AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-theses-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4
Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10
http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php
http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm

Fathi BEN MRAD

Université de Metz
Département de sociologie

THESE DE DOCTORAT EN SOCIOLOGIE

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE
N° inv. 2003045L
Cote L/Mz 03/10
Loc

SOCIOLOGIE DES PRATIQUES DE MEDIATION :
Entre principes et compétences

Sous la direction
de M. Jean-Yves TREPOS,
Professeur des universités

Soutenue le 1er juillet 2003

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE METZ
022 486175 1

Fathi BEN MRAD

Université de Metz
Département de sociologie

THESE DE DOCTORAT EN SOCIOLOGIE

SOCIOLOGIE DES PRATIQUES DE MEDIATION :
Entre principes et compétences

Sous la direction
de M. Jean-Yves TREPOS,
Professeur des universités

Soutenue le 1er juillet 2003

Membres du jury :

M. Jean-Yves TREPOS, Directeur de thèse, professeur de sociologie, université de Metz.

M.Jacques COMMAILLE, Directeur de recherche CNRS, Cachan.

Mme Michèle GUILLAUME-HOFNUNG, Professeur de droit public, université Paris VI.

M. Jean-Pierre BONAFE-SCHMITT, Chargé de recherche au GLYSI/CNRS, université Lumière Lyon II.

M. Charles SUAUD, Professeur de sociologie, université de Nantes.

J'adresse mes sincères remerciements :

à M. Jean-Yves Trépos pour ses encouragements et ses conseils et qui a contribué à susciter mon intérêt pour la discipline sociologique.

à Mme Chantal Ben Mrad, mon épouse, pour son aide précieuse dans la mise en forme et les révisions des différentes versions de mes manuscrits.

A Mme Sabine François, mon amie, pour sa lecture complète de la version finale de cette thèse.

à Mme et M. Michèle Guillaume-Hofnung, Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Jacques Commaille et Charles Suaud qui se sont associés au jury de ma soutenance.

Enfin, je remercie tous les médiateurs qui se sont aimablement prêtés aux entretiens et sans lesquels cette thèse n'aurait pas vu le jour.

A Léo, à Maud

Introduction 11

1. L'exploration de l'objet de recherche 17
2. Pour une sociologie de la connaissance 23
3. Exemple d'un discours apologétique et premières hypothèses de travail ..... .26
4. Tentative de problématisation de la médiation 31

Première partie

Des principes aux conceptions de la compétence

Chapitre 1. Médiation et règles de droit 41

1.1 Règles de droit et règles de soi : une tension permanente 41

1.2 La médiation, une déclinaison du pluralisme juridique 49

1.3 Les résistances de l'institution judiciaire et des justiciables à un ordre négocié 54

1.4 La médiation comme expression d'un pluralisme supposé 62

Chapitre 2. Définitions et principes de la médiation 68

2.1 Définitions plurielles de la médiation 68

2.2 Les principes fondamentaux de la médiation 71

A) Contestation de la toute puissance de la règle juridique et principe d'équité 73

B) Du principe d'indépendance au principe de neutralité 75

C) Le principe de responsabilisation 81

2.3 Conclusion 85

Chapitre 3. Les conceptions de la compétence en médiation 88

3.1 La conception pragmatique 89
3.2 La conception attributive 91
3.3 La conception spécialisée 95
3.4 La conception professionnelle 97

Chapitre 4. La médiation un espace hétérogène de la compétence 103

4.1 Médiation et segmentation professionnelle 103
4.2 La question de la formation et ses controverses 108

Deuxième partie

Des acteurs de la médiation

Chapitre 1. Cadre méthodologique de l'enquête 113

1.1 La délimitation de l'objet 113
1.2 Préparation et mode de traitement du questionnaire 115
1.3 Le choix des terrains d'investigation 117
1.4 Présentation du corpus 119

Chapitre 2. Principes communs et référentiels transversaux de la médiation 122

2.1 Définition de la médiation par les médiateurs 122
2.2 Consolidation du métier, position du médiateur et socialisation en situation ; les figures unifiées de la médiation 124

Chapitre 3. Conceptions et spécificités des champs d'intervention 128

3.1 Typologie des différents profils de médiateur 128
3.2 Un métier ouvert aux professions constituées 130
3.3 Un mode de régulation entre savoirs ordinaires et dépendances disciplinaires 137

Chapitre 4. La médiation un nouveau marché pour les avocats 144

4.1 Nouvelles pratiques et jugements professionnels à l'égard de la médiation. 147
4.2 L'adoption nécessaire des référentiels de la médiation 152
4.3 Principaux obstacles au développement de la médiation à l'initiative des avocats 156
A) Les modes de saisine à l'épreuve de l'offre de médiation 156
B) Le secret professionnel 158
C) Les conflits d'intérêts 160

Chapitre 5. Médiation pénale et institution judiciaire 164

5.1 L'ancrage institutionnel de la médiation pénale et ses principales objections 167
5.2 Cadre méthodologique de l'enquête 174
A) Corpus et procédure de médiation 174
B) Phase exploratoire et problématisation 175
C) L'analyse des interviews 179
D) Caractéristiques des médiateurs interrogés 181

5.3 Contextes et pratiques de la médiation pénale 183

A) Les ressources du métier exercé 183

B) La nature des affaires et leur degré de complexité 184

C) Les éléments transversaux de la médiation pénale 185

5.4 La bi-polarisation des pratiques 187

5.5 Les modes euphémisés de la coercition ou l'injonction à la négociation 195

A) Le rappel à la loi comme mode de persuasion du mis en cause 196

B) Prévision d'un règlement judiciaire insatisfaisant comme mode de persuasion à l'attention du plaignant 199

5.6 Des interactions aux aspects macro-sociaux : sources de légitimité et inégalités culturelles 201

Troisième partie

Les médiations sociales

Chapitre 1 Médiation et régulation sociale 208

1.1 Essai de clarification 210

1.2 Les figures emblématiques de la médiation sociale 215

1.3 La médiation comme révélateur d'une insuffisance de régulation 220

1.4 La médiation comme révélateur d'une crise de légitimité des travailleurs sociaux 227

Chapitre 2 Médiation et travail social : la question des compétences 230

2.1 Médiation et rhétorique de responsabilisation/participation 231

2.2 Tensions professionnelles et rhétorique de dénonciation 236

2.3 Médiation et rhétorique de distinction 243

Chapitre 3 Emplois-jeunes et CLS comme cadre de médiation 250

3.1 Présentation du dispositif 251

3.2 Usages supplétifs et aspirations professionnelles 256

3.3 Des conditions de recrutement aux compétences en action 262

A) Les conditions de recrutement 262

B) Opportunités et incertitudes des fonctions 265

C) Dimensions relationnelles et transports publics 270

3.4 Quelques réflexions en guise de conclusion 274

Chapitre 4 Médiation sociale et régulation des conflits 279

4.1 Cadre méthodologique 281

A) Les limites de l'investigation sociologique par questionnaire 281

B) Perspective théorique 285

C) Analyse des références normatives et objectifs de recherche 287

4.2 Les marques du bénévolat en médiation 290

A) Expérience professionnelle et expérience de vie, deux attributs de la compétence ordinaire 290

B) Statut et compétence : le bénévolat au service de la médiation 295

4.3. La question du bon sens : un référentiel du savoir ordinaire 299

A) Sens et traduction du bon sens 299
B) L'ambivalence de la pratique : entre règle de droit et règles de conduite 301

4.4 Les ressources des médiateurs et résolution des conflits 307
A) Recherche d'un réconfort psychologique et volonté de mettre un terme au conflit 307
B) Les impératifs de la médiation : entre écoute et techniques de persuasion 313

Conclusion 322

Bibliographie 333

Annexes 340

INTRODUCTION

Les multiples usages du terme de médiation pour désigner des processus formels et informels de communication dans les domaines politiques, sociaux, juridiques et dans les modes de participation à la société civile rendent ce concept polysémique et forcément difficile à apprécier sur le plan sociologique. Plusieurs termes sont sémantiquement proches du mot médiation et fonctionnent de façon presque équivalente. Sous ce vocable, le langage commun regroupe aussi bien des expériences relevant de la négociation que de la transaction ou de l'arbitrage. D'ailleurs d'après le Petit Larousse, le médiateur (du latin *médiare*, être au milieu) est celui « *qui sert, d'arbitre, de conciliateur* ». Cette définition est révélatrice des usages sociaux, c'est à dire des acceptions les plus courantes. Le médiateur se caractérise dans sa plus simple expression comme un acteur ou comme un objet investi d'une fonction de régulation relationnelle et se situe entre deux éléments ou deux individus engagés dans des interactions le plus souvent antagonistes, voire conflictuelles. Sous ses usages *ordinaires* ou *institutionnels* , « les » médiations ne sont pourtant pas réductibles à une seule définition. Elles semblent au contraire, à l'aune du contexte dans lequel elles se développent , vouées à revêtir de multiples formes. Elles empruntent une multiplicité de modalités institutionnelles et s'étendent dans différents champs (famille, ville, diplomatie...). Il apparaît indubitable que le monde de la médiation renvoie à un monde vaste, polymorphe, et à des pratiques très éclatées. Il n'est pas fondé sur des conceptions qui traduisent une vision commune mais le produit de constructions sociales multiples et variées, traversées par des enjeux de reconnaissance symbolique et professionnelle.

La professionnalisation de la médiation semble encore aujourd'hui être laborieuse ; peut-être demeurera-t-elle dans cette situation dans la mesure où elle apparaît très ancrée dans les modes ordinaires de sociabilité. D'ailleurs, beaucoup ne voient en elle qu'une reconstruction d'un ordre déjà inscrit dans les rapports sociaux. Pourtant, elle ne désigne ni seulement des modes ordinaires de sociabilité, ni des formes de normativité « a-prescriptive » mais constitue en raison de son développement et de son institutionnalisation, un mode de gestion organisé, formalisé voire professionnalisé de la

sociabilité. De surcroît et au delà de ces conditions jugées indispensables à sa mise en œuvre, la médiation dépasse le simple ajustement de deux pôles concurrents (institutions ou personnes) engagés dans un conflit d'intérêts.

Après avoir problématisé notre objet de recherche, nous aborderons, en **première partie** de cette thèse, les soubassements théoriques et philosophiques de cette procédure dite *alternative* de régulation en rappelant qu'elle s'édifie sur les théories du pluralisme juridique (chapitre 1). L'alternative dont il est question se situe alors dans la proposition et la promotion de modes de régulation qui se définissent par défaut au positivisme juridique. En médiation, la règle de droit émanant de l'Etat tend à s'effacer au profit d'une normativité fondée sur les dispositions subjectives des interactants. A l'ambition totalitaire du droit comme source supérieure et les impasses auxquelles elle conduit, les procédures alternatives et particulièrement la médiation proposent un changement de paradigme plus adapté à nos sociétés complexes. Nous montrerons que les principales critiques émises par ce courant du pluralisme juridique à l'égard du positivisme et de l'institution judiciaire qui le représente sont très proches, voire identiques à celles des discours qui entendent promouvoir la médiation. Parallèlement, nous tenterons d'examiner les principaux référentiels communs de ce paradigme et les principes d'action qui participent à la définition et à la clôture de ce champ de la médiation (chapitre 2). Malgré l'inflation que connaît ce terme, il est indéniable que les référentiels propres à la médiation, au sens de la doctrine, renferment une posture communicative dont les principales modalités sont la neutralité, l'absence de coercition, la responsabilisation des médiés et dont la philosophie est porteuse d'un modèle d'équité fondé sur le consensus. Ces référentiels sont au cœur des discussions et controverses qui animent les débats sur les diverses conceptions de la compétence qui s'expriment dans ce champ. Nous examinerons de manière idéal typique ces conceptions à partir des définitions savantes ou semi-savantes pour saisir les principaux enjeux qui constituent l'arrière-fond des processus de professionnalisation (chapitre 3). Ces processus sont subordonnés à une homogénéisation interne et à la constitution d'un « entre soi » qui s'avère difficile à stabiliser en raison d'une part de la diversité des conceptions qui s'expriment, et d'autre part de l'existence de processus de segmentation qui nourrissent de manière circulaire les confrontations et les polémiques quant à la définition de l'activité (chapitre 4).

Grâce à nos investigations empiriques et après avoir précisé le cadre méthodologique d'une enquête par questionnaire que nous avons mené auprès de soixante-huit médiateurs (chapitre 1), nous montrerons en **seconde partie** de notre thèse, que cette segmentation demeure en partie relative dans la mesure où l'on retrouve des invariants, c'est à dire des principes communs qui incluent non seulement les définitions savantes mais aussi les définitions que les médiateurs (sociaux, pénaux, familiaux) se font de leur activité ou de leur métier (chapitre 2). En déclinant les valeurs et les qualités qui fondent aux yeux des médiateurs une pratique pertinente de la médiation, nous tenterons de démontrer que les référentiels de la médiation sont enserrés par des savoirs ordinaires et par des assemblages disciplinaires : sociologie, psychologie et droit (chapitre 3). Cette situation produit des discours variés : tantôt la médiation est considérée comme une discipline à part entière, tantôt elle est décrite comme une technique dépendante d'un savoir disciplinaire exogène ou héritée d'une sociabilité ordinaire. L'existence de ces conceptions indigènes rapprochant la médiation des activités ordinaires (fondées sur les qualités personnelles des acteurs) et la propension de certains médiateurs à considérer que cette activité n'est pas fondamentalement distincte de certaines professions labellisées contribuent à instaurer une frontière relativement incertaine de ce champ et à poser singulièrement la question de la spécificité de l'expertise. En nous intéressant à l'une des professions labellisées qui a récemment investi le champ de la médiation, nous montrerons comment les avocats et leurs instances représentatives tendent, malgré les incompatibilités entre principes de médiation et logique juridique, d'adopter les référentiels de la médiation (Chapitre 4). Plus précisément il s'agira à partir d'un corpus composé d'articles de presse à l'attention du public de relever comment cette profession se présente pour montrer qu'elle est la plus susceptible de répondre à la demande de médiation. Nous essaierons également d'analyser la manière dont elle reprend à son compte les rhétoriques désormais classiques sur la nécessité de promouvoir ce mode de régulation. L'expertise juridique des avocats est souvent mise en avant et constitue une particularité distinctive par rapport aux autres médiateurs ou candidats médiateurs. Néanmoins nous rappellerons que les règles déontologiques qui relèvent de dispositions légales devront aussi faire l'objet d'adaptation puisqu'en l'état de nombreux obstacles réglementaires subsistent pour investir de façon effective le champ de la médiation. Les médiateurs pénaux sont des autres auxiliaires de

justice qui ne peuvent pas se prévaloir de leur expertise juridique et qui d'ailleurs ont souvent fait de la part des avocats l'objet de critique quant à leur méconnaissance des règles de droit. Nous porterons notre attention sur ces acteurs de la médiation afin de comprendre comment leurs compétences se déclinent dans ce contexte judiciaire (chapitre 5). Notre objectif visera à saisir les rhétoriques singulières qu'ils mettent en œuvre pour faciliter les résolutions des litiges qu'ils ont à traiter. Leur position fortement empreinte du contexte judiciaire pose la question de leur mode de légitimation, de leur rapport à la normativité juridique et des ajustements qu'ils opèrent pour adapter les référentiels de la médiation à leur pratique.

Après nous être intéressé aux pratiques de médiation mises en œuvre dans un contexte judiciaire, nous nous intéresserons dans la **troisième partie** de notre thèse, à celles qui se sont développées en milieu urbain. Nous présenterons les principales caractéristiques de la médiation sociale en distinguant d'une part, les médiations plutôt orientées vers la restauration d'une « paix sociale » et incarnées dans les récents dispositifs emplois-jeunes, d'autre part, les médiations proches de la doctrine et qui concernent plutôt les procédures de résolution des conflits réalisées non pas dans le cadre d'emplois aidés, mais dans le cadre d'un engagement bénévole. Mais avant d'aborder plus précisément ces deux champs de la médiation sociale, nous ferons un bref retour historique sur deux expériences emblématiques et nous discuterons plus globalement des principales analyses sociologiques relatives à l'avènement de la médiation (chapitre 1). Cet avènement est le plus souvent rapporté à deux paradigmes explicatifs qui considèrent que la médiation est révélatrice d'une « crise » de régulation et qu'elle est consécutive à l'inadaptation du travail social patenté. Nous tenterons de démontrer que le premier paradigme se réfère implicitement à une approche durkheimienne et que les rhétoriques sur la « disparition des médiations dites naturelles ou institutionnelles » ne sont pas nouvelles puisque ce type de problématique était posé dans les mêmes termes à la fin du 19ème siècle. Nous développerons le second paradigme relatif à l'inadaptation de l'action sociale et à la « crise » de légitimité des travailleurs sociaux traditionnels en montrant qu'il existe une continuité entre les référentiels (notamment à travers les concepts de participation/responsabilisation) de la médiation et ceux du travail social (chapitre 2). Cette proximité des référentiels n'évacue toutefois pas les enjeux professionnels qui opposent

ces deux mondes. Dans l'intention de mieux comprendre certains processus de professionnalisation, nous dégagerons les principales rhétoriques de légitimation et nous examinerons les modes de démarcation professionnelle observables dans ce champ de la médiation sociale. A partir de nos propres investigations empiriques, nous examinerons les principales problématiques relatives à la professionnalisation des médiateurs sous statut emplois-jeunes (A.L.M.S et autres médiateurs sous ce statut). Ce premier champ de la médiation sociale, que nous avons précédemment évoqué et distingué de la médiation orientée vers la résolution des conflits, est investi par de récents acteurs qui oeuvrent principalement dans les transports urbains et dans les quartiers fragilisés (chapitre 3). Leurs missions principales s'articulent autour d'actions visant à restaurer prioritairement le respect des règles nécessaires à la paix publique et le rétablissement du sentiment de sécurité. Pour ce faire, ces médiateurs interviennent dans des espaces institutionnels (piscines, maisons de quartier, établissements scolaires...), dans des territorialités définies comme problématiques ou encore au sein des réseaux de transport. En nous appuyant sur des enquêtes macro-sociologiques et sur les investigations empiriques que nous avons menées, nous tenterons de mieux cerner le rapport que ces médiateurs entretiennent avec leurs différentes fonctions. Les intitulés de poste masquent souvent le contenu des activités professionnelles qui, elles-mêmes, peuvent être proches de celles des professionnels sans pour autant recouvrir leur niveau de responsabilité et de légitimité. De surcroît, l'environnement professionnel des médiateurs et la philosophie qui sous tend ce dispositif emplois-jeunes soulèvent un certain nombre d'interrogations sur la nature de ce type d'intervention : recrutement associant désir d'insertion des jeunes, volonté de restauration des liens sociaux et forte proximité des médiateurs avec leur milieu d'origine, absence de définition de postes, enchevêtrement des pratiques, difficultés pour les médiateurs de cerner les limites de leur intervention. Pour ce qui concerne les médiateurs sociaux engagés dans les procédures de résolution des conflits dont les caractéristiques sociologiques semblent opposées à celles des médiateurs emplois-jeunes (personnes plus âgées, bénévoles, issus des professions intermédiaires ou supérieures), mais dont les compétences s'ordonnent tout autant sur leurs connaissances ordinaires que sur leur savoir expérientiel, notre travail consistera à nous consacrer à l'étude détaillée des ordonnancements rhétoriques de recherches d'accords. Notre questionnement visera alors à saisir la manière dont certains médiateurs proches de « l'esprit » traditionnel de la médiation essaient, à

partir de leurs connaissances et de leurs savoirs, de réguler des différends entre personnes (chapitre 4). Après avoir défini le cadre méthodologique de notre enquête par entretiens semi-directifs et précisé nos perspectives théoriques, nous décrirons et nous analyserons la manière dont ces médiateurs sociaux conçoivent leur pratique de médiation. Nous distinguerons certaines modalités et certaines dispositions (le bon sens, le désaveu des règles juridiques...) qui constituent à nos yeux les principaux outils à partir desquels ces médiateurs ordonnent leurs modes de persuasion pour faciliter la mise en perspective d'accords entre des parties en conflit. Parallèlement notre questionnement se portera sur les rapports bivalents que ces médiateurs entretiennent avec la normativité juridique dans certaines situations où le rappel de la règle de droit constitue l'une des seules manières de tempérer une position jugée trop rigide pour trouver une solution équitable entre les parties. Enfin, nous montrerons que les sources de motivation et la prise en compte de demande de soutien psychologique des médiés peut aussi devenir une ressource supplémentaire pour les médiateurs dans leur démarche de résolution des conflits. Pour ces derniers, les prédispositions endogènes et les ressources exogènes participent à la définition de la compétence.

