2017).

¹³ Les cantons latins ont majoritairement opté pour des autorités de conciliation judiciaires, à l'inverse de leurs voisins suisse-alsaciens.

¹⁴ La proposition de jugement acquiert force de chose jugée lorsque elle n'est pas contestée ; dans le cas contraire, elle ouvre la voie à la procédure judiciaire par la délivrance de l'autorisation de procéder, la procédure reprenant « ab ovo ».

¹⁵ Cf. note 15.

¹⁶ L'art. 291 CPC impose une audience de conciliation, préalable aux échanges d'écritures entre les parties, la partie demanderesse disposant, en cas d'échec de la conciliation d'un délai pour déposer une demande formelle qui, en cas d'inexécution, conduit à la radiation de la cause.

¹⁷ Développé par la Harvard Law School, l'acronyme BATNA correspond au concept de « Best alternative to negotiated agreement », WATNA signifiant « Worst alternative to negotiated agreement » (en français MESORE et PISORE, meilleure et pire solutions de rechange).

¹⁸ La Suisse ne connaît pas de cursus spécifique pour la carrière de magistrat, à l'instar de l'ENM en France. L'académie de la magistrature - fondée en 2007 et constituée par l'ensemble des facultés de droit de suisse, la Fondation pour la formation continue des juges et l'association suisse des magistrats de l'ordre judiciaire - a pour objectif d'organiser une formation certifiée selon les recommandations « Bologna » de la CRUS pour les futurs juges et les juges en fonction, ainsi que les greffiers rédacteurs.

¹⁹ Paul Watzlawick, Axiomatiques de la communication 1. « on ne peut pas ne pas communiquer » (autrement dit « la communication est une condition sine qua non de la vie humaine et de l'ordre social) et 2. « toute communication comporte nécessairement deux aspects : le contenu et la relation » tels que le second englobe le premier et est par suite une métacommunication.

²⁰ Cf. note 25

²¹ Lignes directrices visant à améliorer la mise en œuvre de la Recommandation existante concernant la médiation pénale (CEPEJ (2007)13), la médiation familiale et civile (CEPEJ (2007)14 et les modes alternatifs de règlement des litiges entre les autorités administratives et les personnes privées (CEPEJ (2007)15;

²² Résumé par A. Franssen et J.L. Genard in La justice en question. Concept d'enquête sur les attentes des citoyens à l'égard de la Justice, Centre d'études sociologiques, Facultés Universitaires Saint-Louis, non daté, p.34-35. Texte original : F. Ost, « Jupiter, Hercule, Hermès : trois modèles du juge, in La force du droit. Panorama des débats contemporains, sous dir. P. Bouretz, Paris, Esprit, 1991, pp.241-272. (JP, je ne sais pas comment intégrer un résumé en note APA)

²³ Cf. note 4.

Bibliographie

- Felstiner, W.L.F., Abel, R.L., & Sarat, A. (2021). The emergence and transformation of disputes : naming, blaming, claiming..., *Journal of Law Society* 48, Sept. 2021, p. 295-307.
- Guy-Ecabert, C. (2015). « Du bon usage de la distinction entre règles et principes en médiation » in Christine Guy-Ecabert et Elisabeth Volckrick, *Enlèvement parental international d'enfants, Saisir le juge ou s'engager dans la médiation ?* CEMAJ, Faculté de droit de l'université de Neuchâtel, Editions Helbing Lichtenhahn, p. 217ss (221, 227).
- Hofstetter, Y., & Lederer, S. (2023). Lernen im interprofessionellen Austausch, *Perspektive Mediation* 3/2023, p. 204ss.
- Marique, B., & Sacrez, M. (2014). De Cochem à Dinant, une procédure dans le respect de l'enfant, in *Revue trimestrielle de droit familial*, 2014/1 ; initié en 1992, Les principes de célérité et de priorité sont ancrés dans la loi allemande (§ 155 FamG) suite à l'entrée en vigueur, en 2012, de la loi sur la médiation (Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der aussergerichtlichen Konfliktbeilegung vom 21.07.2012 (BGBl. I S. 1577), en application de la directive 2008/52/CE.
- Ost, F. (1991). « Jupiter, Hercule, Hermès : trois modèles du juge, in *La force du droit. Panorama des débats contemporains*, sous dir. P. Bouretz, Paris, Esprit.
- Pourrat, P., & Chini-Germain, C. (2023, 5 septembre). Les conciliateurs de justice sont aussi au service de l'amiable, <https://www.syme.eu/articles/127438-les-conciliateurs-de-justice-sont-aussi-au-service-de-lamiable>.
- Staechele, F., & Rooy, J. (2022, 19 novembre). Regards croisés sur la médiation et la conciliation, <https://www.syme.eu/articles/108398-regards-croises-sur-la-mediation-et-la-conciliation>.
- Staubli, A.; & Hofstetter, Y. (2021). Verfahren oder Profession, der SDM diskutiert das Berufsbild von Mediatorinnen, in *Perspektive Mediation*, 2/2021, p.92-97. <https://www.mediation-ch.org/cms3/fr>.
- Stürmer, R. (2005, janvier). Richterliche Vergleichsverhandlung und richterlicher Vergleich aus der Sicht eines deutschen Richters und Prozessrechtslehrer, conférence donnée dans le cadre de la Fondation pour la formation continue des juges suisses, Gerzensee.
- Truelle, J.L., Aoux-Barie, L., Merelli-Ballou Nommot, S., & Cohen Solal, H. (2018). *Médiation & Santé, un nouveau droit de l'homme*, Ed. médias et médiations.

[Retour à la table des matières](#)

Déterminants psychologiques du recours à la médiation

Stephanie DEMOULIN
UCLouvain – Belgique

Recourir à la médiation plutôt qu'à la justice traditionnelle pour résoudre un différend ou un litige est dans de nombreux cas bénéfique aux parties en conflit ainsi qu'à la société dans son ensemble. Les arguments en faveur d'une telle pratique sont légion. Parmi ceux-ci, il y a bien évidemment l'argument économique, les médiations coûtant bien moins cher que de long procès assortis de frais d'avocat conséquents. Il y a également l'argument temporel, la médiation étant souvent considérée comme une pratique palliant l'engorgement des Cours et Tribunaux. Et puis, pas moins négligeable, il y a l'argument d'efficacité. Parce qu'elle offre un espace de compréhension, de prise en compte et de ventilation des émotions, la médiation permet aux parties d'élaborer la solution qui leur convient le mieux tout en apaisant les tensions psychologiques créées par le conflit.

Alors si la médiation est porteuse d'autant d'avantages, on pourrait s'étonner de sa relative faible utilisation. Ne suffirait-il pas, d'ailleurs, d'informer les citoyens et citoyennes quant aux avantages susmentionnés pour en accroître substantiellement sa popularité ? Peut-être... reste que l'analyse rationnelles des coûts et bénéfices liés à chaque mode de gestion des conflits n'est pas seule déterminante de la décision des individus à opter pour la médiation ou pour une autre méthode. Bien d'autres facteurs sont en jeu et l'objectif de cet article est de présenter les plus prépondérants d'entre eux. Je commencerai par énumérer une série de freins

potentiels à l'adoption de la médiation pour ensuite m'intéresser aux moyens qui sont à notre disposition pour contrer ces freins.

1.RESISTANCES A LA MEDIATION

Il existe une multitude de variables susceptibles de diminuer la volonté des parties en conflit à opter pour la médiation et/ou d'accroître leur recours à la justice traditionnelle. Je les distingue en quatre grandes catégories : individuelles, cognitives, interpersonnelles, et contextuelles.

Variables individuelles

Les variables individuelles se réfèrent à toutes ces choses qui font qu'une personne se distingue des autres et est unique. Cela comprend aussi bien ses caractéristiques de personnalité, son âge, son genre ou sa culture. Du point de vue de la personnalité, De Dreu (2010) souligne, par exemple, des variations dans les tendances à la pro-socialité ou à l'individualisme. Là où les personnes prosociales se montreront intéressées par des approches de gestion des conflits qui favorisent le gain mutuel, comme la médiation, les personnes individualistes seront plus attirées par les modes de gestion qui favorisent leur gain propre. C'est la même logique qui sous-tend les différences culturelles. Parce que la médiation est perçue comme un processus moins confrontant et plus à même de préserver l'identité des parties, les cultures collectivistes (plutôt qu'individualistes) semblent l'apprécier particulièrement (Leung, 1987).

Mais, aussi intéressant qu'il soit d'en comprendre leurs effets, les variables individuelles ont ceci de spécifique qu'il n'est pas possible (ou alors vraiment très difficilement) de les modifier et, de ce fait, elles n'offrent aucun levier d'action à celui ou celle qui cherche à augmenter l'attrait de la médiation.

Variables cognitives

La cognition fait référence autant à la manière dont les individus pensent qu'au contenu de cette pensée. Niveau contenu, une personne qui assimile la médiation à un mode de gestion des conflits de type « bisounours » ou qui pense que la médiation est une méthode peu efficace ne sera, il va sans dire, que peu prompte à l'utiliser ; nous y reviendront plus tard.

Plus intéressante peut-être est l'analyse des biais cognitifs. Les biais cognitifs surviennent lorsque les individus utilisent des raccourcis de pensée plutôt qu'une analyse approfondie lors d'un jugement ou d'une prise de décision. Ces raccourcis de pensée sont bien utiles car ils permettent de naviguer dans l'environnement physique et social de manière rapide et (souvent) efficace sans avoir à consommer des ressources cognitives en trop grande quantité. Mais les raccourcis de pensée ont aussi leurs risques : ils mènent à commettre des erreurs d'analyse et de jugement, ce qu'on appelle les biais. En particulier, je décris dans cette section trois biais cognitifs, trois erreurs d'analyse, susceptibles de créer un blocage à l'entrée en médiation.

Le premier biais qui nous intéresse s'appelle le biais de somme nulle, une erreur très courante qui apparaît lorsque deux ou plusieurs individus ont des intérêts divergents. Le biais de somme nulle implique que les personnes surestiment le caractère compétitif de leur situation interpersonnelle en même temps qu'ils sous-estiment les opportunités de collaboration. Ce biais produit une perception qu'il ne peut y avoir qu'un seul gagnant au sortir de la discussion et que tous les bénéfices engrangés par une partie se font directement aux dépens de la partie qui lui fait face. Le biais de somme nulle peut favoriser le recours à la médiation comme il peut constituer une entrave à celle-ci. Du côté positif, des interlocuteurs qui entrevoient la divergence comme impliquant une compétition mais comme étant, néanmoins, négociable peuvent apprécier l'intervention d'une tierce partie neutre connaissant les stratégies permettant d'aboutir à un accord équilibré. Dans ce cas, la vision compétitive de l'interaction créée par le biais de somme nulle accroît l'attrait pour la médiation (Heuer & Penrod, 1986). Du côté négatif, lorsque les croyances compétitives sont fortes et que la méfiance est de mise entre les interlocuteurs, la médiation apparaît aux yeux des parties comme moins adaptée que le recours à une instance décisionnaire capable de trancher leur différend ou la mise en place de pratiques de négociation distributive.

Le deuxième biais se nomme optimisme excessif. L'optimisme excessif rend compte de l'excès de confiance dont les parties en conflit font preuve quant à leurs chances de succès en cas de procès. Cet excès de confiance découle de l'analyse biaisée que les parties (et leurs avocats ou conseils) font de leur

dossier. En donnant plus de poids aux arguments qui plaident en leur faveur en comparaison à ceux qui les desservent, les parties aboutissent à l'évaluation surestimée que le ou la Juge tranchera le conflit en leur faveur ce qui diminue d'autant leur attrait pour la médiation.

Le troisième et dernier type d'erreurs commises regroupe les effets de saillance et de familiarité. La familiarité suppose que les individus s'engagent plus facilement dans les comportements qui leur sont plus familiers ou qu'ils ont déjà expérimentés notamment parce que ceux-ci sont moins teintés d'incertitudes que les comportements nouveaux. La saillance, elle, implique un attrait plus important pour les stratégies les plus visibles. Ainsi, une personne qui a déjà eu recours aux tribunaux (mais jamais à la médiation) et qui évolue dans une société où le travail des Cours et tribunaux est visible et plébiscité (davantage que le travail de médiation) sera plus prompte à porter son différend devant un tribunal qu'à une table de médiation.

Variables interpersonnelles

Par variables interpersonnelles on entend l'influence d'autrui sur les décisions et jugements de la personne cible. Dans ce cadre, je distingue deux types de variables. D'abord une variable globale influant sur la propension générale à recourir à la médiation. Ensuite une variable plus proximale, spécifique aux relations entre les personnes en conflit.