1. L'EXPLORATION DE L'OBJET DE RECHERCHE

Le travail exploratoire de cette recherche s'est appuyée en grande partie sur une connaissance empirique de la médiation en même temps que sur une étude documentaire. Autrement dit, il nous a paru nécessaire avant de construire notre modèle d'analyse, de considérer notre expérience professionnelle et de nous plonger dans les travaux qui ont été élaborés sur ce sujet. Cette expérience dans le domaine de la médiation, complétée par un état des lieux documentaire de ce mode de régulation, a constitué notre canevas de la phase exploratoire.

Nous voudrions dire, avant tout, que la construction de notre problématique ne renvoie pas simplement à une utilisation de seconde main de divers documents mais à un questionnement permanent de notre propre rapport à l'objet. Cet effort dirigé à la fois vers le sujet que nous sommes et l'objet de la médiation, nous a conduit à adopter une posture réflexive et heuristique[1]. Il n'y a pas de coupure épistémologique (cela serait impossible d'ailleurs), mais un véritable questionnement dialectique entre d'un côté une analyse documentaire et de l'autre une réflexion tirée de notre expérience pratique. Il convient, toutefois, avant d'aborder ce questionnement de préciser la nature de notre positionnement très éloigné des discours doctrinaux à caractère plus ou moins spéculatif[2].

---

[1] Dans une démarche heuristique, faut-il le rappeler, le chercheur partage (pas nécessairement au même moment et sur les mêmes lieux) avec les acteurs une expérience par rapport à son objet d'étude. Nous nous retrouvons malgré nous, du fait des circonstances professionnelles fortuites, dans cette position. Le questionnement réflexif étant, comme dans toute recherche en sciences humaines d'ailleurs, une exigence et constitue surtout un impératif de la recherche. Avant d'interroger les acteurs, dans une perspective purement heuristique, le chercheur se doit d'avoir une expérience de la réalité qu'il cherche à connaître. Quant à la posture réflexive, nous retenons les critiques de Bourdieu sur « la nécessité d'un retour réflexif ». « Ce qui me désole », nous dit-il, « lorsque je lis certains travaux de sociologie, c'est que ceux qui font profession d'objectiver le monde social se montrent si rarement capables de s'objectiver eux-mêmes et ignorent si souvent que leurs discours apparemment scientifiques parlent moins de leur objet que de leur relation à l'objet » (1992, p.48).

[2] Ces discours au même titre que les discours ordinaires font partie de l'objet lui-même.

A) Notre rapport à l'objet

L'expérience acquise pendant près de trois années en tant que chargé de mission et médiateur dans la résolution des conflits concernant des problèmes de voisinage, nous a apporté une certaine intelligibilité du monde de la médiation. Cette expérience passée[3] (entre 1994 et 1997) nous oblige cependant à préciser dans un souci de réflexivité notre propre rapport à l'objet afin d'éviter les dérives d'une sociologie spontanée[4].

L'immersion héritée de cette expérience professionnelle avec notre objet de recherche nous semble être un atout pour plusieurs raisons. La première réside dans notre relatif éloignement de la médiation. Faire cette étude et être en même temps professionnel de la médiation pouvait constituer une entrave. La position de professionnel est susceptible le plus souvent à notre insu de colorer les données de la recherche. L'exemple nous est fourni par un certain nombre de constats que nous avons réalisé au cours de cette recherche auprès de médiateurs en exercice qui, tout en affirmant avoir un regard «objectif», étaient plus préoccupés de faire la promotion de ce mode de régulation que d'être en accord avec leurs allégations de départ. Le fait de ne plus exercer cette fonction nous dégage de l'immédiaté de la situation et nous entraîne vers une dimension réflexive de notre rapport à l'objet de recherche. Dégagé des enjeux institutionnels propres à toute situation professionnelle, nous sommes dans une position «de retrait» plus propice au travail de recherche.

La seconde raison nous permet d'introduire une distance par rapport à la formulation de principes génériques contenus dans le discours normatif des chartes et des codes déontologiques de la médiation (neutralité, volontariat, empathie...). Ce discours formaliste, voire impératif, peut devenir contraignant pour saisir les *praxis* des agents. Autrement dit, notre objectif n'est pas de nous efforcer à montrer comme dans de

[3] Aujourd'hui, nous sommes responsable d'un service éducatif dans une association de prévention de la délinquance.

[4] A ce propos, P. Bourdieu (1968, p. 35) souligne que « la familiarité avec l'univers constitue pour le sociologue l'obstacle épistémologique par excellence parce qu'elle produit continûment des conceptions de systématisations fictives, en même temps que les conditions de leur crédibilité ». Bourdieu ajoute que le sociologue n'en a jamais fini avec la sociologie spontanée.

nombreuses études sur ce sujet, l'adéquation, qui n'est pas toujours justifiée, entre le discours normatif et les pratiques de médiation. Notre exposé sera donc essentiellement traversé par des exigences d'ordre épistémologique.

Enfin, la troisième raison nous permet d'approcher et d'être nous-même imprégné par le même monde d'objets des médiateurs. Nous sommes en d'autres termes, au fait de la grammaire indigène qui devrait nous aider à éviter certaines pistes que suscite tout nouveau discours. Des auteurs comme Zimmerman (Mucchieli,1996, p.83) à travers la notion de tracking (filature ethnographique) défendent même l'idée d'une certaine « familiarité » avec l'objet. Le sociologue replace les restitutions expérientielles dans leur contexte et considère les descriptions des acteurs comme des instructions de recherche. Cette notion serait pour Zimmerman une solution par rapport aux inconvénients que suscitent la position d'un observateur dans un milieu étranger.

Dans cette perspective, les données expérientielles empiriquement vécues ont justement servi d'instructions de recherche au sens de Don H. Zimmerman. Par exemple, lorsque nous avons distingué la conciliation de la médiation (Ben Mrad 1997), nous nous sommes appuyé, non seulement, sur les préoccupations empiriquement observées par des médiateurs à l'égard des principes de neutralité de la médiation, mais nous nous sommes aussi intéressé à la nature de la médiation et de la conciliation telle qu'elle est définie dans les textes légaux et les autres référentiels (notamment le code déontologique). Il apparaît alors, que le médiateur se trouve confronté à une « dissonance cognitive» – pour reprendre la formulation de certains psychosociologues – entre les principes de la médiation qui lui imposent de préserver sa neutralité et les pressions quotidiennes. La nature du différend ou la nature des relations avec les médiés peut l'engager dans des processus formels d'interprétation des faits, contraires à certains principes fondamentaux (neutralité et impartialité) de la médiation. Les distinctions courantes entre médiation et conciliation sont alors réinterrogées à partir de ces « instructions » empiriques. Nous procédons donc à un va-et-vient entre ces observations et l'analyse des référentiels auxquels ces agents se réfèrent (code déontologique, principes de médiation, textes légaux...).

B) Nos premières investigations documentaires

Si nous attachons autant d'importance à notre expérience professionnelle, notre travail exige le même intérêt pour scruter les productions écrites sur la médiation et particulièrement sur sa professionnalisation. Nous considérons les investigations documentaires à la fois comme des sources d'informations et des outils de connaissances. Notre objectif a été dans la mesure du possible, de tenter de dresser un premier tableau des différents discours sur ce sujet. En raison du caractère protéiforme de la médiation (médiation pénale, sociale, citoyenne, conciliation civile...) et de l'inflation de son utilisation dans différents domaines, l'analyse des écrits nous a indubitablement aidé à préciser et à délimiter notre investigation.

Avant même de commencer cette recherche, notre intérêt se portait sur l'observation et l'analyse des processus de professionnalisation dans le champ de la médiation sociale. L'interrogation encore imprécise se résumait alors par cette question de départ : quelles sont les raisons qui expliquent les nombreuses controverses institutionnelles, alors que les conceptions sur les principes guidant les actions de médiation ne sont pas fondamentalement contrastées ? Quelques pistes nous permettaient alors, d'orienter partiellement notre recherche. Il semble en effet que la question de la professionnalisation de la médiation peut en partie nous éclairer sur les raisons de ces confrontations institutionnelles. Mais cette proposition nous paraissait bien vague et devait être précisée. Il nous fallait donc approfondir nos éléments de réponse en nous appuyant sur les réflexions qui nous ont précédé. Les experts de la médiation engagés depuis plusieurs années dans des recherches sur cet objet émettent des réflexions qu'il est indispensable d'intégrer dans ce travail d'investigation. Parmi les travaux français existant sur la question de la médiation, nous avons sélectionné plusieurs dizaines d'articles en rapport avec notre questionnement en nous aidant de l'état des lieux bibliographiques réalisé par Pierre Duriez. Ce dernier a en effet établi des bases de données bibliographiques en recensant sur ce sujet la quasi totalité des écrits français de 1980 à nos jours.

Comment avons nous procédé pour sélectionner ces articles ? Dans une première étape, la procédure a consisté à retenir les travaux qui concernaient directement et indirectement la question de la professionnalisation dans le champ pénal, social et familial. Ensuite, eu égard à l'avancée de notre réflexion nous avons élargi nos sources d'investigation. Par exemple, l'analyse sur l'émergence de la médiation sociale en France, nous a conduit à nous intéresser à certains dispositifs de la Politique de la Ville et particulièrement aux compétences mises en avant par les médiateurs eux-mêmes ou par leurs représentants (responsable d'association, articles à caractère professionnel...). Au fur et à mesure de notre progression dans la réflexion, nous avons enrichi, toujours en lien avec notre questionnement, les perspectives de recherche.

Nos recherches documentaires n'ont donc pas été figées dans un programme définitif, elles ont été continuellement revues et adaptées en fonction de l'évolution de nos travaux. Autrement dit, nous avons préféré, plutôt que d'analyser l'ensemble des articles répertoriés sur les bases de données, articuler les informations récoltées à l'analyse de notre objet. Il s'agissait, par exemple, de nous demander si les différentes conceptions sur la professionnalisation de la médiation n'appelaient-elles pas d'autres recherches pour mieux sérier notre questionnement ?

Dans une seconde étape, la procédure a consisté à replacer les discours dans une perspective dynamique. En médiation le discours savant et professionnel n'est pas simplement descriptif, il s'organise autour de tensions et d'enjeux professionnels. La recension documentaire ne se limite donc pas à une synthèse des différents points de vue de la médiation, mais a consisté à réfléchir en lien avec notre expérience de l'objet, sur la mise en relation des différentes conceptions. Les arguments de certains auteurs sont en partie liés à leur appartenance institutionnelle puisque les rhétoriques de justification reposent dans une large mesure sur des critiques adressées à d'autres conceptions de médiation et aux professions voisines. Par exemple, nous verrons ultérieurement[5] que les conceptions du modèle *professionnel* s'organisent autour d'une critique radicale du modèle *pragmatique* et du modèle *attributiviste* de la médiation.

[5] Cf, 1ère partie, chapitre 3, sur les conceptions de la compétence.

Après la lecture de plusieurs articles, il est donc apparu nécessaire de trouver sur le plan technique un support pour consigner les critiques et les observations que les différents acteurs, en fonction de leur conception de la médiation, émettent à l'égard d'autres perspectives sur la professionnalisation en médiation. Nous avons construit un outil relativement simple qui permet de recenser les principaux arguments des différents modèles suivi d'un mémento de références bibliographiques précis. Par ce biais, nous avons réalisé un repérage synthétique des différentes tensions observables dans notre domaine d'investigation.

Les conceptions de la compétence en médiation	La médiation est une fonction sociale ordinaire (conception pragmatique)	La médiation relève de la compétence de métiers déjà labellisés. (conception attributiviste)	Les compétences découlant des métiers labellisés sont indispensables mais non-suffisantes. (conception spécialisée)	La médiation est et doit être une profession autonome. (conception professionnelle)
La médiation est une fonction sociale ordinaire (conception pragmatique)	Principales conceptions de la médiation dans l'approche pragmatique	Principales critiques des « pragmatiques » à l'égard de la conception attributive	Principales critiques des « pragmatiques » à l'égard de la conception spécialisée	Principales critiques des « pragmatiques » à l'égard de la conception professionnelle
La médiation relève de la compétence de métiers déjà labellises. (conception attributiviste)	Principales critiques des « attributivistes » à l'égard de la conception pragmatique	Principales conceptions de la médiation dans l'approche attributive.	Principales critiques des « attributivistes » à l'égard de la conception spécialisée	Principales critiques des « attributivistes » à l'égard de la conception professionnelle
Les compétences découlant des métiers labellisés sont indispensables mais non-suffisantes. (conception spécialisée)	Principales critiques des « spécialistes » à l'égard de la conception pragmatique	Principales critiques des « spécialistes » à l'égard de la conception attributive	Principales conceptions de la médiation dans l'approche spécialisée	Principales critiques des « spécialistes » à l'égard de la conception professionnelle
La médiation est et doit être une profession autonome. (conception professionnelle)	Principales critiques des « professionnels» à l'égard de la conception pragmatique	Principales critiques des « professionnels» à l'égard de la conception attributive	Principales critiques des « professionnels» à l'égard de la conception spécialisée	Principales conceptions de la médiation dans l'approche professionnelle

Le tableau synthétique (ci-dessus) présente l'avantage d'intégrer de façon cumulative des informations éparses contenues dans les divers ouvrages et articles sur la médiation. Son contenu donne des indications qui nous ont permis d'orienter notre recherche et d'articuler les conceptions entre elles. Plus qu'un tableau synthétique, cet outil s'est révélé être dans la phase exploratoire, un véritable support à la réflexion critique. Il nous a permis de rapprocher, de distinguer et d'interroger différents documents de notre corpus.

Après avoir exposé ces différents aspects du travail exploratoire, notre intention est à présent de poser les premiers jalons de notre problématique afin de mettre en évidence les perspectives sociologiques qui nous paraissent pertinentes pour aborder notre objet de recherche et pour en préciser les principales orientations.

2. POUR UNE SOCIOLOGIE DE LA CONNAISSANCE

Le travail de recherche nécessite d'avoir une relative bonne connaissance des travaux antérieurs pour notamment construire et situer aussi clairement que possible un questionnement de type sociologique. Notre souci n'est pas de nous enfermer dans une situation de confrontation et de débat mais au contraire de tenter de mieux comprendre l'éclatement des pratiques de médiation. Plutôt que de partir des catégorisations aprioritiques fondées sur des données prédéfinies, nous chercherons à mieux comprendre le sens que les acteurs de la médiation assignent à leur action. Nous situons résolument notre perspective dans une approche phénoménologique. Autrement dit notre « compréhension » sociologique de la médiation est avant tout fondée sur les rationalisations et les perceptions agissantes de ces acteurs. Plutôt que de partir des classifications savantes ou doctrinales de ce « qu'est ou n'est pas » la médiation, donc fondées sur des connaissances acquises ou construites en référence à un souci objectiviste, il s'agit de considérer les définitions du sens commun pour saisir les significations qui s'enracinent dans le vécu des médiateurs. Autrement dit, nous ne distinguerons pas les « vraies » des « fausses » médiations, mais nous examinerons certaines expériences qui avancent cette appellation pour repérer les

ruptures manifestes et les distributions observables dans ce champ en voie de constitution. En adoptant un tel positionnement, nous reprenons à notre compte l'une des orientations de la problématique de J-Y. Trépos qui souligne que le rôle de la sociologie n'est pas de déterminer le mérite des appellations (1996, p. 3).

Le renoncement à une définition préalable nous place ainsi dans une position « compréhensive » de la médiation, véritable préoccupation de notre questionnement. La connaissance implique, en effet, une certaine relation à l'objet étudié où le jugement de valeur (ce qui doit être) doit être distingué du jugement de la réalité (ce qui est). L'enchevêtrement souvent observé, même s'il se pare d'une traduction « scientificisée » du discours de légitimation ne doit pas nous faire oublier qu'il est absolument nécessaire, quand on a pour objectif de saisir une « réalité » sociale, de dépasser la proclamation partisane. Comme le soulignent certains ethnométhodologues, l'analyse pertinente des phénomènes sociaux et des activités humaines ne consiste pas à faire « un compte-rendu des comptes-rendus des acteurs » et encore moins selon nous, à confondre les légitimes revendications de reconnaissance d'une catégorie d'acteurs sociaux avec l'analyse du réel. Autrement dit, au sens phénoménologique du terme, l'attention portée aux médiateurs n'implique pas l'abandon d'une attitude de retrait nécessaire à la production d'un mode de connaissance sur la réalité de la médiation et de ses enjeux.

L'analyse des référentiels de la médiation renvoie à la prise en compte des savoirs formels et à des références savantes auxquelles recourent les médiateurs. Les productions savantes émanant des théoriciens de la médiation doivent être intégrées à l'analyse des pratiques. Ces théoriciens sont de véritables agents de socialisation qui produisent des abstractions et des formalisations et contribuent à alimenter les rhétoriques professionnelles de distanciation à l'égard des profanes. Ils sont des experts qui font autorité en la matière et leur recours par l'emprunt de leurs analyses constitue un véritable argument d'autorité aux yeux de nombreux médiateurs. En effet, nous avons souvent remarqué, lors de rencontres et réunions entre médiateurs venus d'horizons divers et intervenant dans les multiples champs (entreprise, famille, pénale, sociale...), que leurs analyses s'appuient, non seulement sur leurs expériences, mais aussi sur une appropriation de concepts émanant des discours savants (par exemple, réutilisation de la

distinction de J-P. Bonafé-Schmitt entre *instances* de médiation et *activités* de médiation ou encore de son analyse sur l'émergence de la médiation en France). Bien entendu, il ne s'agit pas ici de dénoncer un manque de probité de la part des médiateurs, mais de montrer que l'intériorisation des savoirs professionnels est liée à la production des savoirs savants. L'autorité savante ne fait que rarement l'objet d'une argumentation *a contrario* qui comporterait des récusations de cette forme d'expertise. Souvent l'expérience des praticiens semble rejoindre l'observation des théoriciens pour décrire le réel, non pas que les approches de ces derniers ne soient pas discutables, mais en tout cas elles sont rarement discutées. Au contraire, la théorie devient un faire valoir pour échafauder les discours sur la pratique. Autant la démonstration profane est suspectée d'ineptie autant la raison de l'expert est garante du caractère authentique et scientifique du propos.

Dans le champ de la médiation où les analyses à portée idéologique et promotionnelle constituent une part essentielle de la littérature disponible en France, notre volonté visera aussi à dépasser les approches apologétiques de la médiation. Ces approches nous en disent souvent plus sur leur projet de professionnaliser les médiateurs que sur la réalité des processus en œuvre dans les conflits de légitimité des divers intervenants sociaux.

Nous ne pouvons récuser le fait que les activités candidates à la professionnalisation aient leurs propres experts qui œuvrent par un discours savant ou semi-savant à une reconnaissance statutaire. Pour autant, il est embarrassant d'adhérer dans un travail de type sociologique, à des justifications qui relèguent au second plan la démarche heuristique et dont les préoccupations semblent obéir à la volonté de légitimer un groupe en devenir professionnel. On peut alors raisonnablement se montrer dubitatif quand le discours des médiateurs sur eux-mêmes, sous couvert « d'une sociologie des métiers » devient l'objet d'une homologation savante. Ces processus d'homologation qui consistent à interpréter en langage savant les motivations, somme toute compréhensibles des candidats en mal de reconnaissance professionnelle, doivent alors être considérés comme tels et non comme une description de la réalité qui aurait pour prétention d'être plus objective que les autres. Ce souci nous conduit à intégrer à notre objet de recherche les points de vue et les opinions de ces précepteurs de la médiation.

3. EXEMPLE D'UN DISCOURS APOLOGETIQUE ET PREMIERES HYPOTHESES DE TRAVAIL

Les approches apologétiques nous ont permis, par le regard critique que nous leur portons, de poser nos premières hypothèses de travail. C'est en lisant plusieurs ouvrages et articles de ce type que nous avons affiné notre questionnement exploratoire. A titre d'exemple, nous profitons de l'examen de deux ouvrages de J-F. Six pour exposer en partie notre positionnement et pour préciser notre problématisation. Conséquemment, il nous semble nécessaire de déconstruire ce type d'investigation plus proche de l'idéologie doctrinale que d'une analyse satisfaisante du champ de la médiation. Il convient notamment de rappeler que notre problématique tentera de considérer les dimensions psychologiques et sociales des acteurs tout en se démarquant d'une lecture partisane forcément insuffisante du point de vue heuristique. Nous nous limiterons à faire quelques remarques sur les assertions de J-F. Six pour montrer le caractère spéculatif de cette approche de la médiation. Cette lecture nous permettra, dans un second temps, de soulever des questionnements fondamentaux quant à la nature des interactions entre médiés et médiateurs, tout en considérant l'importance du contexte dans lequel se déroule les différents ajustements relationnels entre ces agents.

Dans son ouvrage sur « la dynamique de la médiation », J-F. Six tente de promouvoir la médiation *citoyenne*, caractérisée par une absence de lien institutionnel et indépendante de tout organisme. Il la distingue de la médiation *institutionnelle* dans laquelle le médiateur est toujours nommé par une administration, un organisme, un hôpital, une entreprise... A l'image du médiateur de la République ou du médiateur de la Poste, ces derniers « sont des " organes" de tel organisme ; leur place est notée dans l'organigramme de l'organisme, c'est l'organisme qui crée la fonction » (1995, p.194). Cette médiation institutionnelle appelée aussi, *médiation hommes* (*ibid.*, p.13) est mandatée par « un pouvoir venant d'en haut » et n'a rien à voir avec la médiation citoyenne, *femme*[6]. Cette médiation *citoyenne*, nous dit J-F. Six, s'adresse ni aux

[6] Doit-on comprendre le terme de médiation « femmes » par rapport à la maïeutique qui dans la philosophie socratique, est l'art de faire accoucher les esprits ?

délinquants, ni aux victimes et ne se réalise qu'en totale indépendance des tribunaux. Le médiateur citoyen n'est investi d'aucun pouvoir et se situe sur le même pied d'égalité que les médiés (*ibid.*, p.14). Il est décrit comme un tiers indépendant de tout organisme. Ce « citoyen parmi les citoyens » n'est désigné par aucune institution et ne possède pas de pouvoir en tant que tel, mais une autorité morale (1996, p.23). Le médiateur est ici affranchi des positions et des enjeux sociaux; entièrement libre, il est dégagé de toute contrainte institutionnelle. Il s'appuie sur les ressources propres des personnes et suscite leur désir et leur volonté d'apporter une solution à leur situation de conflit (*op.cit.*, 1995, p.42). Il propose une « sortie de soi » car le médiateur est un « passeur » qui ne donne pas sa propre solution, mais un facilitateur renvoyant les médiés à leur propre liberté (*ibid.*, p.117). Il est même du genre « prophète » et « créateur » car il a le sens de l'anticipation et se donne les moyens de prévenir les problèmes. Le médiateur citoyen peut être une personne « sécrétée par son groupe social » dont les missions consistent à la fois à assumer un rôle de prévention et à favoriser les liens sociaux dans les quartiers difficiles. J-F. Six nous rappelle enfin que la médiation *citoyenne* dépasse la simple résolution des conflits en revêtant une dimension préventive.

Premièrement, nous avons du mal à nous représenter, à partir de la typologie de J-F. Six, le travail de ces médiateurs *citoyens*, même s'il ne se satisfait de ces « sociologues qui se sont mis à faire des inventaires, des « états des lieux » [...] ce sont des compilations qui accumulent des fiches mais ne font guère avancer la compréhension » (1995, p.21). Pourtant, les médiateurs *citoyens* ne sont pas des acteurs affranchis de tout pouvoir, libérés de leurs préjugés sociaux. Le médiateur *citoyen* est-il si libre et si rationnel ? N'est-il pas comme tout agent sensible aux personnalités des parties, à ses représentations de classe, à ses habitus... La parole d'autrui passe par les méandres de la subjectivité du simple fait que les médiateurs, comme tous les acteurs, sont inscrits dans une réalité sociale et culturelle. Les préférences individuelles peuvent même s'exprimer quand les processus d'identification à l'autre sont insuffisamment maîtrisés. Il n'est pas sûr, lorsque le médiateur a vécu ou vit encore des faits identiques à ceux des parties, qu'il puisse évacuer de façon définitive sa propre histoire. Selon cette proximité identificatoire, les énoncés

peuvent paraître pour les médiateurs totalement singuliers ou parfaitement raisonnables. Au delà de cette proximité, c'est toute l'importance de la situation d'interaction qui mérite d'être considérée comme un facteur de compréhension de cette relation des médiateurs à l'égard des parties.

Les médiateurs formés sont certainement plus à l'abri de ces identifications qu'un médiateur intervenant plus spontanément. Mais peut-on dire pour autant que la rationalité instrumentale contenue dans les exigences éthiques et professionnelles (neutralité, impartialité, anonymat...) n'est pas traversée par une rationalité plus subjective ? La confrontation au terrain ne se réfère pas seulement aux valeurs et croyances acquises sur « les bancs des salles de formation », mais dépend de processus d'adaptation des acteurs aux situations qu'ils rencontrent quotidiennement dans leur travail. L'intérêt à agir de telle ou telle manière est certes modulé par le savoir académique, mais aussi par la situation dans laquelle se trouve le médiateur et surtout par ses propres valeurs de référence. Pour reprendre le concept d'habitus de P. Bourdieu, le médiateur est plus ou moins dépendant de l'ensemble des structures incorporées qu'il intègre tout au long de sa socialisation. Ce *principe générateur* des pratiques et des représentations sociales définit la perception de la situation et engendre un système de dispositions réel et agissant dans l'interaction entre médiateur et médié. Autrement dit, il est difficile pour le médiateur d'être à ce point déconnecté de son environnement, c'est à dire complètement libre des déterminations objectives et maîtrisant ses dispositions (cognitives) avec autant de détachement.

Deuxièmement, nous sommes relativement dubitatif sur la question de l'égalité des positions entre médiateurs et médiés. Selon J-F. Six , le médiateur *citoyen* se trouve dans une situation égalitaire avec les parties et ne représente à leurs yeux aucun pouvoir. Devant une situation déséquilibrée entre deux parties, le médiateur *citoyen* , entérine-t-il les relations ou a-t-il tendance à réduire cette situation singulière ? *Lato sensu*, le pouvoir n'est-il pas, comme le définissait Russel à la fin des années 30, la capacité des acteurs à produire l'effet recherché ? Le travail du médiateur, même s'il n'est pas basé sur des modes relationnels de type interventionniste peut consister, au moins partiellement, à modifier des attitudes d'opposition en attitudes de coopération.

Il s'agit bien pour le médiateur de transformer une situation conflictuelle dans l'intention d'apaiser avec les parties, les hostilités réciproques. Bien avant Russel, M. Weber définissait déjà le pouvoir comme une action des individus visant la réalisation de leur propre volonté. « Le pouvoir signifie toute chance de faire triompher au sein d'une relation sociale sa propre volonté même contre des résistances, quelle que soit la base sur laquelle repose cette chance » (M. Weber, 1971). Pour s'exercer, le pouvoir n'a pas toujours besoin de la contrainte. Il implique toutefois, comme nous le rappelle M. Weber, une relation sociale.

Les interactions en médiation se fondent sur les ressources psychologiques et cognitives des divers protagonistes. Sans réduire ces interactions à une logique utilitariste, nos premières observations des médiations montrent de façon patente que les médiés tentent d'obtenir l'accord le plus avantageux pour eux. Cet accord ne dépend donc pas seulement de l'intervention des médiateurs mais aussi des parties, surtout celles qui savent adopter de façon convaincante un comportement de victimes et possèdent des capacités oratoires et cognitives et un capital culturel qui leur permettent de marquer leur ascendant sur les autres partenaires de la médiation. Inversement, les difficultés d'ordre relationnel au niveau de la forme de la conversation (codes sociaux, niveaux de langage...) et de fond (incapacité à convaincre) apparaissent comme des obstacles, voire comme un handicap, pour affirmer leur point de vue dans la négociation. La médiation est censée s'adresser à tous et il n'est pas sûr que nous ne retrouvions pas les rapports asymétriques qui s'établissent dans les rapports sociaux. Les ressources culturelles, relationnelles de certaines catégories sociales (Professions et Catégories Socio-professionnelles, au sens de l'INSEE) en font les « gagnants » potentiels de ces processus de négociation. Les interactions qui s'expriment dans les médiations renvoient plus globalement aux inégalités de position des acteurs dans notre société. Le médiateur lui-même se trouve dans un dilemme ; s'il tente de rééquilibrer les rapports de force, il devra abandonner le principe de neutralité qui constitue l'essence même de sa fonction et par la même occasion sa partialité sera jugée défavorablement par l'autre partie ; s'il respecte ce principe d'intervention, il ne fera que entériner les inégalités et entravera son objectif d'équité qui constitue une garantie fondamentale pour pérenniser durablement l'accord.

Qu'elles soient citoyennes ou non, les instances de médiation sont vivantes et se meuvent. Elles bousculent ainsi les principes abstraits et l'adhésion à des croyances intronisées par les discours apologétiques. Le risque pour la médiation ne réside pas dans l'absence de respect des principes normatifs, mais dans la croyance quasi aveugle en ces mêmes principes. Par exemple, reconnaître que l'influence exercée sur les parties n'est jamais absente, mais demeure une dimension constitutive due à la position du médiateur, permet certainement de mieux maîtriser ses comportements et de tendre vers la responsabilisation tant souhaitée des parties à la résolution de leur conflit. Les effets de pouvoir (forme plus ou moins élaborée de « pressions » et d'influences réciproques), présents dans le fonctionnement de la médiation *citoyenne*, comme dans la plupart des autres médiations, ne font pas l'objet d'un intérêt pour J-F. Six, quand il s'agit d'exposer son propre modèle. Pourtant après sa longue exploration de la médiation, nous aurions, d'une part, pu attendre une analyse plus ancrée sur le terrain, articulant les principes éthiques et conceptuels aux réalités des situations. D'autre part dans les différents portraits, il est regrettable que J-F. Six ne nous dépeigne pas une situation réelle dans laquelle le médiateur *citoyen* agit avec l'ensemble de ses ressources et de ses compétences.

Nos premières observations ont montré que les médiateurs participant en même temps à toutes les étapes de la médiation, construisent leur propre définition de la situation. La lecture du différend fait d'ailleurs l'objet entre les médiateurs de discussions dont le but est précisément d'ajuster leurs points de vue. On assiste à une négociation illustrant en quelque sorte l'existence d'une représentation plurielle des situations côtoyées. Les médiateurs en situation lorsqu'ils entendent les « disputes », donnent un contenu en fonction de leur propre subjectivité elle-même liée aux normes et valeurs de leur groupe d'appartenance. Les situations de médiation n'échappent pas aux domaines de notre vie quotidienne dans lesquels nous ajustons nos attitudes en fonction de nos perceptions et de nos interprétations des situations d'interaction. Il apparaît que la configuration même de la médiation contient structurellement des attributs qui permettent de formuler une série d'interrogations sur la réalité sociale de la médiation. Il ne faut pas oublier que les parties investissent le médiateur d'une certaine autorité, celle au moins d'être le témoin de leurs « disputes ». Nos observations font apparaître que même passif,

le médiateur apparaît aux yeux des parties comme la personne qui sera prise à témoin. Il est celui vers lequel on recherche l'approbation et l'assentiment, celui auquel on attribue cette place de spectateur privilégié. Quand les parties expriment leurs sentiments sur une situation qui les touche affectivement, le médiateur, à la limite quelquefois du confident, apparaît aussi comme le dépositaire de cette parole. Il est idéalement le garant de la communication, du respect des principes de neutralité et du contexte dans lequel se passe les négociations entre les parties. Le simple fait de définir, de représenter et de rappeler l'ensemble de ces dispositions éthiques et pratiques, le place au moment de la médiation dans une position particulière. Lui-même peut tenter de montrer l'image d'un « catalyseur », d'un « passeur », d'un « homme investi d'aucun pouvoir ». Il n'est pas certain que les parties se le représentent ainsi. De surcroît, en se rendant chez ce dernier, les usagers de la médiation n'investissent jamais un lieu neutre. S'il n'est pas institutionnellement marqué, l'endroit où se passe la médiation renvoie au moins symboliquement à un espace déjà investi par le médiateur. Cette analyse critique comme celle que nous avons faite au cours de notre phase exploratoire conduisent à affirmer la nécessité de considérer plusieurs dimensions de notre objet de recherche qu'il convient maintenant de préciser.

4. TENTATIVE DE PROBLEMATISATION DE LA MEDIATION

La connaissance du contexte de la médiation dans lequel s'enracinent les discours et les pratiques apparaît primordiale pour la compréhension de ce phénomène social. Il nous semble en effet difficile d'aborder les pratiques des médiateurs sans les rattacher aux dispositifs environnementaux, économiques, et déontologiques (charte, éthique, principe de la médiation..). Ces dispositifs ne déterminent pas entièrement les logiques individuelles des médiateurs, mais participent à leurs transformations. A l'aune des dispositifs institutionnels, les discours sur la médiation nous apparaissent plus compréhensibles. Lier les actions individuelles des acteurs à leurs espaces socio-professionnels nous paraît être le moyen le plus approprié pour questionner notre objet de recherche. Pour nous, il n'y a pas d'antagonisme méthodologique entre, d'un côté, l'étude

des représentations des acteurs et de l'autre, l'analyse des déterminations institutionnelles. Dans son expérience immédiate, le médiateur agit dans un environnement spécifique dont il a incorporé certains éléments et événements de par la position qu'il occupe dans cet espace et de par les représentations qu'il se fait de la situation. Dans cette perspective, il nous semble important de souligner les déterminations des discours indigènes (équipement, code, charte...) en les liant aux pratiques effectives de terrain. L'analyse de la composante institutionnelle, rattachée aux dispositions des acteurs, nous autorise à accorder ni le primat de l'acteur, ni celui de la structure. Nous ne souscrivons pas entièrement à la perspective « praxéologique » de P.Bourdieu (1987, p. 147 et 1992, p.19), même si nous nous en inspirons. Selon lui, le dépassement des paradigmes objectivistes/subjectivistes est subordonné au respect de deux ordres distincts et ordonnés. Le premier consiste à écouter les objectivations des acteurs pour ne retenir que les contraintes exogènes déterminantes dans les interactions et les représentations individuelles. D'ailleurs la définition de P.Bourdieu de la théorie des champs sociaux illustre ce parti pris méthodologique. Ce sont des « espaces structurés de position (ou de poste) dont les propriétés dépendent de leur position dans ces espaces et qui peuvent être analysés indépendamment des caractéristiques de leurs occupants (en partie déterminés par elle) » (Bourdieu, 1984, p.113). Les agents occupent des positions dans un champ composé de règles objectives qui s'imposent à eux. L'analyse de l'espace des positions des agents peut donc être étudiée en ne retenant que les structures objectives et environnementales des agents (On peut qualifier de structuraliste cette première phase). C'est seulement dans un deuxième moment (phase constructiviste) que l'expérience individuelle (disposition) est intégrée à l'analyse de la réalité sociale. « L'application du premier principe durkheimien de *la méthode sociologique*, en l'occurrence le rejet systématique des préconceptions, doit venir avant l'analyse de l'appréhension pratique du monde du point de vue subjectif » (Bourdieu, 1992, p.20).

Notre souci consiste à dépasser les paradigmes strictement objectivistes ou strictement subjectivistes. Mais faire le choix entre ce qui est objectif (ce qui agit sur les individus) et ce qui est subjectif (ce qui résulte d'une objectivation des individus) se révèle, de notre point de vue, une tâche impossible à accomplir. Les données objectives sont nécessairement subjectivées, même si le chercheur s'efforce de maîtriser le rapport à

son objet de recherche. Ce dernier n'est jamais entièrement dégagé des transformations qu'il opère sur son objet d'étude. Autrement dit, il n'est en aucun cas dans une position de spectateur passif et discipliné, limité à mettre au service de son enquête les outils lui permettant d'appréhender la réalité qu'il observe. Sa propre subjectivité, même s'il tend à la dominer, est contenue dans l'examen de ses données « objectives » des faits.

Le point de vue objectiviste est donc fondé sur une réflexivité sociologique jamais entièrement dégagée des procédés interprétatifs communs puisque les chercheurs s'en réclamant sont aussi des personnes douées de compétences interactionnelles qui doivent certes opérer *une coupure épistémologique* mais qui ne peuvent pas pour autant affirmer que les outils de cette épistémologie, notamment les procédures méthodologiques ne sont pas aussi fondées sur une lecture ou une pré-lecture tacite des interactions. Il est par exemple difficile d'affirmer que le « questionnaire objectiviste » s'origine seulement dans une lecture des structures sociales sans que les représentations des chercheurs n'aient intégré (une part même moindre) la question « des acteurs » dans leur appareillage le plus souvent statistique. Inversement le point de vue strictement subjectiviste est lui aussi intenable. La problématisation s'appuie, au moins de manière implicite, sur un cadre institutionnel et culturel plus large que celui contenu dans la stricte interaction des individus. Ce n'est pas parce que ce cadre semble aller de soi, qu'il n'est pas présent de manière « résiduel », et surtout qu'il ne constitue pas un des vecteurs de définition du point de vue des acteurs. Il convient de rappeler avec N. Elias (1987) que les sciences sociales se distinguent en premier lieu des sciences de la nature par le fait que les chercheurs font eux-mêmes partie de leur objet d'étude et qu'ils ne peuvent jamais s'en extraire entièrement.