Nous avons dit plus haut qu'une des raisons pour lesquelles les individus ne recourent pas à la médiation est la faible visibilité, ou saillance, des pratiques de médiation dans la société. Mais rendre les médiations plus visibles et plus accessibles n'est pas forcément suffisant. En plus de gagner en visibilité, le processus de médiation doit également gagner en normalité. Car ce n'est un secret pour personne, « la majorité des gens font ce que la majorité des gens font » et le comportement dévalorisé ou déviant de la norme génère de l'anxiété. Une personne qui évolue dans un environnement où, par défaut, les conflits se règlent au tribunal ou dont les proches et les pairs dévalorisent la médiation et considèrent que cette méthode est destinée aux faibles sera probablement peu encline à accepter de sortir de la mêlée de peur d'être mal jugée ou ostracisée ce qui augmentera sa résistance au processus.

A un tout autre niveau, les parties en conflit s'influencent aussi mutuellement au travers des comportements antérieurs qu'elles ont déployé les unes envers les autres au cours de leurs interactions et des images de l'autre plus ou moins hostile que ces comportements ont engendrées. Comment en effet envisager d'entrer dans un processus coopératif de discussion avec une personne si, du fait de ses comportements antérieurs, nous la considérons comme agressive, hostile voire totalement inapte au dialogue (Morris et al., 2004). En lien avec ce point, il est intéressant de noter que la corrélation positive qui existe entre l'émission d'un comportement négatif et l'évaluation négative de la personne qui a émis le comportement est généralement plus forte s'il s'agit de considérer l'évaluation d'autrui que s'il s'agit de s'évaluer soi-même. C'est ce que l'on appelle l'erreur fondamentale d'attribution (Ross, 1977) : si autrui a mal agi j'infère que son comportement est le reflet de sa personnalité problématique

alors que lorsque j'agis moi-même de manière similaire j'ai tendance à penser que ce sont les circonstances qui m'ont amené à agir de la sorte. En d'autres mots, la tentative de s'en remettre à un juge plutôt qu'à un médiateur sera d'autant plus grande que l'autre partie est vue comme désagréable, bornée et agressive... une perception qui a de forte chance à se développer du fait de surinterprétation des comportements d'autrui comme indicateurs de leur évidente (désagréable) personnalité.

Variables contextuelles

Outre tous les éléments déjà évoqués, la volonté de recourir à la médiation est également affectée par des facteurs plus contextuels tels que le type de conflit, son ampleur ou sa maturité. Tous les conflits ne sont en effet pas nécessairement médiables. Par exemple, lorsqu'une des ou toutes les parties est sous le coup d'émotions très intenses il est parfois tout simplement impossible de même s'imaginer se retrouver dans la même pièce que l'autre et la médiation (du moins dans un format de rencontre en plénière) n'est pas possible.

Certains scientifiques parlent de maturité du conflit (Zartman, 2000). Pour Dan Pruitt (2005) par exemple, deux prérequis sont nécessaires pour qu'un conflit soit considéré comme mûr et que, ce faisant, les parties envisagent de reprendre le dialogue. Tout d'abord, les parties doivent éprouver un degré de motivation suffisant pour mettre un terme au conflit notamment, par exemple, lorsqu'elles constatent qu'elles se trouvent dans une impasse qui leur est mutuellement dommageable. Ensuite, elles doivent être relativement optimistes quant aux chances d'émergence d'un accord entre elles. Si l'un ou l'autre de ces prérequis fait défaut, il est plus probable que les parties choisissent de recourir à une instance extérieure pour trancher le désaccord qui les oppose que de les voir entamer un processus de discussion.

Outre ces quelques prérequis, les facteurs contextuels englobent également la manière dont la médiation est présentée aux parties. Les travaux d'Elizabeth Stokoe et ses collaborateurs (2013, 2016) sont à cet égard particulièrement informatifs. Cette autrice a utilisé dans ses recherches des techniques d'analyse de discours pour décortiquer plusieurs centaines d'appels téléphoniques passés par des contribuables britanniques à des services de médiation communautaire. Les résultats de ces recherches montrent, par exemple, que proposer d'emblée à l'appelant de s'inscrire pour un premier rendez-vous est plus délétère qu'efficace. En effet, les appelants sont parfois sceptiques à l'égard de la médiation et n'ont pris contact que dans le but de confirmer leurs a priori négatifs. De la même manière, insister sur les qualités d'impartialité des médiateurs et médiatrices n'aide pas particulièrement à convaincre les personnes en conflit qui ont souvent bien du mal à concevoir à ce stade du processus que plusieurs visions de la même réalité ont une valeur équivalente. Enfin, s'enquérir des tentatives préalables de dialogue n'aura d'autre effet que de s'entendre dire par l'appelant qu'il est impossible de discuter avec l'autre partie ou qu'il n'en a aucune envie.

2.FAVORISER LE RECOURS A LA MEDIATION

Les freins à l'entrée de médiation que je viens de décrire ne sont probablement pas les seuls et mon objectif n'était d'ailleurs pas d'être exhaustive. La raison pour laquelle nous nous intéressons aux freins c'est parce qu'en les comprenant mieux, nous pouvons développer des interventions ciblées permettant d'être efficaces dans les tentatives de promotion des modes alternatifs de résolution des conflits.

Modes alternatifs de gestion des conflits

Une première piste de réflexion est en lien avec le nom même que nous employons pour décrire les modes de résolution à l'amiable. Comme expliqué précédemment, la probabilité qu'une personne choisisse de recourir aux modes amiables est directement fonction de la visibilité et de l'accessibilité de ces modes de résolution dans une société donnée ainsi que de la perception que le recours à ce type de méthode est normal et largement consensuel. Or, si les modes amiables gagnent progressivement du terrain, ils sont encore loin d'être aussi visibles et utilisés que l'option judiciaire. Le terme même « alternatif » dessert leur cause puisqu'il suggère qu'il existe bien une méthode par défaut, l'assignation en justice, et que c'est vers cette méthode que la plupart des citoyens se tournent. Dans le futur, il importerait de mettre en avant le caractère routinier de la médiation et des autres des modes amiables plutôt que de continuer à en véhiculer une image de méthode de deuxième rang.

L'autre moyen d'accroître le caractère « normal » de la médiation c'est en travaillant directement sur l'augmentation de son utilisation effective par les citoyens. C'est ce que ce qui est fait, par exemple, lorsque les pays mettent en place des systèmes incitatifs ou obligatoires de recours à la médiation avant l'accès à l'option judiciaire. Certains regretteront peut-être ce genre de mesures, arguant qu'elles dérogent au principe du volontaire. A cela j'opposerais deux arguments. Le premier est que même si une partie ne se rend en médiation que sous l'injonction d'un juge ou sous l'obligation d'une loi, rien n'obligera jamais cette personne à collaborer vraiment au processus et, en cela, sa volonté de participation reste à mon sens entière. Deuxièmement, l'évaluation des mesures incitatives ou contraignantes doit se faire à l'échelle historique considérant le fait qu'une fois que les modes amiables auront acquis un caractère normatif et habituel ces mesures deviendront obsolètes.

Le pouvoir de l'information

Du fait de leur faible utilisation, les médiations et autres modes amiables sont souvent peu ou mal connus du grand public. Cette méconnaissance implique entre autres le fait que des idées et visions erronées peuvent circuler à leur sujet telle que la croyance que ces méthodes correspondent à une approche utopique ou « bisounours » des conflits (Demoulin, 2014). Il ne peut donc être question d'augmenter la visibilité de ces modes sans travailler en parallèle leur compréhension. Informer le public de la multiplicité des approches existantes et expliciter les dimensions sur lesquelles ces approches se différencient (ex : le coût, le temps de résolution, le contrôle de la solution, etc) sont autant de stratégies de promotion

essentielles au développement des modes de résolution à l'amiable.

Le travail d'information doit aussi être accompagné d'une restriction dans l'utilisation des labels. Plus que pour tout autre mode de gestion des conflits, le terme *médiation* est utilisé dans la société civile à toutes les sauces et en référence à des pratiques très diverses qui n'incluent pas toujours d'ailleurs la gestion des conflits. Ces utilisations multiples créent un flou autour de la pratique de médiation, une pratique qui est parfois mise en place par des intervenants de manière totalement intuitive et en dehors de toute formation.

Outre les visions folkloriques et stéréotypées, la méconnaissance du processus entraîne également une forme d'anxiété car l'être humain a un besoin fondamental de se sentir en contrôle de son environnement. Face à l'angoisse de l'inconnu, il préférera s'en tenir à des pratiques qu'il connaît et qui lui paraissent de ce fait plus maîtrisables. C'est pour cette raison que, dans les études dont nous avons parlé ci-dessus, Stokoe recommande de préférer l'approche pragmatique et procédurale plutôt qu'idéologique lors des premiers contacts avec une personne qui se renseigne sur la médiation. Concrètement, plutôt que d'expliquer ce en quoi le médiateur *croit* (ex : mettre en avant les principes d'impartialité, d'indépendance et de neutralité), il convient de d'abord expliquer ce que le médiateur *fait* :

« Nous essayons d'aider les gens qui sont en dispute ou en conflit. Ce que nous proposons de faire dans un premier temps, c'est d'envoyer une lettre à l'autre partie et de lui expliquer que nous avons été en contact avec vous et nous lui demanderons si elle souhaite nous recontacter pour que nous puissions en discuter. Si l'autre partie nous rappelle, alors nous planifierons une première entrevue avec chacun et chacune d'entre vous séparément. Cette première entrevue aura pour objectif d'en préparer une seconde au cours de laquelle nous nous assoirons tous ensemble autour d'une seule et même table dans le but d'arriver à une forme d'arrangement qui vous permette de sortir du problème et de continuer à avancer. »(Stokoe, 2018).

Prévenir les erreurs

Disposant d'une bonne information et connaissance du processus de médiation, les parties en conflit pourront décider, en connaissance de cause, si la médiation (ou un autre mode de résolution à l'amiable) est la méthode la plus appropriée pour répondre à leurs besoins. Néanmoins, comme nous l'avons relevé à plusieurs reprises au cours de cet

article, les décisions et jugements que nous prenons ne sont pas exemptes de diverses erreurs d'analyse, telles que le biais de somme nulle, l'optimisme excessif ou l'erreur fondamentale d'attribution qui nuisent à l'entrée en médiation.

La meilleure manière de combattre les biais et autres erreurs de jugement c'est de s'assurer que les parties soient dans les meilleures conditions cognitives au moment où elles décident de la méthode de gestion des conflits qu'elles souhaitent mettre en œuvre. Ainsi, une décision prise dans l'urgence, sous le coup d'émotions intenses ou en surcharge cognitive augmente d'autant le risque de recourir à des raccourcis de pensée lors de la prise de décision. Face à cela, il ne sera jamais inutile de recommander un temps de réflexion et d'insister auprès des parties en conflit pour qu'elles envisagent toutes les implications de leurs décisions.

Cette réflexion quant aux avantages et inconvénients de chaque méthode peut également être accompagnée. Pour contrer le biais d'optimisme excessif, par exemple, on invitera les parties à s'informer auprès de leur conseil des chances objectives de succès de leur dossier auprès d'un tribunal ou on leur demandera d'analyser les forces de la position adverse et les faiblesses de leur propre dossier. L'objectif de toutes ces mesures, outre le temps de réflexion plus important qu'elles impliquent, est de faire prendre conscience de l'existence de plusieurs points de vue face à une même réalité et d'empêcher les parties de s'autoconvaincre trop rapidement de leurs chances de succès.

Chaque biais ou erreur d'analyse étant unique, les moyens pour les contrer sont également très divers. Reste que, dans tous les cas, un temps de pause et une analyse détaillée des enjeux et de l'adéquation entre la méthode envisagée et la situation conflictuelle doivent être favorisés (sinon imposés) afin d'empêcher les parties en conflit de se précipiter vers les modes les plus conflictuels et agressifs de résolution de leur désaccord.

Conclusion

La médiation et les autres modes de résolution à l'amiable des conflits ont un bel avenir. En comparaison à l'assignation en justice, ces méthodes sont peu coûteuses, rapides et souvent très efficaces. En outre, ces méthodes favorisent la construction d'une société moins agressive et plus harmonieuse. Si pour toutes ces raisons, nous souhaitons contribuer au développement des modes amiables, nous pouvons proactivement travailler à lever les freins qui entravent leur utilisation notamment en favorisant leur popularisation, en garantissant leur bonne compréhension et en assurant que les décisions prises au regard des conflits et de leur gestion soient réfléchies plutôt qu'intuitives.

Bibliographie

- De Dreu, C. K. W. (2010). Social Conflict: The Emergence and Consequences of Struggle and Negotiation. In *Handbook of Social Psychology*. <https://doi.org/10.1002/9780470561119.socpsy002027>
- Demoulin, S. (2014). *Psychologie de la négociation : Du contrat de travail au choix des vacances*. Bruxelles : Mardaga.
- Heuer, L. B., & Penrod, S. (1986). Procedural preference as a function of conflict intensity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(4), 700-710. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.51.4.700>
- Leung, K. (1987). Some Determinants of Reactions to Procedural Models for Conflict Resolution: A Cross-National Study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(5), 898-908. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.53.5.898>

Morris, M. W., Leung, K., & Iyengar, S. S. (2004). Person perception in the heat of conflict : Negative trait attributions affect procedural preferences and account for situational and cultural differences. *Asian Journal of Social Psychology*, 7(2), 127-147.