Pour revenir à notre sujet, nous pouvons donc affirmer que la médiation est le produit de facteurs exogènes et se construit à l'intérieur des actes professionnels des acteurs. L'ensemble des contingences pratiques nous conduit à intégrer aux variables strictement externes les points de vue des acteurs (observés en situation de travail). Les processus de construction sont les conséquences de l'action des acteurs tout autant que de leur condition sociale et institutionnelle. Il en résulte un mouvement d'unification d'éléments objectifs et de représentation subjective. L'idéal réside dans l'analyse de

situations instituées et contraignantes de la médiation en considérant la dimension constructiviste dans laquelle les acteurs interagissent et construisent cet espace de régulation des conflits. Pour paraphraser E. Durkheim et H. Garfinkel, nous voudrions considérer - sans pour autant introduire une succession ordonnée à la manière de P. Bourdieu - que « les faits sociaux sont des choses mais aussi des accomplissements pratiques ». Autrement dit, nous pensons qu'il faut tenter, dans la mesure du possible, de dépasser les oppositions conceptuelles et méthodologiques en prenant en compte les apports des différents paradigmes pour questionner notre objet.

Notre intérêt vise à étudier l'objet médiation en considérant les déterminations institutionnelles, notamment en prenant en compte les référentiels stabilisés par le droit positif tout en entrant dans l'analyse praxéologique des acteurs impliqués dans la construction de ce même objet. L'analyse des référentiels stabilisés (lois, décrets, circulaires, codes...) est composée, certes, de dispositions formalisées et relativement concrètes mais ne permet pas de comprendre à elle seule, les processus sociaux et les représentations des acteurs qui œuvrent quotidiennement pour régler des relations considérées comme détériorées et conflictuelles. Reprenant à notre compte les perspectives constructivistes, il ne s'agit pas de reprendre telles quelles les prescriptions juridiques qui encadrent une profession ou une activité mais de mieux comprendre les rhétoriques déployées qui visent à obtenir des dispositions favorables à la légitimation et plus précisément à la reconnaissance de cette même profession ou activité (Trépos, 1992, pp.41-43, 1996 p.22-23). Il convient donc de dépasser les perspectives qui s'en tiennent exclusivement aux commentaires sur les dispositions de telle loi ou de tel décret en retenant l'idée que les situations sociales sont obligatoirement traversées par les logiques d'acteurs. Nous situons notre travail dans une perspective sociologique du droit, telle que la définissait M. Weber au début du siècle dernier. Selon lui, la sociologie du droit se démarque de l'analyse dogmatique par le fait qu'elle ne recherche pas à juger du bien-fondé de la norme juridique, mais à comprendre comment elle est assimilée et comment elle s'ordonne dans les rapports sociaux. Si l'analyse dogmatique du juriste consiste à privilégier l'étude sous sa forme impérative (comment doit être la norme), la sociologie du droit s'intéresse quant à elle à la forme indicative, c'est à dire aux significations

individuelles et collectives rapportées à cette norme (comment elle est intériorisée et comment elle est vécue)[7].

La relativisation de la force des référentiels stabilisés peut paraître futile pour le juriste mais elle est pour le sociologue, néanmoins utile, dans la mesure où elle évite deux écueils. Le premier consiste à croire naïvement ou implicitement que les contenus et les principes présents dans les différentes dispositions (écrites puisque c'est notamment parce qu'elles sont écrites que ces dispositions sont, au moins momentanément, stabilisées) sont intériorisés tels quels par les acteurs et reflètent la réalité du phénomène étudié. Ces présupposés épistémologiques ne sont pourtant pas rares dans certaines analyses et particulièrement dans les approches apologétiques de la médiation. Sous couvert d'une certaine rigueur méthodologique au niveau de l'analyse de contenu, ces études opèrent un glissement entre ce qui définit partiellement et formellement l'objet et l'objet lui-même. Le second lié au premier présuppose que les représentations et les discours du sens commun des acteurs impliqués dans le champ de la médiation sont insignifiants pour saisir les logiques pertinentes de ce mode de régulation sociale. D'ailleurs la question de savoir comment l'acteur fait sien des principes, des prescriptions, des règles ne suscite pas pour l'heure beaucoup d'intérêt dans les recherches françaises. Il est pourtant nécessaire de distinguer du contexte plus ou moins formalisé (droit, éthique, charte...) la signification que les acteurs donnent à ce contexte. L'étude des composantes institutionnelles doit donc se doubler d'une analyse des comportements sociaux de ces derniers qui accomplissent par leur représentation et leur pratique une traduction de ce que nous nommons les référentiels stabilisés.

[7] Max Weber n'a pas pour autant une conception unilatérale de la science juridique, il tente au contraire de souligner la complémentarité des apports de la *dogmatique* et de la *sociologie du droit*. Si la première, analyse le droit formel et tente d'établir un référentiel logique et non contradictoire de normes (« devoir être »), la seconde s'intéresse aux faits, c'est à dire à la réalité empirique telle qu'elle s'exprime. Ce sont, en fait, deux approches différentes qui se distinguent par leur problématique: le questionnement du juriste et du sociologue concerne deux objets distincts, l'un tente de saisir « le sens normatif qu'il faut attribuer logiquement à une certaine construction de langage donnée comme norme de droit » alors que le sociologue tente de saisir ce que révèle le droit dans les faits d'un groupe social particulier et de comprendre les rapports des individus à l'ordre juridique (Weber, 1971, p.213).

Notre perspective sociologique se situe dans une approche qui, tout en se démarquant d'une sociologie « engagée » c'est à dire prescriptive et apologétique, affirme la nécessité de prendre au sérieux les institutions et les acteurs sociaux qui se réclament médiateurs, soit dans leur appellation, soit dans leur pratique. Il ne s'agit donc pas de distinguer ce qui relève ou ne relève pas de la médiation en référence à des principes techniques et philosophiques préalablement posés. Cette sociologie de la médiation affirme la nécessité de prendre en compte, à travers les discours et les pratiques, les acteurs sociaux qui se présentent comme tels. Autrement dit, elle ne s'autorise donc pas à définir les critères de mérite d'une telle appellation (Trépos, 1996, p.3). En prolongeant notre propos, nous pensons que la sociologie doit éviter de tomber dans la célébration et donc dans des processus d'appréciation de l'authenticité des pratiques si elle veut garder une certaine lucidité sur « la réalité » de l'objet qu'elle observe. A partir du moment où elle est animée par ce souci d'authentification, elle se confond obligatoirement avec l'objet lui-même et participe au processus de construction de ce même objet. Se transformant en langage de vérité, la sociologie devient alors le garant scientifique au service du discours d'évaluation et de légitimation de l'activité de médiation (*ibid.*, p.75); légitimation d'autant plus nécessaire que cette activité pour accéder au rang de métier ou de profession doit faire la preuve de sa justification professionnelle en arguant dans ses discours sur la réalité, la véracité scientifique de son propos (Paradeise, 1985). La sociologie et plus généralement les sciences sociales constituent alors dans les discours de célébration une garantie puisque jouissant (faute de mieux), en ce qui concerne la connaissance de l'homme en société, d'une certaine crédibilité auprès du corps social. Elle n'a pas toujours besoin de « scientificiser » à outrance sa discipline par et pour des méthodologies quantitatives lui apportant une crédibilité supplémentaire. Le recours à la discipline semble parfois suffire pour affirmer que la raison du sociologue est supérieure à celle du praticien.

Nous avons donc la volonté de mieux comprendre les savoirs que les médiateurs mobilisent quotidiennement dans leur travail, au-delà des justifications de la doctrine qui la plupart du temps s'appuient sur l'utilisation parfois exagérée de principes plus ou moins galvaudés (neutralité, indépendance, responsabilisation...). Si leur expertise recourt à l'utilisation d'instrumentation et de méthodes qui permet de la dissocier des sphères

subjectives il n'en demeure pas moins que l'analyse sociologique doit intégrer les dispositions individuelles et les ressources cognitives des médiateurs (Trépos, 1992, p.160 et 1996, p.6). Nous prolongeons dans ce travail la posture que J-Y. Trépos adopte au niveau de sa réflexion sur l'expertise (1996, p.5). Il convient d'examiner les moments d'épreuve, c'est à dire les situations de médiation et de considérer les moyens que les acteurs mobilisent pour y faire face. Cette perspective constructiviste conduit à accorder beaucoup d'importance aux arguments (*ibid.*, p.58). Elle souligne ce que les acteurs « disent de ce qu'ils font (qui) est, d'un point de vue constructiviste, aussi important que ce que le sociologue dégage de l'observation de ce qu'ils font (*ibid.*, p.88). Pour cela, il nous semble intéressant d'étudier ce lieu de négociation que représente l'espace de médiation en retenant la dimension objectivée des acteurs.

Notre intérêt nous conduit à nous intéresser, de manière empirique à toute une série de questions du type :

- Sur quelles compétences et quels savoirs s'appuient les médiateurs pour aider les parties à régler les conflits ?
- Est-ce que les personnes ayant reçu une formation se comportent différemment des bénévoles sans formation réelle?
- Les savoirs mis en œuvre dans les situations de médiation sont-ils consécutifs à un enseignement ou obéissent-ils plus à une manière spontanée de régler les conflits ?
- Cette manière spontanée dépend-elle de la position de l'individu ou / et de ses qualités intrinsèques ?
- Quelle est la nature des rapports que les médiateurs entretiennent avec les différentes formes de normativité (juridique, sociale, éthique...) ?

Il s'agit pour nous de saisir, pour reprendre les préoccupations de notre problématique, les significations qui s'ordonnent au cours des interactions et le savoir mobilisé par les médiateurs au cours de leurs échanges. Pour élargir la connaissance de ce milieu, il faut aller voir ce qui se passe « dedans ». L'observation du savoir « ordinaire » du médiateur ne peut-il pas réinterroger le discours généralisant de la médiation ?

L'examen de cette dimension de la médiation relatif aux pratiques de médiateurs s'inspire des travaux de l'ethnométhodologie tels ceux de H. Garfinkel, inventeur du terme, lui-même influencé par la sociologie compréhensive de M. Weber et de A. Schutz[8]. Cette sociologie du quotidien porte l'essentiel de son intérêt aux significations des acteurs et « traite les activités pratiques, les circonstances pratiques et le raisonnement sociologique pratique, comme des sujets d'étude empirique. En accordant aux activités banales de la vie quotidienne la même attention qu'on accorde habituellement aux événements extraordinaires, on cherchera à les appréhender comme des phénomènes de plein droit » (H. Garfinkel, 1967, p. 1). Les discours des acteurs ne doivent pas pour autant permettre au sociologue de faire l'économie de son analyse. Ainsi pour H. Garfinkel, le point de vue de l'acteur ne peut être confondu avec celui du sociologue, qui certes n'est pas là pour avoir le dernier mot, comme dirait L. Boltanski, mais entreprend nécessairement lui aussi un travail d'objectivation par rapport à ses préoccupations scientifiques.

A cette dimension cognitive de la pratique, il convient de prendre en compte deux autres dimensions puisqu'on ne peut détacher le savoir professionnel de ses conditions de production et de manifestation (Trépos, 1992, 1996). La première consiste à s'intéresser à la professionnalisation, c'est à dire à divers contextes d'émergence des activités de médiation, de ses rapports avec les politiques publiques et de ses logiques différenciation et de concurrence observables avec les environnements professionnels voisins. La seconde dimension vise à étudier les situations de médiation pour elles-mêmes (Trépos, 1996, p.6).

Ces dimensions cognitives, professionnelles et situationnelles sont plus ou moins imbriquées les unes aux autres et ne se prêtent pas toujours à une présentation linéaire mais dépendent des spécificités des objets sociaux étudiés (médiation pénale, médiation sociale, médiation par les avocats...). Sans nous focaliser sur l'une d'entre elles et en fonction de notre questionnement heuristique nous tenterons d'appréhender le monde de

[8] Connaître l'acteur, pour Schutz (1987) c'est comprendre les motifs typiques, d'acteurs typiques qui expliquent l'acte comme étant lui-même typique et surgissant d'une situation également typique.

la médiation en intégrant de manière dialectique[9] ces différents aspects dans notre problématique (*ibid.*,p.6). Ainsi, grâce à cette problématisation cette thèse entend explorer en trois parties distinctes les principes et les pratiques de médiation.

[9] Jean-Yves Trépos souligne que l'analyse sociologique de l'expertise, aborde ces trois dimensions le plus souvent indépendamment les unes des autres alors que le questionnement dialectique s'avère relativement fécond.

Première partie

DES PRINCIPES AUX CONCEPTIONS DE LA COMPETENCE

1.1. Règles de droit et règles à soi : une tension permanente

La plupart des commentaires sur le développement de la médiation en France recourent à des analyses relevant les fonctions inadéquates des règles de droit dans la mise en œuvre des actions de restauration sociale. Dans le prolongement de la théorie habermassienne de la modernité, selon laquelle la désagrégation des rapports serait provoquée par une trop grande codification des règles sociales, J-P. Bonafé-Schmitt et E. Le Roy estiment que le droit positif [10] tend à s'imposer dans les interactions quotidiennes aux dépens d'une régulation autonome des relations sociales. J. Faget, quant à lui, analyse plus particulièrement les tensions idéologiques entre deux visions de la médiation, l'une marquée par la référence à la rationalité juridique, l'autre par une volonté de s'en démarquer. En comparant les principes qui caractérisent la médiation et les fondements de

[10] Le droit positif est l'ensemble des droits imposés par l'Etat et par ses services pour organiser la société, réguler les relations sociales et définir les sanctions physiques, psychologiques et sociales. Dans la terminologie juridique, le droit positif est le système normatif des règles sociales d'origine étatique ou supra-étatique qui régit les relations entre les personnes juridiques, physiques et/ou morales, dont le respect est obligatoire et dont le non-respect est sanctionnable techniquement (contrôle de validité), physiquement (peine privative de liberté, châtiment corporel, mort) et/ou patrimonialement (amende, confiscation) par un Etat ou une organisation internationale directement ou indirectement (Douret, 1995, p.274). Le droit positif édicte des règles de droit qui ont une forme intelligible, non contradictoire et ont généralement un caractère prescriptible. Comme le souligne J. Habermas (1992, p. 162), « ces règles de droit doivent être portées à la connaissance de tous leurs destinataires et donc être publiques ; elles ne doivent pas prétendre à une validité rétroactive et elles doivent, à la fois sur un mode général, réglementer tout état de fait qui se présente, et l'associer à des conséquences juridiques de sorte qu'elles puissent être appliquées d'une manière identique à toutes les personnes et à tous les cas comparables ». Dans un autre ouvrage Habermas (1997, p. 44) précise que la légitimité de la légalité ne peut toutefois se comprendre à partir d'une rationalité autonome, inhérente à la forme juridique et indépendante à la morale. Elle s'appréhende au contraire au travers des relations internes qui existe entre droit et moral.

la règle de droit, il distingue les nombreuses oppositions entre ces deux approches tout en soulignant la dynamique qu'ils engendrent dans le débat sur ces deux modes de régulation sociale. Dans le prolongement de ces analyses J. Commaille se propose quant à lui de faire une distinction idéal-typique entre les modes de régulation sociale et de considérer leurs conséquences respectives au niveau de leur légitimité. Nous proposons maintenant au lecteur de présenter plus amplement les analyses de ces différents travaux qui se sont intéressées aux rapports de la normativité juridique et de la régulation des rapports sociaux.

Selon J-P. Bonafé-Schmitt, la politique trop interventionniste de l'Etat dans la sphère de la vie privée des individus favorise la dissolution des solidarités primaires particulièrement visibles dans le domaine familial. La solidarité sociale relayée par les institutions de l'Etat s'est progressivement substituée, selon lui, à la solidarité intra-familiale. Les acteurs sociaux ont de plus en plus recours aux instances de l'Etat pour communiquer entre eux, alors que la plupart des conflits étaient, il y a encore quelques décennies, régulés au sein de la famille ou du quartier. L'interventionnisme de l'Etat a donc fortement contribué à la crise du système de régulation que nous connaissons aujourd'hui dans notre société (doc ronéo, p .9). Selon cette perspective, le système juridique apparaît inadapté, car fondé sur un modèle de droit rationnel, centralisé et formaliste. L'inadaptation de la réponse judiciaire contribuerait même à intensifier certains conflits. Une trop grande juridicisation des relations inter-individuelles aboutit, selon Bonafé-schmitt, « à remplacer la tutelle de l'homme sur la femme et des parents sur celle des enfants par la tutelle des juges » (*ibid.*,, p.10). En raison de la complexité et de la diversité des rapports sociaux, les instances judiciaires n'ont pas su s'adapter à l'évolution de nos sociétés.

Le formalisme des règles de droit est aussi mis en exergue par E. Le Roy (1992, p.11). Pour lui, l'art juridique, asservi par une démarche dogmatique qui réduit non seulement la formation des juristes mais encore leur champ d'intervention, tend à confondre le Droit avec la Loi (1988, p.76). L'importance croissante du succès des médiations est analysée à partir de l'inadéquation de la règle de droit. Trop formelle, elle ne permet pas de prendre en considération la variabilité du fonctionnement social.

L'interpellation du champ juridique par les pratiques de médiation révèle de nouvelles exigences sociales. Pour E. Le Roy (1992, p.11), la multiplication des règles juridiques dans des domaines toujours plus importants (environnement, consommation, enfance...) ne suffit pas « à construire ou reconstruire du lien social ». Nos sociétés toujours plus complexes ont besoin « d'élasticité pour sortir des contraintes de la modernité sans rupture excessive (*ibid.*,, p.18) ». Il s'agit de s'appuyer sur une « logique fonctionnelle qui ne cherche plus des principes ou des normes pour stabiliser ou ordonner une situation comme dans la logique institutionnelle »(*ibid.*,, p.17). Le droit est considéré comme un ensemble de normes qui ne prend pas suffisamment en compte la mise en forme de ces normes, comme le ferait la médiation. Il est donc nécessaire que le législateur récuse les formes canoniques juridiques s'il veut promouvoir ce mode de régulation (1988, p.76). Les besoins sociaux demandent à être régulés par des dispositifs relativisant les règles du *droit formel*. Complémentaire à cette philosophie du droit, le *droit relatif* de la médiation, favorise selon E. Le Roy, l'émergence de procédures nouvelles, souples et adaptées nécessaires à la régulation de notre société post-moderne.

Ces approches déjudiciarisées de J-P. Bonafé-Schmitt et d'E. Le Roy s'opposent selon J. Faget (1995, p.27) aux tenants d'une vision interne du droit (représentés notamment par des juristes comme E. Serverin). Contrairement à ceux qui pensent que la médiation se fonde sur la négation de la justice, J. Faget affirme qu'elle participe dans une certaine mesure à une judiciarisation de la fonction. En effet, il remarque l'existence de processus d'acculturation juridique au niveau des médiateurs qui intègrent des modes de rationalité juridique dans leur pratique, et au niveau des procédures qu'ils mettent en œuvre notamment à travers la formalisation des accords. Ainsi, les pratiques de médiation tendent paradoxalement à légitimer l'autorité judiciaire. Plutôt que de considérer la médiation en terme de concurrence, J. Faget pense au contraire qu'elle contribue à la nécessaire diversification des réponses judiciaires encore trop exclusives dans la manière de réguler les rapports sociaux. Pour lui, même si tout ne sépare pas la justice de la médiation, il n'en demeure pas moins que des principes d'opposition caractérisent ces deux modes de régulation sociale.

> « Si la justice travaille au moyen d'une référence morale exigeant le respect du droit (légalité) et de l'équité, la médiation repose essentiellement sur la recherche d'un équilibre qui peut se construire en dehors du droit (légitimité) et s'affranchir d'une notion générique d'équité pour lui donner un contenu plus instrumental, relatif aux valeurs et aux intérêts des personnes en conflit. Cela signifie qu'au caractère universel et étatique de la justice, la médiation préfère des principes d'action particularistes et sociétaux ; cela signifie plus précisément que la médiation s'inscrit dans une relation horizontale d'entremise et de citoyenneté où la solution est construite de manière autonome alors que la justice sacralise entre l'autorité judiciaire et ses sujets des relations verticales dont les dimensions sont dépendantes des textes légaux. Si la justice se rend, la médiation se prend, s'approprie » (*loc cit.*)

La médiation ne se fonde donc pas sur la possibilité de dire le droit mais sur une alternative qui se construit en dehors de la règle de droit. Ce qui fait dire à plusieurs auteurs (Six, Guillaume-Hofnung, Bonafé-Schmitt, Le Roy...) que la médiation pénale « à l'ombre des tribunaux » - qui théoriquement ne s'appuie pas sur le recours à la règle de droit mais qui est conçue par et pour l'institution judiciaire - n'est qu'un supplément de persuasion à la disposition du juge. Ils s'insurgent contre la qualification utilisée dans certaines expériences de médiation en institution judiciaire (médiation pénale et civile). Par exemple, pour E. Le Roy, il serait plus judicieux de parler de *justice négociée* ou de *justice proposée* pour qualifier les multiples expériences de médiation qui se passent au sein de l'institution judiciaire (1995, p.45). Certains vont même jusqu'à dénoncer les méfaits du contrôle social exercés par la justice, sur une frange de justiciables qui était précédemment ignorée par la justice puisque les plaintes faisaient l'objet d'un classement sans suite.

M. Guillaume-Hofnung, J-P. Bonafé-Schmitt, J.Faget, E. Le Roy – dont on peut affirmer que leurs travaux en la matière font référence en France – ne remettent pas en question le monopole de dire et d'interpréter le droit, mais s'interrogent sur les effets de la juridicisation et de la judiciarisation des conflits et plus généralement des modes de régulation sociale. Pour eux, la médiation obéit à des logiques sociales qui doivent s'opérer à partir des formes d'organisation et des méthodologies de travail différentes de la logique judiciaire. Alors que la justice a pour fonction de juger en se référant au respect du droit, la médiation dans la conception qu'ils partagent, a pour finalité d'aider les parties à trouver elles-mêmes les solutions à leur conflit. Pour eux, elle privilégie les faits sur les normes,

car le médiateur n'a pas à désigner une victime et un mis en cause comme le ferait un arbitre ou un juge, mais à trouver un compromis acceptable pour les deux parties. L'affirmation du principe de la neutralité, dont nous verrons l'importance en médiation, se construit sur la nécessité de préserver de l'autonomie vis-à-vis l'institution judiciaire.

Ces auteurs sont en fait proches d'une conception habermassienne de la régulation pour laquelle les processus normatifs doivent dépasser l'application formelle de la loi en s'adaptant aux singularités des situations communicationnelles. Habermas (1987, 1997) développe en effet une conception démocratique du projet juridique où la démocratie est envisagée non pas comme un ordre stabilisé mais comme un processus dynamique orienté vers la constitution d'un « nous » juridique. Il convient, selon lui, de légitimer les normes produites dans la société démocratique et de renoncer aux approches centralisatrices de l'Etat fondées sur la toute puissance de la raison. Le concept de démocratie repose sur une théorie de la discussion où les acteurs, par le biais d'un espace politique public, identifient et traitent les problèmes qui les concernent. Autrement dit, ce concept est un processus qui ne peut être envisagé qu'à la condition d'avoir pour but de faire des individus les acteurs et les destinataires des lois, des normes et des institutions. Il est fondé sur une rationalité procédurale qui rejette une conception pré-établie du droit (rationalité instrumentale) et présuppose que les acteurs soient engagés dans des discussions où ils respectent une éthique communicationnelle. Cette éthique se définit notamment par la possibilité des acteurs à participer aux débats les concernant, à rechercher le bien commun et à trouver des accords intersubjectivement partagés. Pour J.Habermas, une norme légale n'est légitime qu'à la condition qu'elle se fonde sur des formes de délibération collective.

A l'image des conceptions qui sous-tendent la philosophie de la médiation, les acteurs dans l'approche habermassienne sont des législateurs qui interviennent sur les modalités normatives et institutionnelles de leur environnement. Ces sujets de droit sont acteurs, auteurs et destinataires de leurs droits. Comme dans une procédure de médiation,

la légitimité de la règle repose sur l'existence d'un cadre de discussion non coercitif fondé sur la libre adhésion des individus ; véritables auteurs de leur propre normativité[11].

Les théories habermassiennes (1987, 1997) ne s'attardent pas sur les discussions proprement dites des interactants, et notamment sur les rapports de force des individus engagés dans ces discussions. Elles s'intéressent, pour reprendre sa formulation, à une *situation idéale de paroles* qui présuppose une égalité entre interactants. Cependant, les discussions impliquent de la part des acteurs des argumentations sur les conceptions de l'existence et possèdent un potentiel d'universalité (L.Boltanski parlerait de « commune humanité »). Ce potentiel *pragmatique* et *universel* sur lequel s'appuie les interlocuteurs se définit par une tendance à une authenticité, à une exactitude des faits énoncés et à une validité des normes auxquelles ils recourent. La situation idéale de parole n'est certes jamais effective, mais en même temps elle entraîne les argumentations vers ces exigences, c'est à dire vers ces présuppositions pragmatiques universelles de communication, sans lesquelles il serait impossible de discuter (violence, domination).

C'est grâce à ces exigences que l'on peut faire confiance à des procédures d'échanges comme la médiation dans la mesure où elles entraveraient les tendances au cloisonnement conflictuel des interactants engagés dans une discussion démocratique. Dans ce contexte, l'Etat n'a pas à imposer sa domination unificatrice puisque le débat démocratique contient lui-même, en vertu de son potentiel d'universalité, les ressources d'une justice partagée. Autrement dit, les contraintes pragmatiques de la discussion ont forcément des fonctions régulatrices en conduisant les interactants à avoir une éthique de la communication et surtout à dépasser tendanciellement une relation purement instrumentale ou stratégique.

Proche des thèses habermasiennes, J. Commaille (1994) souligne le fait qu'il convient de distinguer deux grandes conceptions des modes de régulation sociale, renvoyant chacune à deux modes de construction de la légitimité. Le modèle de régulation par le *haut* (ou *dogmatico-finaliste*) caractérisé par un mode de production normatif

[11] Par exemple le modèle habermassien de la *discussion ouverte* est très éloigné du procès juridique puisque le plaignant et la victime sont contraints à être présents, ne prennent pas la parole quand ils le désirent, et que le juge a l'obligation de prendre une décision.

transcendant et le modèle de régulation par le *bas* (ou *pragmatico-gestionnaire*) marqué par la polycentricité de la production normative, voire par la relative auto-production de la normativité.

La régulation par le *haut*, selon la formulation de J. Commaille, renvoie à une conception *pyramidale* et *verticale* des processus de contrôle social, et est conçue par une autorité (institutions et appareils d'Etat) qui définit la nature de la conformité. Ce type de régulation *transcendante* vise, tout en obtenant l'adhésion des acteurs, à soumettre par le haut un ordre légitime, instrumentalisé par un ensemble de normes juridiques. Ainsi J. Commaille montre que l'idéal type de domination *légale rationnelle* formulé par M. Weber[12](1986) est un modèle de régulation par le *haut* dans la mesure où les acteurs croient en la légitimité des dirigeants, d'où la validité des règlements qui s'appliquent à eux. Selon J. Commaille, E. Durkheim défend une conception proche de ce modèle où ce sont les aspirations sociales du collectif et non les intérêts individuels qui fondent les règles de droit. Dans cette conception, le législateur n'est qu'un traducteur des valeurs communes de la société et par conséquent la question de la légitimité de la règle de droit est résolue puisqu'elle émane de cette même société.

La régulation par le *bas* se définit principalement, pour J. Commaille, par la nature *consensualiste* des normes puisque fondée sur l'immanence et sur la validation de ces normes par le collectif social. Ses fondements sont, au contraire des modes de régulation par le *haut*, étayés par le caractère émanant des acteurs sociaux eux-mêmes. Ce droit vivant infra-juridique est synonyme pour lui d'un modèle de fonctionnement susceptible de modifier les logiques de la norme juridique, certes plus ou moins acceptées par les acteurs sociaux, mais de toute manière imposées et subies. Ce *droit vivant* prend en

[12] Cet auteur a construit une topographie composée de quatre figures idéal-typiques du droit en utilisant les couples conceptuels suivants: rationnel/irrationnel et légal/matériel (quelquefois qualifié, en fonction des traductions de l'Allemand, couple formel/matériel). On peut schématiquement souligner que la figure idéal-typique rationnel/légal est fondée sur des normes impersonnelles qui se démarquent d'une normativité de type morale ou religieuse. Elle est un ordre normatif où il existe une forte propension à une prévisibilité des décisions et où les critères de décision sont essentiellement juridiques. Si chez M.Weber la loi rationnelle est l'ensemble des dispositions dans lesquelles les normes obéissent à une logique juridique, la loi matérielle se rapporte quant à elle à des normes extra-juridiques, tirées d'institutions religieuses, éthiques, économiques qui composent une société.

compte la variété des normativités qui s'exprime au sein de la vie sociale en considérant la participation sociale comme la condition essentielle de sa construction.

J. Commaille pense que le modèle de régulation par le *haut* est aujourd'hui en crise. Se ralliant à la thèse de J. Habermas, il dénonce les conséquences d'une telle subordination des mécanismes d'énonciation et d'inscription de la normativité à cette logique verticale. Conséquemment l'Etat et les institutions qui s'y rattachent ont contribué dans notre société à la dilution des rapports de solidarité et à la désagrégation des modèles traditionnels de régulation sociale. « L'interventionnisme étatique croissant a transformé les citoyens en usagers passifs et rompu le lien actif unissant l'individu au pouvoir politique, fondant son adhésion et assurant par là même la légitimité de l'ordre existant » (Commaille 1994, p. 201). Pour lui, la rupture entre les acteurs sociaux et les pouvoirs institutionnalisés, amplifiée par l'absence de repères sociaux qui donnent sens aux relations et aux choses, participe à cette dégradation du lien social où l'Etat et les institutions ne représentent plus ces « instances universelles et universalisantes ».

Il nous apparaît que la justice est garante d'une imposition normative qui dépasse et organise la normativité sociale. Consubstantiellement cette imposition, c'est à dire cet ensemble normatif « supérieur », exprimé par le droit positif, ne peut reposer sur un consentement social, puisque la fonction de la justice est de définir l'intérêt général au-delà des déterminations du collectif social. Pour reprendre la distinction de J. Commaille, la médiation se situerait alors dans un modèle de régulation par *le bas* puisque fondée sur une justice immanente, plus proche de l'expérience et du vécu des acteurs sociaux impliqués, que d'une normativité exogène qui s'attache à dégager les principes du bien commun et valorise la totalité sociale en la subordonnant à la singularité individuelle (holisme). La médiation, contient en fait dans sa manière de définir la régulation une remise en cause de la fonction transcendante de la justice, jugée éloignée des aspirations sociales (trop lente, trop rigide, trop administrative...). Elle renverse complètement l'image de cette justice en subordonnant l'exigence participative des citoyens au mode d'une construction horizontale de la normativité, notamment par l'affirmation, d'un pragmatisme dans les manières d'appréhender la résolution des conflits, d'une proximité dans sa façon de concevoir ses modalités d'intervention et d'une adhésion des acteurs sociaux dans sa volonté de les faire

participer à l'élaboration des décisions qui les concernent. La médiation est donc un mode alternatif et non exclusif de régulation ; en cela elle renferme d'autres logiques où le « droit étatique » ne constitue plus la référence ultime de la régulation des rapports sociaux. En définitive, elle représente consubstantiellement un ordre normatif spécifique participant ainsi à une vision pluraliste de la régulation sociale.

1.2. La médiation, une déclinaison du pluralisme

L'analyse des modes de régulation renvoie en fait à un débat plus large que celui de la médiation et de la question de son institutionnalisation. La doctrine de la médiation se fonde sur une approche *pluraliste* de la régulation sociale. Dans cette approche, le droit ne doit pas seulement émaner de l'Etat mais doit aussi intégrer la multitude des normes sociales qui s'expriment dans une société définie. Il convient donc de considérer les demandes qui émanent des différents groupes sociaux et de s'appuyer sur celles-ci pour fonder la légitimité nécessaire à l'effectivité des normes. Le pluralisme juridique est un courant doctrinal insistant sur le fait « qu'à la pluralité des groupes sociaux correspondent des systèmes juridiques multiples, agencés suivant des rapports de collaboration, coexistence, compétition ou négation » (N. Rouland 1995, p.39). Au contraire de l'approche kelsenienne[13](1999) pour laquelle le droit doit se dégager de ses fondements sociaux, c'est à dire s'extraire et se séparer de ses soubassements idéologiques et moraux, la conception pluraliste affirme la nécessité d'une intégration d'une productivité normative dans les modes de régulation sociale. Autrement dit, les normes juridiques doivent intégrer les normes sociales, c'est à dire introduire le point de vue des citoyens dans l'ensemble des modes de régulation.

Il existe une forte continuité entre les conceptions du pluralisme juridique telles qu'elles ont été développées au début du vingtième siècle et les conceptions défendues par la plupart des théoriciens de la médiation en France. Nous pouvons même affirmer que ces

[13] Cet auteur affirme aussi que seule la dogmatique juridique est susceptible de proposer des analyses fondées et pertinentes scientifiquement puisque la sociologie du droit n'est pas en mesure de délimiter son propre champ d'intervention, c'est à dire le droit lui-même.

théoriciens peuvent être rattachés à ce courant tant la proximité des analyses est frappante. Les critiques formulées par ces derniers sur l'absence de prise en compte par l'institution juridique des droits émanant de la société civile, l'hégémonie de l'Etat dans les processus de régulation sociale ou encore l'insuffisance et l'inadéquation du droit positif à faire face aux problèmes sociaux sont autant de thèmes que les fondateurs du pluralisme juridique ont dénoncés en leur temps. Continuité et adhésion aux thèses du pluralisme juridique marquent donc de façon patente les analyses sur la médiation. Pour ces dernières, comme pour les tenants du pluralisme juridique, il convient de considérer la multiplicité des sources de production de la normativité des modes de régulation sociale et des pratiques informelles et de se dégager d'une rationalité juridique peu opératoire et trop codifiée. La médiation est une expression du pluralisme juridique dans la mesure où l'équation mécanique entre droit et loi est remise en cause. Elle fonde son discours sur une relativisation du pouvoir de l'Etat (notamment de l'institution judiciaire) pour affirmer qu'il existe des droits non étatiques émanant de la société civile et constitutifs de notre société.

E. Ehrlich[14] (1967) est l'un des premiers auteurs à avoir défendu, à la fin du 19ème siècle en Allemagne, l'idée que seule la théorie scientifique du droit ne peut être que la sociologie (Arnaud, [b], 1998 p. 14). Selon lui, la société n'est pas composée d'individus atomisés mais de plusieurs *associations* partageant des modes de vie et des valeurs communes. Ces *associations* que l'on qualifierait aujourd'hui de groupes sociaux, possèdent un ordre juridique spécifique, orienté vers la coopération de ses membres permettant d'harmoniser le jeu des relations sociales. *A contrario*, le droit étatique s'il s'impose à ces groupes sociaux est substantiellement conflictuel et génère des logiques de confrontation et d'opposition au sein de ces mêmes groupes. Autrement dit, E. Ehrlich distingue le droit de l'Etat, source de conflits, et le droit des associations, source de coopération, d'harmonie et de consensus. Il convient pour lui d'appréhender le droit sous sa forme plurielle en dépassant une conception étatique des sources du droit et en le rapportant aux faits sociaux dans leur ensemble. Selon E. Ehrlich, le droit positif émanant de l'Etat n'est ni le seul droit en usage, ni le seul droit possible. Il existe un droit « vécu et

[14] Grundlegung der soziologie, der Rechts Dunker und Humboldt, Berlin 1967. Pour une analyse détaillée et historique des théories sociologiques du droit et de leurs rapports avec les théories juridiques et politiques : cf. Bernato Trèves, *sociologie du droit,* PUF collection droit, éthique et société, 1995.

extra étatique » dont le fondement n'est pas le droit positif mais un droit empirique et expérientiel qui ne peut en aucun cas être identifié à la « loi de l'Etat ». Dans cette perspective, l'Etat n'a pas le monopole de la production du droit puisque le droit authentique se trouve dans les interactions sociales quotidiennes. L'approche juridique, au sens de E. Ehrlich, doit regrouper le droit positif ainsi que les autres formes de normativité contenues dans la vie sociale.

L'un de ses mérites est d'avoir dénoncé le mythe du monisme juridique en montrant qu'une société, même complexe comme la nôtre, ne possède pas seulement un système juridique étatique régissant le jeu des régulations sociales mais dispose d'une variété de systèmes socialement valides.