<https://doi.org/10.1111/j.1467-839x.2004.00145.x>

Pruitt, D. G. (2005). Escalation, readiness for negotiation, and third-party functions. In Zartman, I. W., & Faure, G. O. (Eds.). *Escalation and negotiation in international conflicts*, pp. 251-270. Cambridge University Press.

Ross, L. (1977). *The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process*, New York, Academic Press, p. 173-220

Sikveland, R., & Stokoe, E. (2016). Dealing with resistance in initial intake and inquiry calls to mediation: the power of "willing". *Conflict Resolution Quarterly*, 33(3), 235-254. <https://doi.org/10.1002/crq>.

Stokoe, E. (2013). Overcoming barriers to mediation in intake calls to services: Research-based strategies for mediators. *Negotiation Journal*, 29(3), 289-314. <https://doi.org/10.1111/nejo.12026>;

Stokoe, E. (2018). How to increase participation in a conflict resolution process: Insights from discursive psychology. In S. Gibson (Ed.), *Discourse, Peace and conflict: Discursive Psychology Perspectives*. London: Springer.

Zartman, I. W. (2000). Ripeness: The hurting stalemate and beyond. *International conflict resolution after the Cold War*, 2, 225-250.

[Retour à la table des matières](#)

Les critiques à l'égard de la médiation

Laurent DRUGEON

Coordonnateur de formation. Référent Politique de l'Amiable
École nationale de la magistrature

La médiation n'est pas neutre. Dans son acception communicationnelle (Bonafé-Schmitt, 1992), cette approche singulière de la régulation des relations interpersonnelles repose sur la croyance selon laquelle les individus, placés dans un cadre spécifique respectueux des personnes, sont susceptibles d'accéder à leurs ressources et identifier conjointement des issues au(x) différend(s) qui les opposent. Résolument humaniste – en ce qu'elle s'inscrit dans un « mouvement de pensée qui prend l'homme pour fin et valeur suprême, qui vise à l'épanouissement de la personne humaine et au respect de sa dignité »¹ – elle offre un espace de liberté impliquant réciproquement la responsabilisation de l'ensemble des protagonistes, en ce y compris le médiateur, gardien de son bon déroulement.

De fait, la médiation n'est pas dénuée d'écueils susceptibles d'entraver le processus, volontaires ou non (mensonges, manipulations...), conscients ou non (ces derniers étant sans doute les plus délicats), (Clervoy, 2021 ; Seron, 2019). Formation, structuration améliorée sont des réponses indispensables – ne serait-ce que pour susciter la confiance et assoir la légitimité des pratiques² – autant qu'incomplètes : elles ne sauraient annihiler à elles seules les résistances, réticences, préjugés défavorables et autres regards critiques. Paradoxalement, ce scepticisme est précieux au médiateur. Il soulève les questions du cadre, de l'environnement, de la finalité de son intervention, et par contrecoup de ses limites, élément central visant à répondre aux enjeux déontologiques de la médiation appréhendée comme démarche d'accompagnement (Maela, 2020).

En effet, l'intérêt porté à la médiation ne doit pas masquer qu'elle n'est pas applicable à toutes situations, à commencer par celles dans lesquelles les personnes ne souhaitent pas y recourir, sous réserve d'un travail exploratoire sur la demande et les stratégies pouvant y répondre. Faire de la médiation implique d'accepter qu'elle ne se fasse pas et les mécanismes de l'engagement sont trop complexes pour être réduits à une « affaire de pédagogie » : si tel était le cas, les informations, injonctions à rencontrer un médiateur ou encore les tentatives de médiation aboutiraient plus souvent à la mise en place d'un processus

(Ariely, 2016 ; Pink, 2016). Raisonnant par analogie, il en est de même des critiques à l'égard de ce mode amiable : elles ne sauraient être circonscrites à une méconnaissance de la démarche, un tel savoir étant un prérequis nécessaire mais non suffisant. Une telle simplification – biais d'attribution coutumier – fait fi de positions beaucoup plus ancrées, de croyances conditionnant des rapports au monde dissemblables (Ripoll, 2020).

Invitation est faite à sortir de l'effet de Faux Consensus, à dépasser cette tendance à surestimer le caractère commun de nos opinions et comportements (Verlhiac, 2000, pp.141-182), afin d'examiner les principaux points de crispation à l'égard de la médiation, interroger les antagonismes, questionner ce qu'ils disent du sens et de la portée de cette pratique de l'amiable.

Sens de la médiation

Utopie – Confrontés à une situation conflictuelle potentielle (préventif) ou avérée (curatif), un panel de stratégies s'offre aux acteurs. Parmi celles-ci, la proposition de la médiation telle qu'exposée ci-dessus – acception communicationnelle – est parfois perçue comme fort éloignée de la réalité des relations sociales conditionnées par des rapports de force. S'en dégage l'image d'une démarche entachée de naïveté, à tout le moins inefficace, possiblement dangereuse, ignorant les inégalités entre les individus en termes de pouvoir, de ressources ou de capacité de négociation. Une « justice douce » qui n'intégrerait pas la violence des interactions humaines : une vision fantasmée voire fantasmagorique sans ancrage au réel (Stébé, 2011 ; Bouchet, 2021).

Il n'est pas incongru d'associer la notion d'utopie à la médiation : cette dernière n'est pas seulement une pratique (Rasse, 2014), elle est aussi « un idéal de paix et de concorde »³. Plus qu'une technique de gestion des conflits elle est une « forme de régulation sociale » (Bonafé-Schmitt, 2023/3). Elle est une « panacée » intervenant dans « le jeu symétrique où s'opposent espérances et craintes que suscite le mouvement de la société », apportant « la liberté, l'autonomie... » (Rasse, 2014, p. 46). La restitution du pouvoir

aux personnes est ici déterminante : « la médiation valorise la recherche de l'adhésion de l'acteur à une solution la plus consensuelle possible, limitant en cela considérablement l'intervention de la tierce partie » (Leroy, 1995). Cette proposition n'est pas chimérique, elle est inattendue : en s'extrayant des méthodes classiques qui ne donnent pas toujours satisfaction, une offre de régulation différente est présentée, orientée processus et méthode, sortant du « toujours plus de la même chose », ouvrant des perspectives placées dans un nouveau cadre⁴. Au-delà du contexte intégratif et de la facilitation, dans une vision humaniste, la médiation peut ainsi générer des remises en question et des investissements relationnels renouvelant les modes de communication (Alexander, 2008). De la transformation sociale (Rasse, 2014, pp. 48-49) à la transformation individuelle (Baruch Bush, & Folger, 2018), sera convoqué ici le concept d'*empowerment*, phénomène de (re)mise en confiance, en mouvement, en autonomie, qui permet d'accéder à l'altérité et de s'inscrire dans une dynamique coopérative⁵.

Cet idéal ne doit en revanche pas être regardé comme une approche décorrélée du réel, argument associé à la critique de « l'utopie de la médiation ». Bien au contraire, une telle démarche permet la prise en considération de la complexité des situations. Il n'est nullement fait abstraction de la violence interrelationnelle, rendue d'autant plus prégnante que le médiateur ne peut travailler que sur un conflit ouvert, attentif aux réflexes d'évitement et d'accommodation. Le choix de cette voie n'est d'ailleurs pas des moindres : il est couteux à ceux qui s'y engagent, exposés à celui ou celle qui incarne leurs tourments, contrarie leurs projets, avec qui il est proposé de coopérer plutôt que de s'affronter⁶. Au demeurant, si l'implication des personnes doit être loyale, des jeux d'acteurs subsistent inévitablement et des rapports de force peuvent perdurer. Il doit donc être tenu compte de la vulnérabilité des personnes, dans ses dimensions cognitives et psychoaffectives : cela n'exclut nullement l'autodétermination (Lachapelle et al., 2022). C'est la raison pour laquelle la médiation suppose une libre adhésion, avec la possibilité constante de se retirer sans avoir à se justifier, de même que le médiateur peut y mettre fin s'il estime que les conditions nécessaires et suffisantes ne sont pas ou plus réunies⁷.

Les rapports de force et autres tensions interactionnelles sont donc objets de vigilance en médiation. Ils constituent parfois l'enjeu même de la démarche, comme en matière de harcèlement moral, le législateur ayant prévu depuis fort longtemps d'y recourir⁸. Les dispositions sont plus restrictives voire excluantes pour ce qui a trait par exemple aux « violences familiales alléguées », en cas d'« emprise manifeste »⁹ ou encore en situations de conflits concourant à la situation de danger pour l'enfant¹⁰. Que des précautions soient prises dans de tels contextes quant au choix du tiers ou à l'opportunité de recourir à un tel processus est parfaitement compréhensible¹¹. Pour autant, il reste une ressource précieuse quel que soit le degré de conflictualité et l'écarter au profit d'un substitut hybride – entre médiation et thérapie – n'ajoute que de la confusion sans apporter de

réponse efficiente à la problématique posée (Abate & Estiverne Bathalien, 2018 ; Danis & Kessler, 2023).

Idéologie – Plus qu'un idéal, la médiation est parfois perçue comme un outil de contrôle social, utilisé pour désamorcer les conflits dans un cadre confidentiel et éviter leur expression publique : une utopie dystopique. En réglant les différends hors cadre institutionnel classique, elle constituerait une appropriation par la sphère privée d'une prérogative régaliennne, permettant de faire perdurer les situations inégalitaires, évitant que certaines questions ne soient publiquement discutées, susceptible d'empêcher la reconnaissance de problèmes sociaux primordiaux (Nébuloni, 2024).

Le débat, qui ne se limite pas à la médiation¹², touche particulièrement la sphère du monde du travail, domaine spécifique en ses institutions, qui présente la singularité d'avoir intégré très tôt la dimension amiable et généré des critiques à ce sujet (Henriot, 2012). Il s'est cristallisé de manière prégnante à l'occasion de la Directive de 2008¹³, suscitant réactions véhémentes et transposition incomplète en droit interne¹⁴. Une exception française était alors introduite, limitant le recours à une médiation conventionnelle et l'homologation d'un accord issu de celle-ci aux seuls litiges individuels du travail présentant un caractère transfrontalier¹⁵. Ce tempérament devait être corrigé subséquemment¹⁶.

Par-delà les arguments propres aux principes gouvernant l'administration de la justice, il en ressort parfois la crainte que la médiation n'impose des solutions qui normalisent des comportements dominants au détriment de changements sociaux potentiellement nécessaires (Boulmier, 2012). Cette démarche au caractère consensuel serait plus connotée qu'il n'y paraît : en mettant l'accent sur la communication et la coopération, elle minimiserait ou ignorerait les inégalités structurelles et les injustices sociales, perpétuant ainsi des situations de domination au lieu de les remettre en question (Boulmier, 2002). La critique est ancienne : déjà la loi de 1892 sur la conciliation¹⁷ faisait émerger des approches antagonistes entre un patronat percevant le tiers régulateur comme une anomalie au sein du système (Perrot, 1974) et des organisations de travailleurs associant l'initiative à un instrument d'entrave aux libertés collectives et syndicales¹⁸. Les résistances étaient d'autant plus aigües que l'impulsion était clairement politique¹⁹ : les autorités publiques privilégiaient la concertation²⁰ et le compromis (Dugeon, 2018, dans Bensimon, Bourry d'Antin, & Pluyette) à l'affrontement (Verbunt, 1997).

Dans ce cadre, la médiation – dans son acception la plus large – offrirait alors une perspective de compromis par-delà le renoncement : « un travail de reconfiguration identitaire et un dispositif d'orientation conjointe d'un futur commun [ou communément accepté] entre partenaires opposés » (Lichtenberger, 2014). Cette démarche, s'inscrivant dans une stratégie de la bienveillance (Tournand, 2021), induit donc une manière singulière de regarder le monde et de penser les interrelations. Une approche différente est parfaitement recevable. En revanche, parler de contrôle social, d'appropriation par la sphère privée d'une prérogative

régaliennne constitue un glissement conceptuel du descriptif à l'interprétatif (Fusulier, 2013). L'analyse est d'autant plus discutable qu'elle repose sur un objet d'étude souvent réduit à la sphère judiciaire : la médiation résolutoire conventionnelle, la régulation préventive, l'accompagnement de projet(s) sont de fait des champs difficilement accessibles au chercheur. Au demeurant, même en matière judiciaire, le juge reste saisi du dossier : il peut ainsi prendre à tout moment les autres mesures lui paraissant nécessaires (article 131-2 du Code de procédure civile) ; mettre fin à la médiation sur demande d'une partie ou à l'initiative du médiateur ou d'office lorsque le bon déroulement de la médiation apparaît compromis (article 131-10 du Code de procédure civile) ; à l'issue de la médiation, il est informé par le médiateur de l'aboutissement ou non à un accord (article 21-3 du Code de procédure civile), qu'il peut le cas échéant homologuer (article 21-5 du Code de procédure civile). Enfin, la critique est essentiellement centrée sur le matériel, tandis que le propre de la médiation – et sa plus-value – réside dans les possibilités d'accès à l'immatériel. En ce sens, les analyses sur la médiation dans les conflits du travail, sources essentielles des critiques idéologiques à l'encontre de la médiation, se basent sur un comparatif des quantums entre décisions de première instance et issues des médiations ordonnées en appel, sans tenir compte des effets intrapersonnels, des ressources que les individus peuvent y puiser dans une perspective professionnelle et personnelle de remise en mouvement... dimensions évidemment difficilement évaluables.