Cette conception du pluralisme juridique développée par cet auteur ukrainien de langue allemande, apparaît en France dès 1935 avec la sociologie de G. Gurvitch (Douret, 1995). Disciple de E. Ehrlich (considéré alors comme le véritable fondateur de la sociologie du droit), il est le premier à défendre dans notre pays, une conception pluraliste du droit dans son ouvrage publié en 1935, intitulé « l'expérience juridique et la philosophie du droit » (Aubier- Montaigne éditions , Paris 1940). Même si sa sociologie du droit demeure empreinte d'une forte théorisation et d'un faible empirisme, le pluralisme juridique de G. Gurvitch s'exprime par une critique du formalisme juridique des approches positivistes du droit et par sa volonté de réaffirmer l'importance des droits vécus. A ce sujet, il reproche à M. Weber d'avoir trop fait de concessions aux « sciences dogmatico-normatives » en acceptant une conception du système des normes juridiques déconnectées de la réalité empirique du droit (1966, p.183)

Selon G. Gurvitch (1940), qui a fait connaître en France les théories du pluralisme juridique, nos sociétés modernes sont régies par trois grands types de droit. Le droit *étatique* est évidemment celui qui émane et est contrôlé par l'Etat. Sa détermination est de monopoliser la vie juridique. Le *droit individuel* ou *intergroupal* concerne les droits qui se matérialisent par des échanges bilatéraux entre les groupes ou les individus. Enfin le *droit social* se compose d'individus partageant des relations sociales et décidant de s'unir en vue de former un groupe. Le droit *étatique* tend à monopoliser les régulations juridiques, alors qu'il conviendrait de considérer le *droit social*, comme une expression des formes de

sociabilité des divers groupes sociaux. S'il existe une pluralité des sources dans le *droit étatique*, comme la loi ou la jurisprudence, il n'en demeure pas moins que nous avons toujours à faire, pour Gurvitch, à une approche moniste puisque ces sources émanent toutes de l'Etat. Son refus de considérer le *droit étatique* comme seul mode juridique, le conduit à affirmer que ce *droit social* de source extra-étatique est l'émanation des diverses composantes de notre société. Comme E. Erhlich, il affirme donc que le droit ne se limite pas à l'Etat mais que les sources du système juridique doivent prendre en compte les groupes sociaux ou les organisations sociales plus ou moins autonomes par rapport à cet Etat.

Aujourd'hui les travaux comme ceux N. Rouland (1995, p. 75) prolongent les analyses de E. Ehrlich et de G. Gurvitch. L'Etat n'est pas toujours totalitaire, ni hégémonique, mais « il est porteur du danger totalitaire », puisque sa tentation est de s'approprier le monopole du droit. « Sous le masque de l'Etat de droit, il faut voir dissimuler le droit de l'Etat qui s'efforce de cacher toujours plus les systèmes juridiques qui se distinguent de lui et continuent à assurer le fonctionnement de la société » (*ibid.*,, p.76). Malgré la diversité des champs sociaux, le pluralisme juridique est réprouvé dans les sociétés comme les nôtres, car pour N. Rouland, l'Etat a besoin de nier les divisions qui font obstacle à son pouvoir. Autrement dit, dans les sociétés fortement hétérogènes, l'autorité étatique s'applique à uniformiser les sources juridiques.

Même si l'Etat encourage certaines procédures alternatives comme la médiation et la conciliation, N. Rouland (1988, p.454) souligne qu'il ne s'agit pas d'une justice alternative, mais de procédures alternatives. En effet, l'Etat maintient sous sa tutelle ces instances, soit en leur demandant de s'occuper d'affaires considérées comme subalternes ou soit en ayant la possibilité d'intervenir à tout moment dans les procédures de ces ordres négociés[15]. Il préserve, selon Rouland, son pouvoir sur ces procédures tout en permettant à ses institutions judiciaires d'être désengagées et de régler les différends à moindre frais.

[15] La gestion des problèmes de voisinage par les médiateurs sociaux et la nature des modalités de mise en œuvre de la médiation pénale illustrent à ce propos les observations de N. Rouland. Respectivement, le traitement des problèmes de voisinage est considéré comme mineur par la hiérarchie judiciaire, et en médiation pénale nous avons bien à faire à une procédure encadrée par les représentants de l'institution judiciaire (procureur de la République) pouvant intervenir avant, pendant et après cette procédure.

Avant de prolonger par nos propres observations ces analyses, il convient aussi de rappeler la large contribution de A-J. Arnaud sur ces questions du pluralisme juridique.

A-J. Arnaud souligne que la régulation sociale doit se fonder moins sur des concepts abstraits prônés par la justice étatique que sur des pratiques sociales forcément multiples, pragmatiques, adaptées à la pluralité et à la complexité des situations sociales. Les formes de régulation qui commencent à caractériser nos sociétés, visibles dans leurs manifestations (l'avènement des modes de régulation comme la médiation) et à travers l'émergence de figures autres que les magistrats (experts, sociétés civiles...) apparaissent pour A-J. Arnaud, (1998[a], p.150) comme des réponses à la complexité posée dans la pratique quotidienne que le législateur et le magistrat ne sont plus à même de réguler (passage d'une régulation simple à une régulation complexe).

Selon lui, nos droits ont été fondés à l'époque « moderne » (XVI - XVIII siècle) sur des concepts abstraits déconnectés de la réalité complexe dans laquelle peuvent s'appréhender nos sociétés post-modernes. Ces sociétés doivent privilégier les formes de régulation alternative, informelle et l'analyse doit rompre avec la tradition de la sociologie juridique. Seul le pluralisme permet de répondre à la réalité quotidienne et d'éviter l'impasse dans laquelle le mono-centrisme juridique s'est enfermé. L'unicité de la loi (de source étatique) entraîne l'uniformisation de ses applications, reléguant ainsi une complexité des espaces et des interactions sociales à un univers censé être soumis à des déterminismes simplifiés, rationnels et légalistes.

Il convient, pour A-J. Arnaud, de s'appuyer sur le concept de post-modernité pour mieux comprendre nos sociétés contemporaines. La post-modernité permet d'appréhender les espaces sociaux dans leur complexité et de désigner ce qui relève de la pluralité juridique, de la fragmentation ou de la transgression (*ibid.*,, p.151). Elle rompt avec les conceptions universalistes des droits[16]. La rupture avec cette prétention universelle du droit implique la reconnaissance d'un relativisme culturel et l'abandon définitif du mono-centrisme étatique qui érige en certitude la supériorité de la règle de droit. L'approche

[16] Comme par exemple la conception universaliste des Droits de l'Homme car ces droits en question se sont tant diversifiés qu'il convient de parler aujourd'hui de droits sociaux, de droit de l'enfant, de droits des minorités... .

post-moderne est, la pierre angulaire de tout un système de pensée fondé sur l'idée du « pluriel », du « négocié », du « complexe » (*ibid.*,, p 168). Le juriste ne peut pas être seulement l'opérateur utilisant codes et jurisprudence, il se doit d'écarter à certains moments le droit positif pour appréhender le pluralisme juridique existant dans sa société d'appartenance (Arnaud, 1998 [b], p. 304). Globalement, l'approche post-moderne se propose de généraliser la dialectique de la pensée et de l'action en suggérant la mise en place de politiques juridiques négociées et plurielles pour enrichir l'ordre juridique existant (Arnaud, op.cit [a], p118).

La mise en œuvre de cet ordre juridique négocié ne va pas sans mal et comme nous l'avons précédemment observé avec les analyses de N. Rouland, l'Etat par le biais de l'institution judiciaire n'entend pas aussi facilement abandonner son monopole de la vie juridique et encourager des modes de régulation formalisés qui échapperaient à son contrôle. Le souci de maintenir sous sa tutelle les instances de médiation est néanmoins réel. Nous proposons maintenant d'en explorer quelques unes des manifestations.

1.3. Les résistances de l'institution judiciaire et des justiciables à un ordre négocié

L'aspiration de l'institution judiciaire à « contrôler » les médiations notamment sociales émanant du tissu associatif (modes de financement, modes de légitimation des actions, nature du partenariat) sont des éléments parmi d'autres qui nous font penser que les formes de dépendance vis-à-vis de l'institution judiciaire sont réelles[17]. Par exemple, les expériences de médiation sociale[18] dont l'attribut principal supposé demeure souvent leur autonomie vis-à-vis de l'institution judiciaire sont, au regard de nos observations,

[17] Ces constatations peuvent même concerner les expériences emblématiques comme celles de Lyon (association Thémis) qui se prévalent dans leurs modalités d'intervention d'une indépendance à l'égard de l'institution judiciaire. Voir à ce propos, la réponse de J-P. Bonafé-Schmitt à la suite de cette observation que nous lui avons faite dès 1997 in *Médiation* N° 29 « Tentons une médiation autour de la conciliation » Juin 1997.

[18] Nous ne parlons pas ici des agents locaux de médiation sociale dont le statut renvoie à un cadre juridique et institutionnel précis.

marquées par des formes de dépendance dont il convient ici d'en montrer la nature et les modalités d'existence. Il existe la plupart du temps une collaboration plus ou moins formelle qui quelquefois se concrétise par la signature de conventions avec le Parquet. Plus souvent il arrive que le subventionnement des actions de médiation soit conditionné par un certain nombre de règles tacites liant les associations au pouvoir judiciaire.

Dès 1990, au moment de la création de nombreux dispositifs de médiation en France, I. Toulemonde (1990, pp., 57-60), chargée de présenter les positions du Ministère de la Justice, affirmait la nécessité d'associer l'institution judiciaire aux actions développées par ces derniers. La saisine directe[19] qui, selon nous, constitue l'un des marqueurs de l'indépendance de la médiation à l'égard de la justice, ne peut, aux yeux de Toulemende constituer un mode de saisine exclusif. Cette démarche volontaire et directe de la part des usagers, nous dit-elle, « est forcément limitée et seul le renvoi par le Parquet des affaires vers ces structures (associations et collectivités locales) leur permettrait de se développer et de s'enrichir ». Les conditions de transmission et de retour des dossiers, les possibilités de prolongation, la formalisation de l'accord par écrit permettent à l'institution judiciaire « d'être aux côtés de ces instances de médiation » sans pour autant exercer une omniprésence excessive. Elle ajoute plus loin que les magistrats grâce à « l'essence même de leur formation sont compétents pour traiter les conflits qui d'ailleurs auraient du faire l'objet d'un traitement par le parquet » *(loc. cit)*. Cette collaboration entre l'institution judiciaire et des acteurs de la médiation nécessite, selon I. Toulemonde, la participation des magistrats aux dispositifs de pilotage d'accompagnement et d'évaluation des différentes expériences « déjudiciarisées » de médiation de quartiers[20].

Autre exemple, en 1994, la mise en place de la médiation sociale à Thionville a nécessité l'accord du procureur de la République. Sans son accord le projet n'aurait pu se réaliser, puisqu'il siégeait en tant que vice président, au sein du Conseil Communal de

[19] Ce que nous désignons ici par saisine directe signifie que l'activité dépend de la seule démarche volontaire des usagers.

[20] I. Toulemeonde prend pour exemple deux associations strasbourgeoises (Accord et l'association SOS Neuhoff Habitants) qui ont signé une convention avec le procureur de la République dans laquelle les modalités et les procédures d'intervention sont consignées pour permettre à ces instances de ne pas « dériver vers l'exercice abusif de leurs missions ».

Prévention de la Délinquance (CCPD), instance initiatrice de ce projet. De plus, ce magistrat présent dans différentes commissions du Contrat de Ville donne son avis sur les demandes de subventions des associations. Dans ces conditions, la préservation de bonnes relations avec les magistrats demeure un impératif pour que les associations parviennent à un équilibre financier surtout pour celles, très nombreuses en France, qui fonctionnent grâce aux dispositifs de la Politique de la Ville.

Indubitablement, il apparaît que le subventionnement d'une association de médiation dépend de son engagement vis à vis des pouvoirs publics auxquels elle demande un conventionnement, un agrément ou encore une habilitation pour garantir sa sécurité matérielle. Le versement des subventions est subordonné au respect des modalités fixées dans la négociation avec les pouvoirs publics. Même dans le cas d'une indépendance financière, l'association est soumise à une surveillance administrative, ce qui, évidemment limite son indépendance. On est donc en droit de se demander comment une association qui reçoit ses subsides d'une institution judiciaire, d'une mairie ou d'un organisme public quelconque peut réellement agir de façon indépendante en fonction de ses propres principes professionnels sans « adapter » ses pratiques aux attentes de la commande. Le degré de dépendance est d'autant plus important que le budget généralement alloué concerne non seulement le fonctionnement de l'association mais aussi les rémunérations de médiateurs.

De surcroît, depuis la circulaire 96-652 du 22 juillet 1996, le ministère de la Justice, a prévu un cadre institutionnel tributaire des instances judiciaires. Désormais, grâce à cette circulaire, les associations de médiation peuvent si elles le désirent, demander un agrément auprès de l'institution judiciaire. Plus globalement, les différentes circulaires et les décrets instituant la conciliation et la médiation en matière civile pourraient contribuer à la mise en forme des pratiques, voire supplanter les velléités d'autonomie des associations de médiation. Dépendantes et fragiles financièrement, il devient difficile pour la plupart de ces associations qui se trouvent dans des situations de survie d'affirmer leur indépendance vis-à-vis de la justice. Elles pourraient être tentées de formaliser leurs actions dans un cadre institutionnel existant (notamment judiciaire) et de perdre leur autonomie, qui pourtant constitue le fondement de leur légitimité. Le risque est de voir

ces associations abandonner progressivement leurs logiques d'intervention fondées sur leur indépendance vis à vis de la justice et sur des principes « d'horizontalité de la décision » pour entrer dans une logique de survie obéissant avant tout à une rationalité financière. Si les expériences associatives de médiation sociale connaissent une véritable instabilité au niveau de leurs appellations (médiation communautaire, médiation de proximité, médiation de quartier, médiation sociale, conciliation-médiation...), c'est surtout au niveau de leur reconnaissance institutionnelle qu'elles s'avèrent très fragiles : reconnaissance institutionnelle fondée sur une légitimité partenariale aléatoire et souvent subordonnée à la nature des relations établies avec l'institution judiciaire[21].

Une vision purement autonomiste de la médiation trouve donc rapidement ses limites en raison des réelles interdépendances des divers dispositifs qui composent le paysage social. L'Etat « tuteur financier » ne peut laisser l'autonomie complète à ces instances émanant de la société civile et donc abandonner tout pouvoir de contrôle sur elles. Il est peu probable que nous assistions à ce type de configuration composé d'un Etat abandonnant toute prétention de contrôle et des organisations sociales (au sens de Gurvitch) complètement autonomes dans leurs actions mais pourtant subordonnées sur le plan financier. Autrement dit, lorsqu'il existe un assujettissement financier, il est difficile de ne pas reconnaître le rôle de l'Etat, à moins que les projets de médiation soient des pratiques nécessairement bénévoles pour les médiateurs, ou payantes pour les usagers, en tout cas forcément indépendantes sur le plan financier.

On ne peut donc exiger une reconnaissance de la part de l'Etat tout en affirmant une complète autonomie par rapport à celui-ci. Au regard de multiples observations, il apparaît que la médiation est indubitablement enserrée dans l'ordre étatique (notamment dans l'ordre judiciaire) et que son autonomie ne peut être que relative en raison de l'inapplicabilité d'une philosophie purement autonomiste et pluraliste.

Bien au delà de ces considérations financières, c'est la question de l'institutionnalisation, de ses enjeux et des rapports complexes (voire ambivalents) des

[21] Les observations de N. Rouland (op. cit., 1998) quant au maintien de la tutelle de l'Etat sur ces instances de médiation sont ainsi confirmées par ces différents exemples.

associations avec les instances étatiques qui sont ici posés. Pour comprendre ces rapports, on peut se reporter aux analyses de J-Y. Trépos à propos du champ du travail social traditionnel. Celui-ci se caractérise comme un univers à la conquête de son autonomie et se fait par et contre l'institutionnalisation (Trépos, 1992, p. 164). A l'instar de ce champ, on peut dire en nous appuyant sur ces observations que les dispositifs de médiation s'affirment par un processus contradictoire dans un rapport complexe à l'initiative publique *(loc. cit)*. « La demande objective de reconnaissance d'une spécificité et, par là, du monopole d'intervention est aussi très nettement une affirmation de défiance, c'est à dire l'affirmation d'une autre philosophie du social. A la limite, comme dans le champ artistique, toute pratique d'un agent qui apparaîtrait trop conditionnée par l'action étatique serait, dans l'économie interne du champ, un facteur négatif. » (*loc. cit*).

A cette difficile recherche d'autonomie institutionnelle ambivalente et parfois contradictoire, il convient d'ajouter, les obstacles qui ne sont pas seulement liés à l'offre de service mais aussi aux demandes de médiation. Autrement dit, la dépendance des associations à l'égard de l'institution judiciaire est renforcée par la méfiance des usagers quant à la pertinence effective de la médiation. La médiation présuppose un espace relationnel de résolution des conflits basé sur l'acceptation réciproque des parties à mettre fin à leurs différends dans un esprit de négociation, ce qui semble difficile pour beaucoup de personnes qui attendent des médiateurs qu'ils désignent une victime et un mis en cause.

Il apparaît en effet que les médiés ne recourent pas facilement à la médiation et expriment souvent le désir de résoudre leurs différends par les voies plus classiques de l'action judiciaire (J-P. Bonafé-Schmitt, [b] 1992). On observe couramment que les parties en conflit manifestent leur inclination à rester dans un processus antagoniste qui s'appuie sur le droit de la victime et sur la sanction du mis en cause.

La stimulation de la demande de médiation s'avère le plus souvent nécessaire. Pour l'avoir observée, les médiateurs passent beaucoup de temps à convaincre les parties des avantages que représente la médiation pour la résolution de leur affaire. J-P. Bonafé-Schmitt reconnaît que le faible développement de la saisine directe se lit à l'aune de cette difficulté de promouvoir l'adhésion des médiés. Il attribue des raisons individuelles

propres aux acteurs qui n'ont pas l'habitude de cette justice de réappropriation et freinent, selon lui, ce genre d'initiative. Ce constat est partagé par des auteurs comme E. Le Roy (1988, p.65). En France nous dit-il, « tout doit se formuler en termes juridiques, et il n'est pas de reconnaissance sociale qui ne s'accompagne d'une formulation institutionnelle faisant une part de plus en plus belle au technicien du droit ». Le justiciable se défie des formes alternatives de justice, telle que la médiation et considère que seule l'institution judiciaire lui apporte la sécurité recherchée.

Pourtant une étude réalisée en 1997 par l'institut CSA à la demande de la Mission de Recherche Droit et Justice portant sur 1042 personnes montre que la justice, aux yeux des enquêtés, représente une institution qui suscite beaucoup de méfiance. Mais ce paradoxe n'est que relatif puisque ces enquêtes ne nous informent pas sur la manière dont ces usagers entendent réguler leurs différends[22]. Elles ne concernent que les solutions souhaitées pour améliorer le fonctionnement de la justice. De surcroît, les représentations et les jugements que les justiciables ont de la justice et les propositions qui en découlent, concernent plus une amélioration des procédures existantes qu'une modification de ces procédures ou qu'un plaidoyer pour les modes alternatifs de règlement des conflits. D'autant que pour les sondés, les magistrats jouissent d'une bonne image (CSA, 71% les juge comme compétents), en dépit du nombre important d'affaires qu'ils ont à juger durant leurs audiences.

La justice souffre en effet d'un déficit de confiance (55% des enquêtés ont répondu négativement et 38% de manière affirmative à la question « avez vous confiance ou non dans les institutions suivantes »). Alors que l'Education nationale (respectivement 29 et 55%) et la Sécurité Sociale (27 et 68%) jouissent parmi les administrations publiques d'un indice plus important de satisfaction[23]. Sans entrer dans les détails de l'étude, croisant notamment les variables des tranches d'âge et les P.C.S., 64% des enquêtés jugent que cette institution fonctionne « assez mal » ou « très mal ». Les principaux reproches faits à

[22] Il aurait notamment fallu demander aux usagers de la justice s'ils concevaient que leur affaire soit instruite par un mode de régulation alternatif non juridique.