Ce resserrement, cette divergence de vue procèdent cependant d'un manque de lisibilité sur les déterminants, les mécanismes et les résultats de la démarche mise en œuvre dont il convient de tenir compte (Pignault, Meyers, & Houssemand, 2020). Un outil statistique, des repères évaluatifs clairs et documentés ne mettront sans doute pas fin aux dissemblances de perceptions, nourries de valeurs et croyances contrastées : ils permettront en revanche d'objectiver les observations formulées sur les critiques afférentes à la portée de la médiation²¹.

Portée de la médiation

La médiation est empreinte de sens, d'un idéal, d'un projet social et sociétal sujet à discussion(s). La question de sa portée dans un cadre de régulation classique, vécu souvent comme le référent pour les personnes en conflit, son articulation avec le système judiciaire, ouvrent pareillement la voie à contradiction(s).

Le proverbe balzacien – selon lequel « un mauvais arrangement vaut mieux qu'un bon procès » (Balzac, 1843) – fait ici figure d'« illusion perdante » : quel intérêt y aurait-il à se tourner vers l'amiable si l'on peut obtenir satisfaction par la voie judiciaire ? Sans doute parce-que, si « le pire n'est jamais sûr », le meilleur non-plus... Sont ici convoqués l'aléa judiciaire (Juston, 2010, pp. 42-45), l'approche globale offerte en médiation²², la créativité et l'adaptabilité des issues²³, la temporalité du déroulement au regard des délais contentieux. Autant d'arguments qui, s'ils ne sont pas dénués de fondement, ne répondent pas voire accentuent une critique majeure : l'accessibilité au système judiciaire d'une part, à la médiation elle-même d'autre part.

Justice du pauvre ou accès au juge – Parmi les attraits de la médiation – outre la réappropriation par les personnes de leurs différends (par effet l'adaptabilité des solutions) et la responsabilisation que cela implique – les avantages matériels du diptyque coût-rapidité figurent souvent parmi les premiers mis en exergue. Présentée comme moins onéreuse qu'une procédure contentieuse, cette voie pourrait alors constituer une solution de repli pour les personnes qui n'auraient pas les moyens financiers de se défendre devant les tribunaux. Une « justice au rabais », une « justice du pauvre » contraignant les personnes les plus vulnérables aux compromis faute de pouvoir faire valoir pleinement leurs droits (Dockès, 2013).

L'appréhension est d'autant plus saillante qu'un mouvement favorable à l'amiable a conduit le législateur, depuis une dizaine d'années, à exiger des justiciables d'emprunter cette voie avant toute saisine d'un tribunal²⁴. Dès lors, des tentatives obligatoires ont été instaurées tant au civil en vertu du seuil des demandes²⁵ ou des domaines concernés – par exemple le voisinage²⁶ ou la famille²⁷ – qu'en matière administrative pour ce qui a trait à certains litiges de la fonction publique et à certains litiges sociaux²⁸.

La notion d'obligation paraît antinomique au principe de libre adhésion à la démarche de médiation (Vert, 2014). Dans une acception outrancière, elle transformerait un processus en procédure, le médiateur en chambre d'enregistrement de tentatives échouées : « convaincre les parties que la médiation est de nature à répondre à leurs intérêts serait plus propice à la réussite du processus que de les y forcer, le caractère obligatoire systématique pouvant transformer ce processus en pure formalité et donner aussi peu de résultats que les tentatives préalables obligatoires de conciliation dans les conseils de prud'hommes » (Vert, 2023). Il ne saurait y avoir de contradiction dès lors que l'enjeu porte sur l'établissement de conditions propres à éclairer un engagement qui reste hypothétique. De la délivrance d'information à la tentative explorant les alternatives qui se présentent aux protagonistes, l'initiative peut constituer une opportunité d'ouvrir les perspectives de résolution dans un sens qui n'aurait pas été nécessairement abordé ou pris en considération (Blohorn-Brenneur & Bacqué, 2018). Cette approche suppose l'implication de tous les acteurs – en particulier des conseils lorsqu'ils sont présents, ce qui n'est pas nécessairement le cas pour les litiges à enjeux financiers peu élevés – et bien entendu l'acceptation que la démarche amiable puisse ne pas aboutir.

La notion d'obligation – médiation préalable à la recevabilité de la saisine du juge – interroge de manière plus prégnante encore le droit d'accès à la justice envisagé à l'article 6§1 de la Convention européenne des droits de l'homme ainsi qu'à l'article 47 par la Charte des droits fondamentaux, protégé en tant que principe général du droit de l'Union²⁹. La réticence ainsi générée est exacerbée par un discours sans nuance qui ferait de l'allègement de la charge des tribunaux le motif principal du volontarisme politico-juridique de développement de l'amiable. Pour autant, l'obligation imposée de recourir à un règlement amiable préalablement à toute demande en justice, à peine d'irrecevabilité, a été jugée conforme par la Cour européenne des droits de l'homme³⁰ et

par la Cour de justice de l'Union européenne pour ce qui a trait à la médiation consommation³¹. La CEDH relève notamment que, dans le cas d'espèce, l'obligation poursuivait un but légitime – assurer des économies pour le service public de la justice et ouvrir la possibilité pour les parties de résoudre leur différend sans l'intervention des tribunaux – et était proportionnée – irrecevabilité de la demande non irrémédiable et sans préjudicier du droit des requérants de saisir un juge pour obtenir réparation (le processus amiable interrompait le cours de la prescription et, en cas de refus de transaction de la part du procureur, les requérants pouvaient former une action en justice devant le tribunal compétent) (Fricero, 2018).

Au titre des exigences du procès équitable, c'est donc moins sur la thématique de l'accès au juge que le recours à la médiation peut être discuté, que sur celle du délai raisonnable du procès visé à l'article 6§1 de la Convention européenne des droits de l'homme. La durée du processus amiable appelle ainsi vigilance de la part des professionnels – juges et médiateurs – afin que la mission de 3 mois renouvelable une fois pour un temps identique³² ne soit pas inconsidérément prolongée³³. De tels errements seraient d'autant plus regrettables que Cour européenne des droits de l'homme a pu identifier le recours à la médiation comme une initiative favorable à la réduction des procédures civiles³⁴.

Justice à deux vitesses ou accès à la médiation – L'intérêt porté à la médiation par le législateur, par les juridictions, soulève la difficulté de son financement. Cet aspect pose cette fois la question de l'accès à la médiation, qui par son caractère onéreux conduirait à instaurer, en contrepoint de la critique précédente, une justice coûteuse, à deux vitesses, marquant une frontière entre ceux qui peuvent y accéder et les autres.

La loi du 30 décembre 1977 a consacré le principe de gratuité des actes de justice devant les juridictions civiles et administratives³⁵. En réalité, ce concept de gratuité est un abus de langage (Fortin, 2011). En premier lieu, les parties sont amenées à rémunérer les professionnels auxquels elles ont recours pour accéder à un juge (avocats, commissaires de justice, experts judiciaires...). Par ailleurs, il y a toujours quelqu'un qui paye : la collectivité des contribuables pour le service public de la justice (dont l'aide juridictionnelle), les adhérents pour les assurances de protection juridique... voire les professionnels eux-mêmes lorsqu'ils n'ont aucune contrepartie financière ou une indemnisation dérisoire. Ainsi, le bénévolat des conciliateurs présente un coût caché pour eux en termes de temps consacré à leur formation et à leur exercice. Tel est également le cas des médiateurs œuvrant à la promotion de l'amiable, à la tenue d'informations gratuites, dimension à laquelle s'ajoute les concernant l'investissement afin d'acquérir les compétences exigées, les formations de base et continues étant payantes. Quel qu'en soit la contrepartie, le retour attendu, le contre-don reste immatériel (rôle social, considération professionnelle...) ou très hypothétique (désignations, sollicitations...).

La question économique est donc complexe et ne saurait être réduite à l'invocation d'un principe de gratuité. L'observation est d'autant plus prégnante que cette approche est parfois présentée comme le déterminant permettant de distinguer médiation et conciliation. Le projet de décret portant

recodification du titre V du Code de procédure civile, après avoir donné une définition commune de ces modes amiables à l'article 1520³⁶, met ainsi en exergue le critère onéreux³⁷ ou non³⁸. Se cantonner à la différenciation financière interroge quant à la coexistence de deux modes amiables, de deux statuts : pourquoi alors choisir une version payante ? (Courteau, 2024). Le regard porté est pour le moins réducteur et facteur de confusion pour l'ensemble des acteurs. En pratique, la distinction se fait sur la posture du tiers et le processus. Le conciliateur, intervenant sur un temps court et centré sur les faits, le récit, les positions, dégage une appréciation de la situation (démarche solutionniste) dont il peut aviser les protagonistes afin qu'ils soient en mesure de s'accorder sur une sortie de litige que le praticien se charge de rédiger. Le médiateur, centré sur les interactions et l'intersubjectivité des individus, dans une perspective résolutionniste (orientée mécanisme de recherche avec dimensions psycho-affectives et motivationnelles), permet d'explorer les ressorts sous-jacents de la conflictualité, clarification sur le fondement de laquelle les personnes sont invitées à coconstruire et mettre en forme des issues à leur différend (incluant litige apparent et conflit sous-jacent). Des méthodes de médiation peuvent fort bien être employées en conciliation (outils de communication, prise en considération de l'état psycho-affectif des personnes), de même que certaines médiations accordent plus ou moins de place à la négociation et au compromis (Ben Mrad, 2012). En revanche, la temporalité ne sera pas la même et les effets produits différents : en cela, conciliation et médiation sont parfaitement complémentaires, l'orientation des dossiers reposant avant tout sur leurs caractères propres et le but poursuivi, se rappelant en tout état de cause qu'« il n'y a pas de petites querelles » (Hampâté Bâ, 2012).

La critique afférente à l'accessibilité à la médiation ne saurait toutefois être éludée par les seuls attraits du processus : elle se heurte nécessairement à une réalité socio-économique. En matière administrative, option a été prise de faire reposer le coût sur l'administration qui a pris la décision attaquée lorsque la démarche est obligatoire³⁹, sur les parties dans les autres cas⁴⁰ en tenant compte « de [leur] situation économique »⁴¹. Au civil, le coût est fixé par accord des parties et du médiateur en conventionnelle, par le juge sous forme de provision « à un niveau aussi proche que possible de la rémunération prévisible » en judiciaire, sans précision afférente à une clé de répartition⁴². En tout état de cause, les modes de financement de la médiation constituent un enjeu tangible d'accessibilité (Viennin, 2017). La prise en compte au titre de l'aide juridictionnelle, le développement des garanties des assurances protection juridique sont autant de réponses favorables. Outre les dispositifs internes ou institutionnels de médiation⁴³, des financements publics sont versés, dans des proportions variées, en matière sociale et sociétale, scolaire, et naturellement pour ce qui a trait aux structures conventionnées de médiation familiale. Le monde de la médiation libérale n'est pas en reste à travers ses actions de promotions, d'informations, de tarifications mesurées au regard de situations particulières. La réflexion mérite toutefois d'être poursuivie, afin que ne soit pas substituée à l'image d'une « justice du pauvre » celle d'une « justice de riche »⁴⁴.

Notes :

¹Dictionnaire de l'Académie française, 9^e éd. (<https://www.dictionnaire-academie.fr/presentation>), s.v. « humanisme ».

²Gage de développement de l'amiable et surtout afin de poser un cadre sécurisant favorable à l'émergence d'un espace d'intelligence relationnelle indispensable à la médiation, ainsi que le démontrent les travaux de Stephen W. Porges, *La théorie polyvagale. Fondements neurophysiologiques des émotions, de l'attachement, de la communication et de l'autorégulation*, Edp Sciences, 2021.

³« L'utopie est la certitude intime que la paix et la concorde sont nécessaires et possibles, mais que les moyens d'y parvenir nous échappent ». Stephen Bensimon, en préface de Mathias Clément, *Un voyage aux origines du conflit. Utopies et médiation*, Médias&Médiations, 2016.

⁴La médiation est ainsi une démarche de changement de type 2 au sens systémique. Richard Fisch, Paul Watzlawick et John H. Weatland, *Changements. Paradoxes et psychothérapie*, Points, 2014.