[23] En 1999, d'après l'institut Louis Harris, sur 15 services publics, la justice est classée en dernière position en termes de taux de satisfaction, derrière l'ANPE, la police, l'école et l'armée.

cette institution concernent la complexité du langage juridique, la durée des procédures (96% des sondés), les coûts et l'accès à l'information[24]. Autrement dit, pour les sondés, qu'ils aient eu ou non une expérience personnelle de procès, la justice apparaît complexe, lente, onéreuse et peu accessible. Parmi les réformes prioritaires souhaitées, 64% des personnes interrogées attendent de l'institution judiciaire qu'elle « facilite l'accès à la justice pour les moins riches », 58% qu'elle « accélère le traitement des affaires traitées », qu'elle développe « une justice de proximité pour les petites affaires locales ». Le recours à des juges non professionnels est lui aussi largement approuvé (76%) lorsqu'il s'agit de traiter les petits délits[25].

On retrouve des résultats comparables dans une autre enquête également commandée par la Mission de Recherche Droit et Justice[26]. Réalisée en 2001 par l'institut

[24] Ce type d'opinion négative à l'égard de la justice existe aussi dans d'autres pays de la communauté européenne et particulièrement au Portugal. Boaventura de Sousa Santos (Droit et Société/42-43, 1999, pp311 à 331) a analysé grâce à une étude quantitative de niveau national, les principales caractéristiques relationnelles que les portugais entretiennent avec les tribunaux de première instance et leur perception de ce système judiciaire. L'inaccessibilité, la partialité (proportionnelle au capital économique des justiciables) et la lenteur de la justice sont, selon Boaventura de Sousa Santos, les aspects les plus négatifs qui sont exprimés par les justiciables portugais.

[25] Ce n'est pas parce que ce recours est souhaité que les justiciables entendent ne pas réguler leur conflit par les normes juridiques.

[26] Cette comparaison est relativement prudente puisque nous savons que la façon de nommer les choses (questionnaire) peut entraîner des différences sensibles dans les résultats. Pour que cette comparaison puisse s'apprécier, nous présentons dans le tableau comparatif ci-dessous des questions qui ont été posées aux enquêtés par les deux instituts de sondage. Leur questionnaire est composé de questions préformées relativement proches dans leurs contenus, même si nous sommes sensibles aux limites de ce type d'investigation qui pose notamment le problème du choix des indicateurs, de leur nombre et de leur ordre.

Institut de sondage	Type d'échantillon	Question	question
CSA 1997	Echantillon de 1042 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus	« Avez-vous confiance ou non dans les institutions suivantes (10) : police, éducation nationale, sécurité sociale, justice.... Résultats : 38% oui, 55% non, 7% NSPP	« La justice fonctionne-t-elle très bien, assez bien, assez mal, très mal, NSPP ? » TB 1% AB 33% AM 42% TM 22%
Instituts de sondage	Types d'échantillon	Question	question

Louis Harris, elle a concerné 1201 personnes qui ont été confrontées de manière effective à la justice. Les auteurs montrent que les critiques vis à vis de l'institution judiciaire dépendent également de l'expérience personnelle des usagers. L'issue de la procédure est particulièrement déterminante dans les opinions exprimées. Parmi l'ensemble de ces usagers de la justice, la majorité (69% des citations) pensent que l'amélioration doit porter prioritairement sur le raccourcissement des délais, la simplification des procédures et l'amélioration de l'information sur le fonctionnement de la justice.

Au regard de ces deux enquêtes, il apparaît que la conception de la justice centralisée, expéditive et abstraite incarnée par des juristes éloignés des préoccupations quotidiennes, est récusée au profit d'une justice plus simple dans ses procédures, rapide dans son traitement et humaine dans sa prise en charge. Si la nécessité d'intégrer des acteurs non professionnels et des alternatives à la résolution des conflits s'expriment accessoirement dans cet idéal de justice, les dimensions juridiques ne sont pas pour autant écartées par les usagers.

En conclusion, l'ensemble de ces constats indique d'une part les difficultés des instances de médiation à préserver leur autonomie face à l'ordre judiciaire et d'autre part, les obstacles liés aux habitus des justiciables pour réguler leur conflit par la médiation. La tentation serait pour ces instances face au peu d'empressement des justiciables à utiliser les modes alternatifs au droit de vouloir survivre coûte que coûte et de combler, par un « partenariat actif » avec l'institution judiciaire, une fréquentation souvent insuffisante de leurs services. Même si cette dernière souffre d'un déficit d'image, les critiques des justiciables ne portent pas tant sur la nature juridique des modes de règlement des litiges que sur les modalités de fonctionnement de cette institution. La demande de justice

Louis Harris 2001	1201 personnes ayant eu à faire à la justice depuis moins de 3 ans, âgés de 18 ans et plus (tribunal d'instance et de grande instance en matière civile et pénale).	« d'un point de vue général, dites-moi si vous avez tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance dans la justice ». Résultats : 55% oui, 44% non, 1% NSPP L'issue du procès est déterminant puisque l'indice de confiance est de 67% pour les personnes qui ont gagné leur procès et seulement de 30% pour ceux qui l'ont perdu.	« Et diriez-vous que la justice en France fonctionne : très bien, assez bien, assez mal très mal, NSPP ? TB 3% AB 40% AM 36% TM 21%

s'exprime par le fait que le droit doit obéir à des procédures plus transparentes et non à un droit inflationniste et opaque se régénérant lui-même par les risques de conflit entre les normes qu'il contribue à amplifier. Conscients de ces écueils, les représentants de l'institution judiciaire disposent, selon un certain nombre d'observateurs, de procédures pour instaurer ces espaces de négociation « non-juridiques ».

1.4. La médiation comme expression d'un pluralisme supposé

Contrairement aux conceptions des théoriciens de la médiation défendant une approche pluraliste de la juridicité (J.F. Six, M. Guillaume Hofnung, J-P. Bonafé-Schmitt, E. Le Roy...), plusieurs chercheurs (A. Garapon, E. Serverin...) affirment que les modes de règlement de type non-décisionnel comme la transaction, la médiation ou encore la conciliation ne constituent pas une alternative au droit positif puisqu'ils existent en son sein. Ils considèrent que les discours de la médiation se fondent sur une méconnaissance de l'institution judiciaire et sur une vision simplifiée, voire erronée, de ses modalités et de ses philosophies d'intervention.

A. Garapon[27] (1992, p.43) souligne que le discours sur la médiation repose sur l'affirmation d'une vision manichéenne pour laquelle d'un côté il y aurait une justice froide et inefficace et de l'autre, une médiation chaleureuse, proche et pertinente. Pour lui, les différences de logique entre actes de médiation et actes de justice ne sont pas réellement justifiées puisque la justice a depuis longtemps eu recours au partage des responsabilités, ne désignant ni perdant, ni gagnant et favorisant ainsi une justice de conciliation. La justice comme la médiation requièrent la présence d'un tiers dont la mission vise à créer un espace de paroles et d'engagement individuel.

[27] Aujourd'hui, A. Garapon se montre moins critique vis-à-vis de la médiation. Dans un colloque qui s'est déroulé au mois de novembre 2000 à l'Ecole Nationale de la Magistrature auquel nous avons participé, il avait titré sa contribution, « La médiation comme nouveau mode de régulation ». A. Garapon affirmait notamment que « la médiation est une manière d'être moderne dans la mesure où elle permet de déchiffrer l'avenir et de constituer un guide pour connaître le nouveau ». Pour saisir l' évolution de sa pensée, nous invitons le lecteur à compulser les actes de ce colloque qui au jour où nous écrivons ne sont pas encore disponibles.

La justice revêt une double dimension, une dimension verticale et transcendante (Thémis) et une dimension horizontale (Dikê). La première rappelle la loi symbolique et relève, pour A. Garapon, exclusivement de la justice. Par contre, la seconde appartient aussi bien à la justice qu'à la médiation. De type contractuel, elle régit les rapports interpersonnels dans la réciprocité en restituant la parole structurante aux intéressés. Cette dimension oubliée de la justice doit nous permettre non pas de la considérer comme une concurrente de la médiation, mais comme un tremplin lui permettant de consolider son identité. Dans certaines affaires (inceste ou mauvais traitements), la justice a toutefois, selon A. Garapon, le devoir de tout mettre en œuvre pour que l'agresseur soit publiquement condamné et pour lui imposer les normes communément admises dans notre société.

Dans le prolongement de cette perspective, E Serverin (2000, p. 29) considère que la lecture mécanique, pour reprendre son terme, de l'institution judiciaire et plus particulièrement de sa fonction décisionnelle, exprimée dans les approches regroupées autour du « pluralisme juridique critique » repose sur une méconnaissance manifeste des caractéristiques du droit positif. « Sous leur apparence libertaire, ces thèses (celles de J. Habermas comprises) apparaissent tributaires d'une lecture très étriquée du droit ». Elle ajoute que « la manière dont la médiation et la négociation sont traitées est révélatrice de cette lecture » (*ibid.*,, p.54).

E. Serverin montre que les règlements négociés figuraient déjà dans le code de procédure civile de 1806. L'institution judiciaire a instauré et instaure des espaces de négociation où le justiciable peut être aussi producteur de normes, comme le permet, par exemple l'article 1134 du code civil qui stipule que les « conventions légalement formées tiennent lieu de lois à ceux qui les ont faites ». Le juge ne sanctionne pas seulement le manquement à des règles, il permet notamment en matière familiale, l'expression du libre arbitre « sans contraindre les parties à adopter un comportement déterminé » *(loc cit.)*.

Toujours selon E. Serverin, l'ineffectivité d'un droit ne doit pas être mécaniquement interprétée comme l'expression d'un ordre normatif éloigné des pratiques de la vie sociale. Au contraire, même si les perspectives du pluralisme juridique connaissent un engouement certain, particulièrement dans les modes de règlements des litiges, il convient de considérer

l'institution judiciaire comme une instance qui intègre dans ses procédures, ses sources décisionnelles et son fonctionnement réel des formes de normativité plurielle .

Non seulement les fondements contenus dans les principes de médiation seraient déjà présents dans le droit, mais ce mode de régulation ne fait que renforcer ce contre quoi il est censé lutter : le pouvoir jugé démesuré de l'Etat (Abel, 1973, pp. 217-347). Sous les masques de la non-coercition et de l'absence de formalisme, la médiation et la conciliation dissimulent des formes de contrôle émanant justement de cet Etat omniprésent. De surcroît ces modes de justice informelle reposent sur des leurres dans la mesure où ils ne sont pas dépourvus de coercition mais utilisent des moyens souples de domination sur les classes les plus faibles. Toujours selon R.L. Abel, cette justice de proximité ne sert pas à restaurer les relations communautaires, mais, au contraire, les détruit en raison de son inspiration essentiellement individualiste .

Pour V. De Briant et V. Palau (1999), la médiation fait même courir un risque pour la démocratie puisqu'elle remet en question le droit objectif, le suffrage universel et les principes universaux. En tout cas, elle ne doit pas se substituer à la régulation émanant de la puissance publique. Mal maîtrisée elle se révèlerait, selon eux, « " liberticide " pour les libertés individuelles ».

> « Le droit au secret de la vie privée, à l'opacité des relations interpersonnelles, au respect de l'intimité des individus est peut-être aujourd'hui moins menacé par un Etat de plus en plus indifférent à ces questions que par la multiplication de médiations qui, avec des intentions louables, se doivent pour agir « mieux », connaître chacun et leur enjoignent de manifester sur la place publique ce qu'il est » (*ibid.*, p.105),.

Pour les détracteurs les plus virulents (dont font partie un certain nombre de magistrats), la médiation repose sur la maximisation des positions individuelles pour laquelle le sujet devient, aux dépens de la collectivité, le pivot central de la régulation. Elle est une figure marquante de l'individualisme contemporain et substitue les règles de droit par des règles émanant de pratiques sociales hétérogènes et contradictoires. Le souci de soi

effacerait en quelque sorte les principes d'universalité représentés par ces règles de droit. L'individu est dégagé de la contrainte légale, c'est à dire de la soumission à l'autorité républicaine et, dans ces conditions, l'hétérogénéité, forcément anomique des règles individuelles, rend difficile la cohésion et le fonctionnement sociaux.

En fait, cette conception est tacitement proche d'une lecture hobbessienne des rapports sociaux et surtout du rôle que l'Etat doit jouer dans leur régulation. Dans son Léviathan, Hobbes affirmait en effet que « Là où il n'est pas de pouvoir commun, il n'est pas de loi ; là où il n'est pas de loi, il n'est pas de justice » (1971, [1651], p.126). Le pouvoir du Léviathan doit être au-dessus de celui des individus pour d'une part être légitime et d'autre part ne pas être discuté, dilué, négocié et finir par disparaître. Nous assisterions alors au retour de l'état de nature caractérisé pour Hobbes par l'égoïsme de l'homme et sa volonté de dominer autrui[28]. Il ne croit pas que les individus puissent atteindre une harmonie spontanée de leurs intérêts sans le pouvoir de l'Etat symbolisé par le Léviathan. Pour éviter que les hommes s'entredéchirent dans une lutte sans fin, ils doivent être régis par un pouvoir politique auquel ils doivent obéissance. Cependant si ce pouvoir politique est nécessaire, il n'est pas pour autant naturel dans la mesure où les hommes sont égaux et n'entendent pas se soumettre au pouvoir d'un de leurs semblables. Pour sortir de cette configuration sociale, les hommes doivent renoncer à leur droit naturel et ainsi permettre l'avènement d'une société ordonnée et protectrice. Par le contrat volontaire et juridique – fondé sur une délégation de pouvoir des citoyens à l'égard de ceux qui représentent l'Etat – les individus renoncent à leurs droits en les déléguant à un tiers ou à une assemblée (Léviathan). Autrement dit, le pouvoir juridique s'exerce au nom des sujets par un Etat souverain lui permettant une effectivité et une légitimité qui dépassent les intérêts strictement individuels et égoïstes. Les critiques émanant des détracteurs les plus opposés aux modes alternatifs de régulation se bâtissent donc souvent autour de rhétoriques proches de celles que Hobbes avait utilisées en son temps, alors que les tenants du pluralisme s'inspirent fortement (comme nous l'avons par ailleurs montré) de l'approche Habermassienne de la régulation. Nous pourrions avancer que le débat relatif à

[28] Dans cette situation les hommes sont déterminés par leur instinct de conservation créant ainsi rivalité et lutte continuelle « d'une guerre de tous contre tous ». L'instinct de conservation qui n'est qu'une déclinaison de l'angoisse de la mort conduit les hommes à se sentir menacés de façon permanente.

la médiation est d'une certaine façon enserré entre ces deux figures de la philosophie politique.

En conclusion de ce chapitre, nous avons tenté de montrer qu'il existe de nombreuses critiques relatives à l'incapacité de l'Etat à assumer ses fonctions régulatrices. Dans la situation de complexification croissante qui caractérise nos sociétés, l'Etat est jugé inadapté et contribuerait même à atomiser un peu plus les relations sociales. Conséquemment les modes de régulation à prétention universaliste apparaissent problématiques et nous assistons à une « désarticulation » entre le système juridique et le corps social. De surcroît l'explosion quantitative[29] des affaires portées devant les juridictions redéfinit les dispositifs de régulation des conflits dans la mesure où l'offre de justice ne peut absorber l'afflux massif des demandes. Dès lors, il convient de préciser que le développement des procédures simplifiées de régulation résulte aussi d'une implosion judiciaire liée aux nouvelles sollicitations des justiciables (D. Salas,1998, p.113). Cette justice d'origine étatique pour ne pas s'épuiser à traiter l'inflation des demandes n'a pas à ce jour, en raison de ses moyens limités, d'autres alternatives que de classer sans suite, sous condition (quand il existe des dispositifs relais), ou encore d'orienter le traitement des affaires vers des modes alternatifs de règlement des conflits traités par des acteurs non salariés de la justice. La médiation du fait de sa procédure simplifiée, rapide et peu coûteuse, représentée par des conciliateurs et des médiateurs non professionnalisés et non salariés, tend à diversifier l'offre de justice et à développer des alternatives à la justice traditionnelle. De plus elle répond aux principales objections faites à la justice et constitue sur plusieurs aspects un recours aux critiques portées à l'égard de cette institution.

Même si les procédures de médiation ne sont pas, elles aussi, à l'abri de dérives et renferment des interrogations, il convient de reconnaître que les modifications structurelles de notre environnement produisent des formes d'instabilité normative et il n'est pas inutile de penser que le défi des années à venir sera, tout en évitant les formes autocratiques et autoritaires, de gérer démocratiquement ces instabilités forcément plurielles. A l'instar du

[29] Par exemple en matière civile, entre 1978 et 1993, les affaires portées devant les tribunaux ont triplé, (Jean Reynaud, 1993, p.143)

champ du travail et des relations professionnelles où nous assistons depuis déjà plusieurs décennies à une « flexibilité juridique[30] » et à une remise en cause d'une gestion mono-étatique (Chouraqui, 1991, p. 295), il s'avère indispensable de permettre à nos sociétés de créer des espaces pluriels de régulation en leur permettant de devenir, pour reprendre la terminologie Habermassienne, des instruments du débat démocratique. Pour souscrire aux propos de M. Crozier, (1991, pp. 131-135) « on ne peut plus ajouter règle sur règle dans des sociétés dans lesquelles les gens peuvent ne pas obéir et ont perdu le respect qu'ils avaient autrefois de l'Etat et pour la loi[31] ». M.Crozier ajoute plus loin que « la seule réponse efficace à la complexité croissante, c'est la simplicité des structures et des procédures. Nous tenterons dans le prochain chapitre de nous intéresser à l'une de ces procédures qu'est la médiation pour présenter, au-delà de la philosophie pluraliste, les principes et les limites sur lesquels se fonde ce mode « simplifié » de la régulation.

[30] L'exemple le plus significatif étant les possibilités de négociations collectives apportées par les lois Auroux : loi du 4 août 1982 sur le droit d'expression des salariés et du 13 octobre 1982 sur l'obligation annuelle de négocier.

[31] On peut ajouter que l'extension de la codification juridique contient les conditions de son inflation puisque la diversité des règles juridiques et la diversification des champs d'application ont pour effet d'en créer d'autres dans la mesure où celles-ci doivent être continuellement définies, précisées et donc développées.

Chapitre 2

Définitions et principes de la médiation

2.1 Définitions plurielles de la médiation

La médiation se définit pour J-P. Bonafé-Schmitt comme « un processus le plus souvent formel par lequel un tiers neutre tente, à travers la conduite d'une réunion, de permettre aux parties de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution aux litiges qui les opposent » (1992 [b], p17.). Dans les quartiers fragilisés, l'objectif est d'améliorer les solidarités entre les habitants du quartier et de permettre « le rétablissement de lieux de socialisation (Bonafé-Schmitt, *ibid.*, , p.179). J-P. Bonafé-Schmitt ne retient que les personnes et les organisations qui développent la médiation en dehors de leur pratique professionnelle (1993 [a], p.11). Il exclut les travailleurs sociaux et les policiers « qui peuvent avoir une activité de médiation, c'est à dire concilier des parties en conflit, mais ne sont pas des médiateurs ». La multiplication des prétendants au label de médiateurs traduit même quelquefois selon lui, une volonté de revaloriser des fonctions en mal de reconnaissance à l'image des gardiens d'immeuble qui sont devenus des « médiateurs techniques ».