⁵*L'empowerment au cœur de la médiation familiale ?*, Tiers – La revue de la médiation familiale, n° 16 (2016).

⁶Sur ces stratégies en situation de conflit, voir le modèle élaboré par Kenneth Thomas et Ralph Kilmann (TKI ou *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*) dont il est fait référence sur le site consulté en dernier lieu en août 2024 (<https://kilmannagnostics.com/>).

⁷Cela impose donc une solide formation des médiateurs tout au long de leur exercice et, concomitamment, leur participation à des groupes d'analyse de pratiques ou de supervision.

⁸La loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 dite de *modernisation sociale* a consacré le recours à la médiation – utilisant confusément celui de conciliation – en cas de harcèlement moral dans des termes figurant à l'actuel article L1152-6 du Code du travail.

⁹Dans ces situations, la loi n° 2020-936 du 30 juillet 2020 visant à protéger les victimes de violences conjugales (article 5) prévoit que le juge ne saurait proposer une mesure de médiation ni enjoindre à rencontrer un médiateur familial (article 373-2-10 du Code civil).

¹⁰L'article 375-4-1 du Code civil, issu de la loi n° 2022-140 du 7 février 2022 dite « loi Taquet » sur la protection de l'enfance (article 14), prévoit que le juge qui ordonne une mesure éducative (articles 375-2 à 375-4 du Code civil) peut proposer une mesure de médiation familiale sauf là encore allégations de violences familiales ou emprise manifeste. L'article 1189-1 du Code civil, créé par le décret n° 2023-914 du 2 octobre 2023 (article 2), précise que le médiateur sera titulaire du diplôme d'État de médiateur familial ou à défaut « justifier d'une formation à la pratique de la médiation relative au conflit parental emportant danger pour l'enfant ».

¹¹Les critères posés peuvent toutefois être discutés (« violences allégués ») et sont susceptibles d'interprétation (« emprise manifeste »). Au demeurant, ces restrictions ne portent que sur la médiation judiciaire, n'entravant pas un processus conduit par voie conventionnelle.

¹²« Les remontées d'expérience des auxiliaires de justice au service des travailleurs permettent de cerner les effets pervers de la généralisation des procédures amiables ». Marie-Laure Nébuloni, « La médiation en matière prud'homale : un piège pour les travailleurs ? », *Chronique Ouvrière* du lundi 7 novembre 2016, consultée en août 2024 (<https://www.chronique-ouvriere.fr/spip.php?article928>).

¹³Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

¹⁴Le souci était notamment de préserver le préalable de conciliation prud'homale obligatoire (Rapport au président de la République relatif à l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011, JO n° 266).

¹⁵Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive 2008/52/CE, modifiant l'article 24 de la loi du 8 février 1995.

¹⁶La loi du 6 août 2015 n° 2015-990 a abrogé l'article 24 de la loi du 8 février 1995. La circulaire du 27 mai 2016 de présentation du décret n° 2016-660 du 20 mai 2016 précise ainsi : « La procédure de médiation conventionnelle telle qu'issue de l'ordonnance de 2011 sera désormais pleinement applicable à tout différend qui s'élève à l'occasion d'un contrat de travail, qu'il ait ou non un caractère transfrontalier ».

¹⁷Loi du 27 décembre 1892 sur la conciliation et l'arbitrage facultatifs en matière de différends collectifs entre patrons ou employés.

¹⁸La CGT soupçonnait que le recours à la conciliation ne masque la volonté des pouvoirs publics d'« entraver le développement du syndicalisme et d'étrangler le droit de grève » (cité par R. Brécy, *Le mouvement syndical en France*, Ed. du Signe, 1982, p. 65).

¹⁹Dans une circulaire du 23 janvier 1893 (D., 1893, IV, p. 35), le ministre du Commerce Jules Siegfried attribuait les dissensions à une nouvelle organisation du travail qui raréfie les rapports personnels entre ouvriers et chefs industriels – « de simples malentendus se transforment facilement en désaccords profonds » – et promouvait la mise en place d'un dispositif préventif et l'application des dispositions de la loi de 1892 en matière de conciliation.

²⁰L'option prise par le législateur fut de « métaboliser les conflits par la négociation collective » selon l'expression de J. Le Goff (*Du silence à la parole. Une histoire du droit du travail des années 1830 à nos jours*, Rennes, PUR, 2004), orientation qui prit corps dans les lois du 4 mars 1919 et 24 juin 1936 sur les conventions collectives.

²¹*Rapport de mission des Ambassadeurs de l'Amiable (mai 2023 – juin 2024)*, Remis au Garde des Sceaux le 25 juin 2024, p. 24, Préconisation 1.

²²Traitant du litige apparent et du conflit sous-jacent, de la dimension matérielle et immatérielle.

²³Lesquelles reposent – sous réserve du respect des dispositions d'ordre public – sur des règles de « justice » qui font sens pour les médiés : « le "juste" n'est pas conçu à partir de la légalité, mais de ses représentations subjectives, c'est-à-dire de l'esprit de justice des interactants » (Fathi Ben Mrad, « Équité, neutralité, responsabilité. À propos des principes de la médiation », *in* *Négociations*, n° 5, 2006/1, pp. 51-65).

²⁴ Décret n° 2015-282 du 11 mars 2015 relatif à la simplification de la procédure civile à la communication électronique et à la résolution amiable des différends modifiant notamment les articles 56, 58 et 127 du Code de procédure civile.

²⁵ L'article 4 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle prévoyait une tentative de conciliation obligatoire à peine d'irrecevabilité de la saisine pour les litiges inférieurs à 4 000 euros. Le seuil a été relevé à 5 000 euros par la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 et le décret n° 2019-1333 du 11 décembre 2019 (article 750-1 du code de procédure civile).

²⁶ La loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 a introduit dans l'article 750-1 du Code de procédure civile un préalable amiable obligatoire pour les demandes afférentes aux conflits de voisinage, dont la nature a été précisée par le décret n° 2019-1333 du 11 décembre 2019 renvoyant aux articles R211-3-4 et R211-3-8 du Code de l'organisation judiciaire (bornage, distance pour les plantations, élagage d'arbres ou de haies, curage des fossés et canaux...). Le décret n° 2022-245 du 22 février 2022 a complété l'article 750-1 en y ajoutant les troubles anormaux du voisinage.

²⁷ La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle a introduit en son article 7, à titre expérimental, dans certaines juridictions et sous réserve d'exceptions, une tentative de médiation familiale obligatoire préalable à toute demande de modification ou de complément visant les décisions fixant les modalités de l'exercice de l'autorité parentale ou la contribution à l'entretien et à l'éducation de l'enfant ainsi que les stipulations contenues dans la convention homologuée. Ce dispositif a été prorogé depuis, toujours à titre provisoire, les résultats étant en la matière discutés. Voir Valérie Boussard, Ornella Mato et Jiyoung Kim, « La tentative de médiation familiale préalable obligatoire (TMFPO) : une obligation qui n'arrive pas à ses fins », in *Informations sociales*, n° 207 (2022/3), pp. 22 à 30.

²⁸ Décret n° 2022-433 du 25 mars 2022 relatif à la procédure de médiation préalable obligatoire applicable à certains litiges de la fonction publique et à certains litiges sociaux, qui vient clore l'expérimentation engagée avec le décret n° 2018-101 du 16 février 2018 modifié par le décret n° 2020-1303 du 27 octobre 2020.

²⁹ La Cour de justice a consacré ce droit à un recours effectif devant un juge dans son arrêt du 15 mai 1986 en tant que principe général du droit de l'Union (aff. 222/84, Johnston, rec. 1986, p. 1651 ; voir aussi les arrêts du 15 octobre 1987, aff. 222/86, Heylens, rec. 1987, p. 4097, et du 3 décembre 1992, C-97/91, Borelli, rec. 1992, p. I-6313).

³⁰ CEDH 1^{re} section, 26 mars 2015, aff. *Momcilovic c/ Croatie*, n° 11239/11.

³¹ Arrêt du 14 juin 2017 dans l'affaire C-75/16 *Livio Menini et Maria Antonia Rampanelli/Banco Popolare Società Cooperativa*.

³² Article 131-3 du Code de procédure civile.

³³ CEDH, 1^{re} sect., affaire *Nuutinen c/ Finlande*, 27 juin 2000, n° 32842/96.

³⁴ CEDH, 1^{re} sect., affaire *Glykantzis c/ Grèce*, 30 octobre 2012, n° 40150/09.

³⁵ Loi n° 77-1468 du 30 décembre 1977 n° 77-1468 du 30 décembre 1977.

³⁶ Article 1520 nouveau : « Constitue une conciliation ou une médiation tout processus structuré par lequel plusieurs personnes tentent, avec l'aide d'un tiers, de parvenir à un accord destiné à la résolution amiable du différend qui les oppose. »

³⁷ Article 1530-2 nouveau : « La médiation est confiée à un médiateur, tiers rémunéré dans les conditions prévues par la loi ou les parties. »

³⁸ Article 1530-1 nouveau : « La conciliation est menée par le juge ou confiée à un conciliateur de justice, tiers bénévole institué par le décret n°78-381 du 20 mars 1978 relatif aux conciliateurs de justice. »

³⁹ Article L213-12 du Code de justice administrative.

⁴⁰ Articles L213-5 et L213-8 du Code de justice administrative.

⁴¹ Article L213-8 du Code de justice administrative.

⁴² Article 131-6 du Code de procédure civile.

⁴³ Par exemple le dispositif national pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médicosociaux (décret n° 2019-897 du 28 août 2019), les services de médiations interentreprises (décret du 8 avril 2010), des marchés publics (décret du 19 décembre 2012), des entreprises (14 janvier 2016), des cas de différend entre les entreprises et l'administration (décret n° 2018-919 du 26 octobre 2018).

⁴⁴ *Rapport de mission des Ambassadeurs de l'Amiable (mai 2023 – juin 2024)*, Remis au Garde des Sceaux le 25 juin 2024, pp. 25-26 (« L'économie et la tarification de la médiation judiciaire »).

Bibliographie

- Abate, D. A., & Estiverne Bathalieu, A. (2018). La coordination parentale : gestion et intervention auprès des coparents en situation de conflit intense. *Intervention*, 148, 109-119.
- Alexander, N. M. (2008). Conflict resolution. *Quarterly*, 97-123.
- Ariely, D. (2016). *C'est (vraiment ?) moi qui décide : Les raisons cachées de nos choix*. Flammarion, Clés des Champs.
- Balzac, H. de. (1843). *Les illusions perdues* (Vol. IV, p. 1054). Gallimard, Pléiade.
- Baruch Bush, R. A., & Folger, J. P. (2018). *La médiation transformative : Une approche non directive du conflit*. ères trajets.
- Ben Mrad, F. (2006). Équité, neutralité, responsabilité : À propos des principes de la médiation. *Négociations*, (5), 51-65.
- Ben Mrad, F. (2012). Définir la médiation parmi les modes alternatifs de régulation des conflits. *Informations sociales*, (170), 11-19.
- Bensimon, S. (2016). Préface. Dans M. Clément, *Un voyage aux origines du conflit : Utopies et médiation*. Médias&Médiations.
- Blohorn-Brenneuer, B., & Bacqué, M. (2018). *Médiation obligatoire ou volontaire. Quelles réformes pour quels enjeux ? État des lieux de la médiation dans le monde*. L'Harmattan.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (1992). *La médiation, une justice douce*. Syros, Alternatives.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2023). Le renouveau de la médiation. *Cahier de la Justice*, 2020/3(3), 533-545.
- Bouchet, T. (2021). Utopie, Anamosa, Le mot est faible.**
- Boulmier, D. (2002). Médiation judiciaire déléguée à une tierce personne et instance prud'homale : nid ou déni de justice ? Droit ouvrier, mai, 185-196.**
- Boulmier, D. (2012). Contentieux individuels de travail et conciliation/médiation : état des lieux (dégradé !). *Droit social*, (2), 121-134.
- Boussard, V., Mato, O., & Kim, J. (2022). La tentative de médiation familiale préalable obligatoire (TMFPO) : Une obligation qui n'arrive pas à ses fins. *Informations sociales*, (207), 22-30
- Clervoy, P. (2021). *Vérité ou Mensonge*. Odile Jacob.
- Brécy, R. (1982). *Le mouvement syndical en France*. Éditions du Signe.

- Courteau, C. M. (2024, août). Conciliation et médiation conventionnelles : solutions pour sortir de la confusion (modifié en 2018). *Village Justice*. <https://www.village-justice.com/articles/Conciliation-mediation,19358.html>
- Danis, M.-C., & Kessler, G. (2023). *La coordination parentale : une alternative à la médiation dans les situations de hauts conflits parentaux*. *AJ Famille*, 156.
- Dockès, E. (2013). Injustes alternatives et justes conflits. Critique des justices alternatives à partir du droit social. *Droit et Cultures*, 65(1), 101-110.
- Drugeon, L. (2018). Médiation sociale. In S. Bensimon, M. Bourry d'Antin, & G. Pluyette (Eds.), *Art et techniques de la médiation* (chap. 8). LexisNexis.
- Fisch, R., Watzlawick, P., & Weakland, J. H. (2014). *Changements : Paradoxes et psychothérapie*. Points.
- Fortin, F. (2011, novembre). La gratuité de la justice, une question de principe ! Oui, mais lequel ? *Gazette du Palais*, 307, 3.
- Fricero, N. (2018). La médiation dans la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme. In A. Leborgne, *La médiation civile : alternative ou étape du procès ?* (pp. 275-283). P.U.A.M.
- Fusulier, B. (2013). Le compromis : du concept descriptif au concept interprétatif. Une mise en chantier. *Négociations*, 20(2), 19-29.
- Hampâté Bâ, A. (2012). *Il n'y a pas de petites querelles : Nouveaux contes de la savane*. Pocket.
- Henriot, P. (2012, mai). La médiation n'est pas adaptée au litige prud'homal. *SSL*, 1539, 8.
- Juston, M. (2010). L'aléa dans le contentieux familial est-il une fatalité ? *Journal du droit des jeunes*, 295, 42-45.
- Lachapelle, Y., Wehmeyer, M. L., Haelewyck, M.-C., & Verdugo, M. A. (2022). Autodétermination : Historique, définitions et modèles conceptuels. *La nouvelle revue. Éducation et société inclusives*, 94, 25-42.
- Laurent Drugeon, L. (2018). Médiation sociale. In S. Bensimon, M. Bourry d'Antin, & G. Pluyette (Eds.), *Art et techniques de la médiation* (chap. 8). LexisNexis.
- Leroy, É. (1995). *Droit et société*, n° 29, 1995, pp. 39-55.
- Lichtenberger, Y. (2014). Compromis et renoncement. *Négociations*, 22(2), 97-109.
- Maela, P. (2020). *La démarche d'accompagnement. Repères méthodologiques et ressources théoriques* (2e éd.). De Boeck.
- Nébuloni, M.-L. (2016). La médiation en matière prud'homale : un piège pour les travailleurs ? *Chronique Ouvrière*. <https://www.chronique-ouvriere.fr/spip.php?article928>
- Perrot, M. (1974). *Les ouvriers en grève* (Vol. I). Mouton.
- Pignault, A., Meyers, R., & Houssemand, C. (2020). Le processus de médiation et son issue à la croisée des dimensions psychologiques et sociales : Pistes de recherche. *Négociations*, (20), 171-192. <https://doi.org/10.3917/neg.020.0171>
- Pink, D. (2016). *La vérité sur ce qui nous motive*, Flammarion, Clés des Champs.**
- Rasse, P. (2014). La médiation, de l'utopie à la transformation sociale. *Hermès*, 70, 46-49.
- Ripoll, T. (2020). *Pourquoi croit-on ? Psychologie des croyances*. Sciences Humaines Éditions.
- Seron, X. (2019). *Mensonges ! Une nouvelle approche psychologique et neuroscientifique*. Odile Jacob.
- Stébé, J. M. (2011). *Qu'est-ce qu'une utopie ?* Vrin, Chemins Philosophiques.
- Thomas, K., & Kilmann, R. (2024). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)*. Récupéré en août 2024 de <https://kilmanniagnostics.com/>
- Tournand, J. (2021). *La Stratégie de la bienveillance : Ou l'intelligence de la coopération* (4e éd.). InterÉditions.
- Verbunt, G. (1997). La culture du compromis. *Hommes et Migrations*, 1208, 5-8.
- Verliac, J.-F. (2000). L'effet de Faux Consensus : une revue empirique et théorique. *L'année psychologique*, 100, 141-182.
- Vert, F. (2014). La tentation de la médiation obligatoire. *Gazette du Palais*, 17-18, 9-12.
- Vert, F. (2023, février). Pour ou contre la médiation obligatoire. *Actu-Juridique.fr*. <https://www.actu-juridique.fr/arbitrage-marl/pour-ou-contre-la-mediation-obligatoire/>
- Viennin, A. (2017). Les financements de la médiation. *Médias&Médiations*.

[Retour à la table des matières](#)

Une analyse féministe de la médiation familiale : des inégalités de genre aux violences machistes

Glòria CASAS VILA

Maîtresse de conférences en sociologie

Université Toulouse Jean Jaurès

Chercheuse au CERTOP-CNRS (UMR 5044)

Chercheuse associée au Centre Antígona (Universitat Autònoma de Barcelona)

En automne de 2024 démarrera la deuxième édition d'une formation spécifique sur la médiation avec perspective de genre, organisée par le Centre d'Études Juridiques et de Formation Spécialisée (CEJFE) de la Catalogne, en Espagne, dirigé par la juriste et professeure de Philosophie du Droit de l'Université Autonome de Barcelona, Encarna Bodelón¹. Aujourd'hui en Catalogne la loi stipule que les personnes médiatrices doivent exercer leur métier avec une perspective de genre. La loi de médiation dans le domaine du Droit privé de la Catalogne, qui date de 2009, a été modifiée en 2020. L'article 6 affirme que

« la personne médiatrice exerce sa fonction avec impartialité et neutralité, avec perspective de genre, en garantissant l'égalité entre les parties et la protection des personnes et des collectifs vulnérables. S'il le faut, la personne médiatrice doit interrompre la procédure de médiation si

l'égalité de pouvoir et la liberté de décider des parties n'est pas garantie, notamment lors des situations de violence. Dans tous les cas, il faut arrêter ou si besoin empêcher de démarrer la médiation familiale s'il y a une femme qui a subi ou subit encore n'importe quel type de violence machiste dans le couple ou la famille »².

Dans ce contexte, la formation impulsée par le CEJFE (d'une durée de 20 heures), vise à former les professionnel.le.s de la médiation aux enjeux de pouvoir entre les femmes et les hommes qui peuvent se manifester lors des séances de médiation familiale, judiciairisées ou pas. Le pari de cette formation est de considérer que les professionnel.le.s de la médiation, dans la mesure où elles interviennent dans les rapports familiaux, ne peuvent pas être étrangères aux inégalités de genre persistantes dans l'institution familiale. Parce que dans nos « sociétés patriarcales formellement

égalitaires » (De Miguel, 2015), qui comptent avec des politiques d'égalité depuis des décennies, force est de constater la persistance d'inégalités structurelles (économiques, professionnelles, politiques, médiatiques, de santé, symboliques, etc.) entre femmes et hommes et aussi de violences de genre très répandues. Reconnaître les rapports de pouvoir, au-delà des principes de l'égalité formelle (*de iure*) et l'absence d'une égalité *de facto* dans nos sociétés occidentales, suppose l'interrogation de « l'illusion de l'égalité-déjà-là » (Delphy, 2010).

En Espagne, cela fait vingt ans que la médiation, tant pénale que civile, est formellement interdite dans les cas de violences de genre (article 44 de la Loi Organique, du 28 décembre 2004, de mesures de protection intégrale contre la violence de genre). La loi-cadre espagnole circonscrit ces violences de genre à celles exercées par les hommes partenaires ou ex-partenaires des femmes, excluant ainsi d'autres cas de figure de violences masculines en dehors du cadre conjugal, comme par exemple le harcèlement sexiste ou sexuel au travail (ce qui est fortement questionnable mais cela n'est pas l'objet de cet article). La Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, dite Convention d'Istanbul, publiée en 2011 et ratifiée par l'Espagne (et la France) en 2014, est venue renforcer cette interdiction (article 48 sur l'interdiction des modes alternatifs de résolution des conflits ou des condamnations obligatoires). Cependant, une interdiction légale ne suffit pas à faire disparaître une pratique qui peut contourner cette prohibition par des multiples biais. Dans cet article je propose présenter les principales critiques féministes de la médiation familiale³, à partir d'une revue de la littérature, pour ensuite restituer quelques exemples concrets de victimisation secondaire vécue par des femmes que j'ai pu interviewer dans le cadre de ma thèse de Doctorat⁴. A différence de la « *victimisation primaire* » (les effets négatifs de la violence / du délit en lui-même) on entend par « *victimisation secondaire* » la phase de rechute dans la douleur ou la souffrance vécue par la victime, quand celle-ci prend contact avec les institutions ou les professionnel·le·s qui sont censé·e·s l'aider.

1. Quelles critiques féministes de la médiation familiale ?

L'idée que les parents qui se séparent devraient toujours essayer de « s'entendre » à travers la médiation avant d'aller aux tribunaux n'est pas nouvelle et a été d'abord appliquée aux Etats-Unis d'Amérique dans les années 1980 (Semple, 2012). Le développement de la médiation familiale répond à différentes évolutions sociales : l'augmentation des ruptures conjugales, la fin du divorce par faute, le développement du principe « *gender neutral* » de la coparentalité et de la garde partagée des enfants post-séparation conjugale. Les chercheuses et activistes féministes ont maintenu depuis quarante ans un débat autour de la médiation et les droits des femmes. Selon Semple (2012) la critique féministe de la médiation commence à apparaître vers la moitié des années 1980, juste après que la médiation familiale se répande de manière large (en Amérique du Nord). Dans cette littérature on retrouve un consensus assez vaste entre la majorité

d'auteurs qui ont critiqué la médiation dans les cas de violences de genre. Mais la réflexion féministe va bien au-delà de cette question et aborde différents aspects de la médiation pour les femmes : les inégalités de pouvoir dans la négociation, le manque de garanties liées à l'informalité, le problème de la neutralité professionnelle (rester neutre reviendrait à cautionner le plus fort, favoriserait l'impunité des agresseurs et rendrait la violence triviale - voir le Groupe des 25, 2009). Nous allons ici présenter ces différentes critiques pour nous focaliser à la fin sur la question des violences masculines.

Certaines auteures ont critiqué la médiation sous le prisme de la dépolitisation des conflits sociaux. Ainsi, pour la juriste australienne J. Scutt (1988) les années 1970 ont été caractérisées par les luttes et une visibilité majeure des groupes opprimés : les femmes, les Noir·e·s, les ouvrier·e·s et autres minorités ethniques ont lutté pour leurs droits et contre les discriminations. Selon elle, quand ces groupes ont commencé à gagner leurs causes dans les tribunaux, on a « inventé » la médiation, un outil qui sert à dépolitiser les efforts menés par ces groupes. Cette dépolitisation a été accompagnée par un processus de privatisation de la justice. Pour Scutt (1988 : 503) :

« Il est instructif pour les féministes d'observer que la privatisation de la justice intervient à un moment où les femmes dénoncent plus ouvertement les abus sexuels dont sont victimes leurs enfants (en particulier les fillettes) de la part de leurs pères et d'autres parents masculins ou "amis" de la famille ; (au moment où elles dénoncent plus) les violences conjugales de la part de leurs (ex-)maris ou compagnons ; et (au moment où) les demandes d'une reconnaissance juste de la contribution réelle des femmes à l'accumulation de biens pendant le mariage, en divisant les biens entre les parties qui divorcent sur une base conçue pour reconnaître des droits égaux des femmes. Le counselling, la médiation et la conciliation servent à dépolitiser ces efforts ».

La médiation comme processus de négociation part du principe de l'égalité des parties. Cette prémisse de l'égalité entre conjoints qui négocient leur séparation de façon libre et consentante a été fortement critiquée, rappelant les déséquilibres de pouvoir qui existent dans la plupart de couples hétérosexuels. Le fait de se pratiquer dans le cadre des rapports inégaux, la médiation servirait à reproduire ces inégalités et non pas à les atténuer, comme affirme la juriste anglaise Rosemary Hunter (2007 : 158-159) :

« Les féministes critiques des modes alternatifs de résolution des conflits - en particulier de la médiation en droit de la famille - se sont opposées à la préférence institutionnelle des MARC sur la base de l'absence empirique d'égalité de pouvoir de négociation entre des parties supposées 'consentantes'. Elles ont affirmé que la médiation ne parvenait pas à

égaliser et, par conséquent, elle perpétuait les déséquilibres de pouvoir entre les parties, en particulier lorsque la relation a été caractérisée par la violence d'une partie à l'égard de l'autre ».

Selon ces critiques, même un-e médiateur/trice très expérimenté-e n'a pas le pouvoir de renverser des relations chroniques de domination, voire de violences. La littérature sur la médiation échouerait à expliquer et à répondre aux graves relations de pouvoir entre femmes et hommes (Bryan, 1992). Et surtout, le but de la médiation n'est pas celui-ci :

« Plus important encore, on ne peut s'attendre à ce que la profession de médiateur corrige sa réponse inadéquate aux questions de pouvoir : son ignorance sert ses objectifs. L'exposition franche de la profondeur, de l'étendue de la ténacité des disparités de pouvoir entre les conjoints menacent la survie de cette profession en construction parce qu'elle suggère l'impossibilité d'équilibrer le pouvoir » (Bryan, 1992 : 500).

Si l'égalité est supposée être le principe de la médiation, elle n'est pas envisagée comme le résultat : en effet, le but de la médiation n'est pas la recherche d'accords égalitaires, mais *équitable*s, subjectifs. Des études le montrent, le résultat des accords de médiation peut être inégalitaire. Ceci est en lien avec cette tendance à la « *contractualisation dans les relations conjugales* » et en droit de la famille comme « *un courant [qui] favorise le retrait de l'État de la sphère privée au profit des initiatives personnelles qui ne respectent pas toujours l'égalité entre les conjoints* » (Langevin, 2009 : 24). En France, une évaluation de la médiation familiale, mise en place par les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) il y a presque vingt ans, a constaté que les femmes étaient moins satisfaites que les hommes sur les aspects financiers des accords (Minonzio, 2006). En effet, un des enjeux majeurs durant et après les séparations conjugales est la question économique, qui se traduit très fréquemment par un appauvrissement des femmes (Bessière et Gollac, 2020). Les inégalités économiques et patrimoniales entre conjoints sont en augmentation : « *les hommes détiennent davantage de capital que les femmes, quelle qu'en soit la forme : financière, immobilière, terrienne ou professionnelle (...) entre 1998 et 2015, l'écart de richesse entre hommes et femmes a quasiment doublé, passant de 9% à 16% de la richesse moyenne globale* » (Bessière et Gollac, 2020 : 41). En France, « *les données fiscales indiquent que le divorce conduit à une perte de niveau de vie moyenne de 19% pour les femmes, contre 2,5% pour les hommes* » (Biland, 2019 : 161). Un de ces enjeux concerne le versement des pensions alimentaires, sachant les problèmes structurels des pensions impayées (autour d'un tiers) ou payées tardivement. En Espagne, le Tribunal Suprême considère le non paiement des pensions alimentaires comme une forme de violence de genre : il s'agit de la violence économique⁵.

Le fait que les séances de médiation se réalisent en privé, de manière confidentielle et sans aucun contrôle de ce qui se passe a été un autre point important de la critique

féministe : « *il n'y a souvent aucune garantie procédurale de responsabilité publique sur ce qui se passe pendant les séances de médiation. Les médiateurs ne sont pas soumis à la pression d'un examen public pour garantir l'intégrité et la cohérence de leur traitement des cas* » (Lerman, 1984 : 90). De plus, ce principe de confidentialité renforcerait la vieille idée que la famille c'est un domaine privé, et serait spécialement pernicieux pour les femmes victimes : « *les normes de l'inimité autour des familles encouragent les femmes victimes à maintenir les violences en secret* » (Beck et Sales, 2001 : 28).

2. L'ambivalence des féministes face à la justice informelle

Un des arguments forts face aux critiques féministes de la médiation est d'opposer le fait que le système légal est aussi mauvais pour les femmes, voire pire. En effet, les féministes, et particulièrement les juristes féministes, se sont trouvées ainsi dans une impasse avec le développement des MARC basés sur une sorte de justice informelle. Une impasse, car elles avaient critiqué le Droit comme étant androcentrique, dénonçant le sexisme des juges et la justice comme un outil du système patriarcal. Comme le signale Bottomley (1985) dans son article critique sur le développement de la conciliation dans le droit de la Famille en Angleterre, l'attitude de beaucoup de féministes à l'égard du droit est nécessairement ambivalente. Car dans les circonstances présentes, le recours aux avocat·e·s, les argumentations en faveur des normes et de la sauvegarde de la justice formelle, servent probablement plus les intérêts des femmes qu'une régulation plus informelle focalisée sur la capacité de choix des parties. De façon ironique, les féministes qui ont consacré beaucoup de temps à dénoncer les problèmes du système légal doivent maintenant souligner ses avantages face à la menace d'une nouvelle forme de domination de la part des instances professionnelles et face à l'emprise des solutions privées. En somme, ces auteures soutiennent que le système légal formel assure mieux les droits des femmes que les solutions informelles du type médiation.

Selon une étude chilienne, les femmes croient moins que les hommes que la meilleure manière de résoudre un grave conflit familial soit la gestion directe de ce conflit par les membres de la famille. Opter pour la voie judiciaire est défendu par 21,3% des femmes, tandis que c'est l'option choisie par moins de 10% des hommes (Vargas, Azócar et Casas, 2008 : 15). Comme dit la professeure de Droit Trina Grillo (1991), même si la médiation peut être utile et source d'*empowerment*, elle présente des dangers, notamment quand elle est imposée. Sous la mascarade d'être plus « *sympathique* », la médiation devient un « *loup déguisé en mouton* », car elle prétend donner du pouvoir aux personnes mais en réalité les gens sont « *forcés d'acquiescer à leur propre oppression* » (Grillo, 1991 : 1610). Enfin, pour Scutt (1988), l'idée de négocier sans amertume et de manière cordiale est naïve et irréaliste. Elle pose comme exemple des cas concrets : comment parler et négocier sereinement et paisiblement quand il y a eu des violences sexuelles par inceste du père envers les enfants ?

3. Médiation familiale et violences machistes

Le débat sur l'application ou pas de la médiation en cas de violences machistes est un des débats plus importants dans le domaine du Droit de la famille. Les auteures féministes en ont alerté les dangers : risque pour l'intégrité physique des femmes de rencontrer leurs ex-agresseurs, potentielle revictimisation dans les séances de médiation, perte des droits légaux. Pour la juriste chilienne Luz Rioseco (1999) la médiation pourrait porter atteinte à différents droits humains consacrés dans la Déclaration Universelle des Droits Humains, comme le droit à la sécurité (article 3) ou le droit à ne pas être victime de torture, de traitement inhumain ou dégradant (article 5). En d'autres termes « *la médiation sans perspective de genre peut signifier la perpétuation des inégalités et la violation du droit des femmes à l'accès à la justice* » (Rioseco, 1999). Comme dit Lerman (1984 :61) « *la médiation n'échoue pas seulement à protéger les femmes de la violence postérieure, mais elle perpétue aussi que leur victimisation continue* ». Pourtant cette question n'est pas marginale : selon des études américaines entre un tiers et deux-tiers des médiations familiales judiciairisées impliquent des couples dans lesquels les femmes ont subi des violences de la part de leur (ex-)conjoint (Beck & Sales, 2001 ; Ellis et Stuckless, 1992 ; Tishler et al., 2004). Selon Ellis & Stuckless (1992 : 209), à partir de l'étude des couples qui ont suivi une médiation familiale (*divorce mediation*), plus d'un quart des femmes ont déclaré avoir vécu de la victimisation post-séparation qui incluait des menaces d'agressions physiques ou ces agressions elles-mêmes. Les hommes peuvent exercer la violence durant la médiation, contre leurs ex-femmes, mais aussi contre les médiatrices ou médiateurs, ainsi qu'après les séances de médiation. Selon une étude sur 56 cas de médiation intrajudiciaire en Californie, dans plus de la moitié des cas il y a eu des problèmes de sécurité (Beck & Sales, 2001 : 30). Dès lors, la question de la sécurité des femmes victimes dans la médiation n'est pas mineure et représente un défi pour ces professionnel-le-s. Comme le dit la médiatrice Yvette Alain : « *la médiation ne doit pas contribuer à privatiser et/ou minimiser la nature criminelle de la violence domestique. La médiation ne doit pas non plus devenir pour les conjoints violents un outil pour avoir accès à leur conjointe et/ou pour les contrôler* » (cité par Cresson, 2002 : 216).

La médiation familiale pénaliserait les femmes victimes de violences masculines dans le couple pour plusieurs raisons. La chercheuse italienne Patrizia Romito (2006 :128-133) en signale trois : D'abord, le processus de médiation familiale exige l'arrêt des contentieux judiciaires, ce qui empêche la victime de déposer une plainte. Ensuite, le processus est plus centré sur le présent et sur l'avenir que sur le passé, ce qui est plus facile et avantageux pour l'agresseur que pour la victime. Se centrer sur « aller de l'avant » ne fait que nier l'expérience passée de la violence de la victime et invalide ses préoccupations sur le comportement de l'homme violent (Abbott, 2007: 63-64). Enfin, le modèle de responsabilité partagée a pour effet de minimiser les violences masculines et de culpabiliser les victimes. Pour conclure, n'oublions pas que

la médiation familiale, depuis ses débuts en Europe, est une revendication *masculiniste* (notamment par les associations de pères séparés) (Bertoia, 1998), contre-mouvement connu par son antiféminisme et ses positions rétrogrades quant à l'avancée des droits des femmes.

4. Donner la voix aux premières concernées

En Espagne (et les chiffres sont similaires dans d'autres pays européens), plus de 70% des femmes victimes des violences machistes ne portent pas plainte, ce qui signifie que les violences restent « invisibles » aux yeux du système pénal. Au même temps, la grande majorité, soit $\frac{3}{4}$ des femmes victimes ont des enfants avec l'agresseur. Ainsi, elles sont obligées à s'arranger, à « composer » avec leur ex-partenaire violent (concernant la garde des enfants, le logement, la pension alimentaire). Par ailleurs, nous savons que l'extrême majorité d'hommes violents condamnés ne voient pas limités leurs droits paternels: en Espagne, entre 2011 et 2020, selon les données du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, seulement dans 3,4% des cas les juges ont décrété des mesures de suspension du droit de visite; et dans 0,4% des suspensions de l'autorité parentale, et cela malgré le fait que la loi-cadre espagnole stipule que les hommes violents condamnés verront leurs droit paternels suspendus (article 37).

Sur les 20 femmes interviewées dans le cadre de mon Doctorat, la moitié d'entre elles (10) ont participé à un processus de médiation familiale (même si dans certains cas il s'est agi seulement d'une séance). La plupart de ces femmes avaient des études supérieures (15 sur 20) et la grande majorité occupait des postes de travail qualifié et pas manuels ; toutes avaient la nationalité espagnole, aucune n'avait un parcours migratoire. Elles avaient entre 36 et 65 ans au moment de l'entretien, avec des enfants (entre un et trois) et la durée de la relation conjugale était entre un et quarante ans. La majorité (16 sur 20) avait vécu des violences psychologiques ; plus de la moitié des violences physiques (11/20) et sexuelles (12/20). Seulement deux femmes sur les 20 interviewées n'ont pas pu faire de la médiation à cause des violences subies (et donc en correcte application de l'interdiction légale).

De manière générale, les femmes qui sont à l'initiative de la médiation cherchent de l'aide, avec l'espoir de trouver un tiers qui mettra des limites à leurs ex, mais elles ne trouvent pas cela lors de la médiation. Souvent, face à des hommes violents, les médiatrices sont dépassées elles-mêmes par des propos verbaux agressifs. Dans un cas, une femme a subi une agression physique pendant la médiation (son ex-mari lui a donné une gifle) sans réaction de la médiatrice. Ce cas montre le manque de mécanismes pour empêcher les violences lors des séances de médiation, où aucun cadre de sécurité n'existe. L'informalité et le fait que personne ne rappelle pas la loi (les violences sont un délit) favorisent l'expression des comportements violents. Nous pouvons faire l'hypothèse que ces comportements sont plus difficilement tenables devant des juges et des procureur.e.s dans une salle de tribunal.

Selon les propos de la majorité des femmes interviewées, il est très difficile de parler des violences lors de la médiation : soit

elles ne se sentent pas en confiance pour le faire ; soit, lorsqu'elles essaient d'en parler, la personne médiatrice postule souvent que cela revient à « parler du passé » et que la médiation « se centre sur le présent et sur l'avenir ». Ces femmes montrent des avis mitigés, voire très négatifs, sur l'expérience de la médiation familiale. Certaines femmes ont subi plus de violences machistes post-séparation après la médiation. Neuf femmes décrivent la médiation comme une expérience qui les amène à revivre les violences. Pili (prénom d'emprunt), qui a porté plainte deux fois pour violences, des plaintes à chaque fois classées sans suite, explique cela :

« La vérité est que j'ai très mal vécu cette médiation car c'était comme revivre et revivre beaucoup de choses... évidemment, on pouvait seulement traiter les sujets qu'il voulait, parce qu'il s'imposait beaucoup... (Glòria : donc la médiation a tourné sur ce qu'il proposait ?) Oui, j'ai senti, à la fin de la médiation, après avoir beaucoup souffert, qu'on était arrivé à des accords que je disais 'ici, il y a seulement une chose qui m'intéresse' (Glòria : et quand tu as mentionné des situations de mauvais traitements et de violence, comment a réagi la personne médiatrice ?) En fait, pendant les premières séances, elle a fait attention à ce qu'on ne soit pas ensemble, qu'on ne soit pas seuls et tout cela. Mais après elle s'est relâchée, au fur et à mesure que la médiation avançait. En fait, après elle a même essayé que je descende seule dans l'ascenseur avec cette personne [son ex]. Évidemment, elle n'a pas réussi, j'ai refusé, car je ne lui fais pas confiance. Cela m'a paru très inconfortable (Glòria : Et sur l'attitude de ton ex-partenaire pendant la médiation ?) Très manipulateur. Très agressif par moments, très... [elle hésite] ... à m'attaquer et centré que je suis une mauvaise mère, que je ne fais pas ceci, que je ne fais... C'est-à-dire, c'était comme revivre les violences. Pour moi ça a été une opportunité pour lui de se mettre à nouveau au-dessus de moi. Alors, je l'ai vécue très mal, cette médiation » (Pili, médiation proposée par son ex, plusieurs séances).

Silvia, 41 ans, mère de deux filles, a supporté une première séance où son ex s'est montré très agressif. Il ne la laissait pas parler, il était le seul à choisir les sujets à discuter, sans jamais les finir et ni boucler aucun thème.

« Alors je voulais expliquer un peu ma situation et on m'a dit [les médiatrices] que je ne pouvais rien expliquer, qu'elles ne voulaient rien savoir du passé... car elles devaient être super objectives et super neutres... J'ai compris, j'ai compris, même si moi, ces choses me blessent beaucoup, qu'on soit toujours traités comme des égaux. Et tu dis 'quelle injustice, non ?', car on nous traite comme des égaux quand on ne peut pas nous traiter comme des égaux. Mais bon, on m'a dit ça et j'ai dit ok, j'ai accepté les règles du jeu et je suis allée faire la médiation.

(en sortant) je ne pouvais pas arrêter de pleurer car ça [la médiation] s'est très mal passée, ça a été néfaste, néfaste. Il est arrivé en retard et la médiatrice a été incapable de pouvoir traiter aucun thème ni de rien faire. Elle a été incapable, incapable, incapable » (Silvia, médiation proposée par son ex, une seule séance).

Une constante des interviewées est leur peur de l'obtention de la garde partagée avec leurs ex-partenaires violents, ce qui explique le fait qu'elles cèdent systématiquement sur les questions économiques (logement, pensions) pensant que cela leur permettra plus facilement d'obtenir la garde des enfants. Plusieurs femmes interviewées sont retournées vivre chez leurs parents, et ont subi des violences économiques de différent type : vol d'argent des comptes conjoints, vol d'objets (meubles bijoux), non-paiement des pensions alimentaires, empêchement de travailler de manière salariée. La plupart affirmait couvrir seule les dépenses extra-scolaires sans contribution des pères. Les femmes victimes de violences ont plus peur que celles qui n'ont pas vécu des violences de montrer ouvertement leur désaccord avec leurs ex-partenaires. La peur de la violence contre les enfants joue aussi un rôle important dans les négociations de médiation (Harne et Radford, 2008). Les expériences de la violence ou la peur de la violence contribuent à des négociations plus défavorables pour les mères, notamment concernant les pensions alimentaires.

5. Conclusion

Comprendre les expériences des femmes lors des séances de médiation familiale est nécessaire et peu de recherches s'y intéressent. Comme nous l'avons signalé avec ma collègue Mariachiara Feresin, dans un article comparatif sur la médiation et la question des violences de genre en Espagne et en Italie, ni dans un pays ni dans l'autre les médiateurs et médiatrices ne posent presque jamais la question des violences aux femmes ; ne disposent d'aucun protocole de dépistage, et les victimes n'en parlent pas non plus, par honte, peur ou parce qu'elles suivent le conseil d'autres professionnel-le-s. La plupart des personnes médiatrices qui travaillent dans ce domaine n'ont pas de formation spécifique obligatoire sur les violences de genre (Casas et Feresin, 2023). Au-delà des violences, la question de la division sexuelle du travail, les inégalités persistantes quant à la non-répartition du travail domestique et parental, les discriminations professionnelles et salariales des femmes sur le marché de l'emploi constituent encore aujourd'hui (et malgré le principe d'égalité formelle), l'arrière-plan sur lequel se déroulent la plupart des médiations familiales des couples hétérosexuels avec enfants. Considérer davantage ce contexte favoriserait que cette profession soit aussi partie prenante du chemin vers l'égalité entre femmes et hommes.

Notes :

¹ Le programme de la première édition est disponible ici :

https://cejfe.gencat.cat/web/content/00_HOME/5_actualitat/noticies/44.2.1.23_Programa_Mediacio_amb_perspectiva_de_genere.pdf

² L'interdiction de faire de la médiation en cas de violences est posée légalement pour la première fois en Catalogne avec la Loi 5/2008, du 24 avril, du droit des femmes à éradiquer les violences machistes ; cette mesure a été incorporée ensuite dans la Loi 15/2009, du 22 juillet, de médiation dans le domaine du droit privé.

³ Dans cet article je vais me concentrer sur la médiation familiale appliquée en cas de séparations et divorces des couples hétérosexuels avec enfants.

⁴ « Violences machistes et médiation familiale en Catalogne et en Espagne. Enjeux de la mise en œuvre d'un cadre légal d'inspiration féministe », soutenue en 2018 à l'Université de Lausanne en Suisse.

⁵ Résolution n° 239/2021 du Tribunal Suprême espagnol, 17 mars 2021. Magistrat rapporteur : Vicente Magro Servet.

Bibliographie

- Abbott, E. (2007). « Should I or Shouldn't I ? An ADR Provider's view of referring victims of domestic abuse to mediation, collaborative law and early neutral evaluation ». *Family Law Forum*, 16(2).
- Beck, C., et Sales, B. D. (2001). *Family Mediation: Facts, Myths, and Future Prospects*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Bertoia, C. E. (1998). « An interpretative analysis of the mediation rhetoric of fathers' rightists: Privatization versus personalization ». *Mediation Quarterly*, 16(1), pp. 15–32.
- Bessière, C. et Gollac, S. (2020). *Le genre du capital. Comment la famille reproduit les inégalités*. Paris : La Découverte.
- Biland, E. (2019). *Gouverner la vie privée. L'encadrement inégalitaire des séparations conjugales en France et au Québec*. Lyon : ENS Éditions.
- Bottomley, A. (1985). « What is happening to family law? A feminist critique of conciliation ». In C. Smart & J. Brophy (1985). *Women in Law: Explorations in Law, Family and Sexuality*. London: Routledge and Kegan Paul, 162–187.
- Bryan, P. (1992). « Killing Us Softly: Divorce Mediation and the Politics of Power ». *Buffalo Law Review*, 40(2), 441–524.
- Casas Vila, G. et Feresin, M. (2023). « Violences de genre et médiation familiale. Une réflexion basée sur l'expérience des femmes en Espagne et en Italie », *Revue des sciences sociales*, 70, 120-129.
- Cresson, G. (2002). « Médiation familiale et violence conjugale ». *Cahiers du Genre*, 33(2), 201–218.
- De Miguel, A. (2015). *Neoliberalismo sexual. El mito de la libre elección*. Madrid: Cátedra.
- Delphy, C. (2010). *Un universalisme si particulier. Féminisme et exception française (1980-2010)*. Paris : Syllepse.
- Ellis, D., & Stuckless, N. (1992). « Pre-separation abuse, marital conflict mediation and post-separation abuse ». *Mediation Quarterly*, 9, pp. 205–225.
- Grillo, T. (1991). « The Mediation Alternative: Process Dangers for Women ». *Yale Law Journal*, 100, pp. 1545–1610.
- Groupe des 25 (2009). « En Espagne : un modèle spécifique d'intervention avec des hommes qui exercent la violence dans le couple ». *Empan*, 73(1), pp. 113–118.
- Harne, L. et Radford, J. (2008). *Tackling Domestic Violence. Theories, policies and practice*. England: McGraw Hill Open university Press.
- Hunter, R. (2007). « Consent in violent relationships ». In R. Hunter & S. Cowan (eds.) (2007), *Choice and consent. Feminist engagements with law and subjectivity*. Abingdon & New York: Routledge, 158–173.
- Langevin, L. (2009). « Liberté contractuelle et relations conjugales : font-elles bon ménage ? » *Nouvelles Questions Féministes*, 28(2), 24–35.
- Lerman, L. G. (1984). « Mediation of wife abuse cases : the adverse impact of informal dispute resolution on women ». *Harvard Women's Law Journal*, 7, 57–113.
- Minonzio, J. (2006). *Évaluation de la médiation familiale dans les CAF. Une enquête auprès des bénéficiaires*. Dossiers d'études, 82. Paris: CNAF.
- Tishler, C. L., Bartholomae, S., Katz, B. L., & Landry-Meyer, L. (2004). « Is Domestic Violence Relevant? An Exploratory Analysis of Couples Referred for Mediation in Family Court ». *Journal of Interpersonal Violence*, 19(9), 1042–1062.
- Rioseco, L. (1999). « Mediación en casos de violencia doméstica ». In A. Facio & L. Fries (eds.) (1999). *Género y Derecho*. Santiago de Chile: Lom Ediciones/La Morada, 575–611.
- Romito, P. (2006). *Un silence de mortes: la violence masculine occultée*. Paris: Syllepse.
- Semple, N. (2012). « Mandatory Family Mediation and the Settlement Mission : A Feminist Critique ». *Canadian Journal of Women and the Law*, 24(1), 207–239.
- Scutt, J. A. (1988). « The privatisation of justice: Power differentials, inequality, and the palliative of counselling and mediation ». *Women's Studies International Forum*, 11(5), 503–520.
- Vargas, M., Azócar, M. J., et Casas, L. (2008). *Mediación familiar y género : Informe elaborado para el Servicio Nacional de la Mujer y la Fundación de la Familia*. Cuadernos de Análisis Jurídico, 18. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales.

[Retour à la table des matières](#)

La **Revue des Médiations** a été fondée par des médiateurs et chercheurs français et francophones.

La **Revue des Médiations** se veut indépendante et a pour vocation d'informer et d'engager une réflexion sur la médiation, en privilégiant plus particulièrement les expériences francophones et européennes.

Pour en assurer son développement et sa diffusion, vous pouvez faire un don ou à adhérer à l'AFDM :

Formulaire d'adhésion ([lien](#))

Le contenu des articles et opinions exprimées par leurs auteurs ne représentent pas nécessairement celles du comité de rédaction.

Contact

RevueDesMediations@gmail.com

Courrier

J-P BONAFE-SCHMITT
Revue des Médiations
10, rue Marc-Antoine Petit
69002- Lyon, France

Maquette

CHEUNG Sing-Loon

Éditeur

ISSN non exigé

Directeur de publication

BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre

Comité de rédaction

BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre,
Initiateur de la « Lettre et Revue des Médiations »
BEN MRAD Fathi
DEMARET Paul
HOUSTY Françoise
CHEUNG Sing-Loon
FEKIER Larbi
BEROS Zohra
MELONI Jean-Paul
MOISAN André
JULLION Daniel
JAMET Chantal
TMMERMANS Joëlle

Correspondants

Belgique :TMMERMANS Joëlle
lesouffle@skynet.be

BÉNIN : VIGNON Elvire
elvirevignon@cabinetvignon.net

BRESIL : LOPES Juliano Alves
julianoalveslopes@hotmail.com

CANADA: CHARBONNEAU Serge
scharbonneau@equijustice.ca

Italie : PUCCI Emanuela
av.emanuela.pucci1@hotmail.it

LIBAN : KESROUANI Zeina
zeina.kesrouani@gmail.com

LUXEMBOURG : DEMARET Paul
paul.demaret@mediation.lu

SUISSE : IMHOOS Christophe
christophe@esprit-entente.ch

Anciens numéros à télécharger sur
<https://lettredesmediations.fr/category/revue-des-mediations-archives/>

Lettre des Médiations N° 1 (2016) les médiations scolaires dans le monde francophone

Lettre des Médiations N° 2 (2016) La médiation sociale dans le monde francophone

Lettre des Médiations N° 3 (2017) La médiation familiale dans le monde francophone

Lettre des Médiations N° 4 (2017) La médiation interentreprises dans le monde francophone

Lettre des Médiations N° 5 (2018) La médiation dans les relations de travail

Lettre des Médiations N° 6 (2018) La médiation de la consommation dans le monde francophone

Lettre des Médiations N° 7 (2019) La médiation dans le champ pénal dans le monde francophone

Lettre des Médiations N° 8 (2019) La médiation dans le domaine de la santé dans le monde francophone

Lettre des Médiations N° 9 (2020) La médiation dans le domaine de l'environnement dans le monde francophone

Lettre des Médiations N° 10 (2021) La médiation dans le domaine international

Lettre des Médiations N° 11(2021) La médiation et innovations

Revue des médiations N°1 (2022) Médiations et diversité culturelle – 1ère partie : Approches théoriques »

Revue des médiations N°2 (2023) Médiations et diversité culturelle- 2ème partie : la pratique

Revue des Médiations N° 3 (2024) Évolution contemporaine de la médiation : du militantisme au professionnalisme (1970-2023)

Appel à contributeurs

Le prochain numéro portera sur :

Technologies numériques et médiation

Droits et licence d'utilisation

Cette œuvre est placée sous la licence
CC-BY-NC



Obligatoire : mention de la source.
Interdit : utilisations commerciales.