M. Guillaume-Hofnung, considère la médiation comme « un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers, neutre, indépendant sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les médiés qui l'auront choisi ou reconnu librement » (Guillaume-Hofnung, 1995, p.74). Elle n'est pas « une sous catégorie ni même un adjuvant de certaines techniques de résolution non juridictionnelles des conflits, elle n'est pas non plus la province de la justice » (*ibid.*,, p.80). M. Guillaume-Hofnung

tente de conceptualiser par le biais de sa typologie les différentes formes de médiation. Elle distingue les médiations qui ont pour origine un conflit et les médiations pour lesquelles ce conflit n'est pas perceptible. La première renvoie à ce qu'elle appelle les médiations *des différends*, la seconde aux médiations *des différences*.

La médiation des *différends* prend deux formes en fonction de l'intervention curative ou réparatrice des médiateurs face à un conflit explicite, apparent ou manifeste, ou au contraire tacite et inexprimé. Le travail des médiateurs, dans les deux cas, consiste à aider les parties dans la formulation de leurs demandes pour les acheminer vers une solution. Quand le différend est manifeste et inexprimé, nous avons à faire, pour M. Guillaume-Hofnung, à une médiation réparatrice qui peut relever d'un traitement par la justice ou d'un traitement par une association. Les médiations des *différences* « demandent une action anticipatrice, soutenue et quotidienne et souvent discrète » (*ibid.*, p.73). Une société pour se construire, a besoin d'intégrer ses différences. Cette construction sociale implique des passerelles façonnées par un élément ou par une tierce personne. Les médiations des *différences* sont la plupart du temps imperceptibles par les acteurs eux-mêmes: « c'est quand elles ne se produisent pas qu'on a l'intuition de leur existence » (*ibid.*,, p.72). A l'image des hormones, elles sont plus visibles lorsqu'il y a dysfonctionnement ou pathologie. La médiation se conçoit pour créer et restaurer du lien social en dehors de l'existence d'un conflit. La médiation dans cette deuxième distinction, recouvre une dimension préventive à la différence de la médiation *des différends* dont l'action est essentiellement curative.

M. Guillaume-Hofnung délimite aussi les propriétés de la médiation. Elle est ternaire dans sa structure ce qui la distingue d'une relation binaire caractéristique de la négociation et de la conciliation. Elle est ternaire dans ses résultats ce qui la distingue de la décision de justice. Même si le juge est impartial et indépendant par rapport au conflit, il peut en dernier recours trancher le différend. Conséquemment, la médiation pénale n'entre pas pour elle dans cette définition puisqu'il appartient au juge de classer ou non, en dernier recours, l'affaire qui est lui est soumise.

Défendant des positions proches, J-F. Six (1990) définit la médiation comme « une action accomplie par un tiers, entre des personnes ou des groupes qui y consentent

librement, y participent et auxquels appartiendra la décision finale, destinée à faire naître ou renaître entre-eux des relations nouvelles, soit à prévenir ou guérir entre-eux des relations perturbées ». J-F. Six nous dit qu'il faut abandonner la domination du « deux » pour permettre au renouveau de la pensée de s'appuyer sur le « trois ». Nous entrons dans le troisième millénaire qui sera le début de la victoire du système ternaire. Seul le « trois » peut écarter les deux millénaires « tellement binaires avec ses manichéismes et ses volontés de réduction ». Les « directeurs de conscience » que sont les médiateurs, utilisent la logique dialectique car il savent « percevoir la troisième dimension et la mettre en valeur là où l'on a tendance à aplatir le réel et à faire voir le monde et les êtres en deux dimensions » (Six, 1995, p. 206). J-F. Six déplore l'abus quant à l'utilisation du qualificatif de médiateur. A propos de certains médiateurs sociaux mis en place par la mairie du 18ème arrondissement de Paris, il ne « regrette qu'une chose, c'est qu'ils utilisent le mot médiateur » ; j'aurais préféré nous dit-il « qu'ils s'appellent du nom de conciliateurs ou d'un autre nom, peu importe, mais pas médiateurs » (1995, p10.).

Pour J-F. Six (comme pour M. Guillaume-Hofnung), la médiation ne se réduit pas à la résolution des conflits. Elle est curative mais aussi préventive, dans la mesure où elle peut intervenir avant toute manifestation conflictuelle. Reprenant implicitement la thèse de G. Simmel, selon laquelle le conflit est salutaire dans les processus de socialisation et d'une manière plus globale dans la dynamique sociale, il défend une forme préventive de la médiation. «Nous devons donc faire un pas et dire que la médiation n'existe pas seulement dans la résolution des conflits, mais, plus encore, plus fondamentalement qu'elle existe éminemment dans l'anticipation des conflits » (Six, 1990, p.162). Cette caractérisation de la médiation, comme celles des autres auteurs, se fonde sur des principes récurrents qui participent à l'établissement et à la stabilisation des référentiels de la médiation. Nous proposons maintenant de les exposer et d'en discuter certains aspects dans leurs dimensions philosophiques, déontologiques et pratiques.

2.2 Les principes fondamentaux de la médiation

En raison des multiples conceptions qui s'expriment dans les divers champs de la médiation, la construction d'un référentiel commun demeure difficile. Toutefois, malgré la diversité des conceptions sur la compétence des médiateurs et des controverses d'écoles quant aux définitions, on peut repérer un certain nombre de principes fondamentaux. Incontestablement, il existe une volonté commune de dépasser une logique purement informelle et d'inscrire ce mode de gestion des relations sociales dans une procédure « déjuridicisée ». Les différents acteurs et institutions impliqués dans les débats sur la professionnalisation prônent aussi d'étayer leurs pratiques sur un référentiel déontologique prescrivant certains principes jugés fondamentaux.

Globalement les codes déontologiques constituent une modélisation dans laquelle certaines dimensions de la compétence se trouvent définies. Ces dimensions renvoient « aux bases communes », c'est à dire aux principes fondamentaux qui permettent de distinguer la médiation des modes de régulation voisins. En cela, les codes déontologiques participent à la définition du concept de médiation en stabilisant par convention ce que le médiateur doit ou ne doit pas faire. Ils fournissent des indications et produisent des interdictions à l'intention des praticiens[32] mais aussi, on aurait trop tendance à l'oublier, ils s'adressent aux autres professionnels et instances légitimantes (Etat, collectivités locales...) en énonçant les engagements qu'implique l'exercice de la médiation.

La lecture des codes déontologiques s'avère pertinente puisque ce sont des équipements[33] qui s'appuient sur des prescriptions externes à l'individu et qui contiennent les principaux référentiels auxquels il doit se rapporter dans l'exercice de ses fonctions. En

[32] A titre d'exemple, on peut citer l'article 13 du code déontologique de l'association Accord de Strasbourg. Il stipule qu'en cas de manquement aux règles déontologiques, le bureau de l'association pourra prononcer des sanctions à l'encontre du médiateur. Le CNM se veut encore plus précis puisqu'il prévoit la suspension de l'agrément d'exercer et la radiation.

[33] Comme le souligne J.-Y. Trépos (1996, p.49), « l'équipement est ce dispositif, liant personnes, choses et actions selon une certaine loi, dans lequel les partenaires acceptent d'investir et à propos desquels ils s'accordent ».

complément de notre connaissance de ce champ, nous tenterons donc de repérer les principes directeurs et la nature des règles contenues dans ces codes, dans la mesure où nous posons comme hypothèse que ces prescriptions traduisent de manière explicite les principaux référentiels de la médiation.

En effet, l'analyse de différents codes déontologiques (Centre National de la Médiation, Association pour la Promotion de la Médiation Familiale à Paris, Accord à Strasbourg, Duo-Viri à Metz, Emergence à Thionville) fait apparaître la centralité de certains référentiels. Les règles qui se rapportent au médiateur sont beaucoup plus nombreuses que celles qui se rapportent à la procédure ou aux médiés[34]. A la lecture de ces codes, il ressort que la médiation est moins systématisée par les règles qui s'appliquent à la procédure que par les impératifs que le médiateur doit respecter. Autrement dit, si l'on retient comme clé de lecture ces codes déontologiques, il apparaît que c'est la manière dont le médiateur conduit la médiation qui définit en premier lieu ce mode de régulation.

Classiquement, la procédure de médiation comporte diverses étapes relativement formalisées où les médiateurs reçoivent séparément puis conjointement les parties en conflit. Il existe évidemment de multiples variantes (médiation directe, médiation indirecte...), mais les objectifs dans les différentes phases de la médiation consistent, tout en identifiant précisément les récriminations, d'amener les parties à signer ou à s'engager explicitement sur des compromis fondés sur des règles d'équité qu'ils auront dégagées de leurs discussions[35] (principe d'équité). Ces derniers doivent trouver eux-mêmes les solutions à leurs accords puisque le médiateur n'est pas un arbitre mais une tierce personne qui contribue à la prévention et à la résolution des différends (principes de neutralité et d'impartialité). La promotion des modes de saisine fondés sur le volontariat

[34] Il est certain que les codes de déontologie ne s'adressent qu'indirectement aux usagers de la médiation mais on peut repérer quelques règles qu'ils sont tenus de respecter personnellement. Ils doivent, par exemple, s'engager « à ne rien faire qui puisse nuire à l'indépendance et à la neutralité du médiateur et/ou de la médiation » (Article 15 du code du CNM). Ils ont aussi la possibilité de renoncer à tout moment à la médiation et de changer de médiateur. On peut supposer que ces obligations sont surtout rappelées oralement par les médiateurs puisque les codes ne précisent pas concrètement leurs modalités d'application, et ne sont pas validés par écrit par les médiés.

[35] Pour une présentation détaillée des procédures de médiation voir les travaux de J-P. Bonafé-Schmitt (1992) et de P. Milburn (2000).

(principes de responsabilisation et de libre adhésion) est un troisième principe essentiel qui permet de susciter le consentement mutuel des médiés et de favoriser la restauration du lien social.

A) Contestation de la toute puissance de la règle juridique et principe d'équité

La médiation est traversée par une volonté de redéfinir les modalités d'action et les principes traditionnellement défendus par les professions établies, notamment les professions judiciaires. Le jugement d'un litige ne le résout pas pour autant, il peut même selon la doctrine de la médiation s'envenimer. La décision judiciaire a pour conséquence d'entraîner l'insatisfaction d'au moins l'un des protagonistes pour lequel le conflit subsiste (Apap, 1990, p.633). De surcroît, au cours de la procédure judiciaire, les parties tenteront d'obtenir, au prix quelquefois d'arguments fallacieux, le maximum de satisfaction : le prévenu atténuant sa responsabilité, la victime recherchant la sanction la plus sévère en acculant son adversaire.

Les médiateurs ne doivent pas s'appuyer sur une rationalité juridique pour favoriser des relations équilibrées. Ce sont leurs qualités humaines d'écoute et leur capacité à rendre la communication possible qui font leurs compétences. Plutôt que de recourir au droit positif, il est indispensable de faciliter l'émergence des normes produites par les personnes en situation de médiation[36].

Idéalement, la logique de la raison juridique ne doit pas se substituer à la logique auto-productive de règles élaborées par les intéressés. La légitimité des règles se fonde non pas sur l'existence d'une normativité externe (loi ou jurisprudence par exemple) mais sur des processus résolutifs endogènes et individualisés qui permettent aux intéressés de s'accorder sur une partie ou sur l'ensemble des éléments qui les opposent. Comme le rappelle J-P. Bonafé-Schmitt en empruntant les concepts de J. Habermas : la rationalité procédurale basée sur la participation et la communication intensive doit se substituer à la

[36] Le médiateur peut le cas échéant, préciser aux parties qu'ils peuvent bénéficier de conseils juridiques, mais ne doit en aucun cas prodiguer lui-même ces conseils (Article 4 du code déontologique de l'association nationale pour la promotion de la médiation familiale APMF).

rationalité substantielle qui est basée sur la toute puissance du droit érigé en vérité absolue. Autrement dit, il ne s'agit pas de mettre un terme au conflit en s'appuyant sur l'ensemble des règles juridiques mais de promouvoir, par la participation des intéressés, les règles d'équité. Ces règles d'équité se définissent donc comme les règles de « justice » qui font sens pour le médié. Elles peuvent être éloignées des règles de droit puisque c'est d'abord l'objectivation de ce qui paraît « juste » pour le médié qui constitue le point d'ancrage de ce type de normativité. Le « juste » n'est pas conçu à partir de la légalité mais des représentations subjectives, c'est à dire de l'esprit de justice des interactants. Cette première caractérisation de l'équité nous conduit à nous arrêter un instant sur ses principaux fondements pour en expliciter la nature et l'articuler à son contexte de déclinaison, en l'occurrence celui de la médiation.

De fait, l'équité peut aller au delà de ce que prescrit la loi, notamment quand ses principes comblent les lacunes du caractère trop général du droit positif. Elle atténue aussi certains effets de son application surtout quand elle est trop rigide. Ce sens de l'équité est proche de celle d' Aristote qui souligne qu'elle représente une amélioration de ce qui est juste selon la loi. Le philosophe grec insiste à la fois sur le caractère limité des lois humaines et la possibilité pour les hommes d'y remédier en corrigeant la loi[37].

[37] Aujourd'hui en philosophie et dans les autres sciences humaines, le concept d'équité est surtout discuté à partir des travaux de J.Rawls. Pour lui, le sens de l'équité relève de la manière d'organiser la coopération sociale selon des principes de justice qui tiennent compte des éventuelles disparités entre les membres d'une même société. Ces principes de la justice tels qu'il les définit peuvent se comprendre à travers ce propos. « L'idée principale est la suivante: quand un certain nombre de personnes s'engagent dans une entreprise de coopération mutuellement avantageuse selon des règles et donc imposent à leur liberté des limites nécessaires pour produire des avantages pour tous, ceux qui se sont soumis à ces restrictions ont le droit d'espérer un engagement semblable de la part de ceux qui ont tiré avantage de leur propre obéissance. Nous n'avons pas à tirer profit de la coopération des autres sans contrepartie équitable. Les deux principes de justice définissent ce qu'est une contrepartie équitable dans le cas des institutions de la structure de base. Ainsi, si le système est juste, chacun recevra une contrepartie équitable à condition que chacun (y compris lui-même) coopère. » (*1997*, p. 142). Les deux principes de justice auxquels fait référence J .Rawls dans son texte sont les suivants :1) Toute personne a un droit égal à l'ensemble le plus étendu de libertés fondamentales qui soit compatible avec l'attribution à tous de ce même ensemble de libertés (principe de la liberté égale). 2) Les inégalités dans la répartition des avantages socio-économiques ne sont justifiées que si d'une part:
- elles contribuent à améliorer le sort des membres les moins avantagés de la société (principe de différence);
- et si, d'autre part elles sont attachées à des positions que tous ont des chances équitables d'occuper (principe d'égalité des chances).

« L'équitable, tout en étant juste, n'est pas le juste selon la loi, mais un correctif de la justice légale. La raison en est que la loi est toujours quelque chose de général, et qu'il y a des cas d'espèce pour lesquels il est impossible de poser un énoncé général qui s'y applique avec rectitude. Dans les matières, donc, où on doit nécessairement se borner à des généralités et où il est impossible de le faire correctement, la loi ne prend en considération que les cas les plus fréquents, sans ignorer d'ailleurs les erreurs que cela peut entraîner. La loi n'en est pas moins sans reproche, car la faute n'est pas à la loi, ni au législateur, mais tient à la nature des choses, puisque par leur essence même la matière des choses de l'ordre pratique revêt ce caractère d'irrégularité. Quand, par la suite, la loi pose une règle générale et que là-dessus survient un cas en dehors de la règle générale, on est alors en droit, là où le législateur a omis de prévoir le cas et a péché par excès de simplification, de corriger l'omission et de se faire l'interprète de ce qu'eût dit le législateur lui-même s'il avait été présent à ce moment, et de ce qu'il aurait porté dans sa loi s'il avait connu le cas en question. » (*Ethique à Nicomaque*, livre V, chapitre 14, 1137 b 10)

Aristote nous rappelle que les dispositions légales ne peuvent être conçues avec une entière justesse, leurs généralités les rendent forcément insuffisantes. Les principes d'équité sont des principes qui pondèrent les dispositions légales et peuvent aussi être des réponses nouvelles que ces dispositions n'auraient pas prévues. L'équité bouscule d'une certaine manière « l'universalité » ou plutôt la dimension générale de la loi puisqu'elle exprime l'idée qu'il n'est pas possible d'ordonner universellement des rapports sociaux avec harmonie à partir de la seule légalité.

En médiation, l'équité pose la question du juste qui peut être appréciée dans sa conformité avec la loi mais celle-ci peut aussi être considérée comme insuffisante pour réguler les rapports sociaux. Les règles d'équité peuvent même s'opposer aux règles de légalité. Ce qui constitue une difficulté majeure, surtout pour les tenants d'un juridisme

absolu, c'est que les règles d'un accord équitable, bien qu'elles soient justes aux yeux des parties et du médiateur peuvent être considérées comme des interprétations erronées voire comme des dispositions proscrites du point de vue juridique. Autrement dit, les règles d'équité peuvent contredire la stricte application de la loi. Ordinairement le médiateur n'est pas censé ignorer la loi, mais sa complexité la rend forcément inaccessible au profane du droit qu'il est. Les interactants de la médiation en raison notamment de cette méconnaissance (ou de la connaissance partielle de la loi), recourent nécessairement aux règles d'équité, c'est à dire aux règles qui leur semblent justes (ou les moins mauvaises) pour régler un conflit. Dans cette perspective, on soulignera avec J-P. Bonafé-Schmitt que la médiation crée un droit vivant et évolutif plutôt que fondée sur des normes légales qui sont fixées et ne tiennent pas toujours compte de l'environnement social.

Il faut toutefois préciser que les principes d'équité ne sont pas seulement attachés à la fonction de médiation mais sont effectifs dans les décisions de justice. Ils ne s'appuient pas toujours sur les seules lois puisque les appréciations qui en découlent se fondent aussi sur des évaluations subjectives des situations traitées. Plus concrètement, le juge est quelquefois amené à « corriger » la légalité en retenant par exemple les circonstances atténuantes d'une infraction. Pour ne prendre qu'un exemple, en 1998 un juge français (le juge Magnaud) avait alors fait la une de la presse en refusant de condamner pour un vol une mère de famille dans le besoin[38].

Il nous semble que c'est surtout la connaissance de la règle juridique qui distingue le juriste du médiateur dans l'application des principes d'équité. On pourrait schématiquement dire que le premier applique des règles d'équité en connaissant les règles légales alors que le second n'a pas *a priori* ce même niveau de connaissance de la légalité. Idéalement l'un met en accord les exigences du droit avec les exigences de sa conscience morale[39], l'autre met en accord son sens de la justice avec au mieux des repères juridiques

[38] L'équité ici peut être définie comme une manière d'humaniser le droit, autrement dit elle est « une justice tempérée par l'amour » selon la définition d' Aristote dans la mesure où le juge fait preuve de compassion à l'égard de l'accusé.

[39] Sa décision est toutefois cadrée par le référentiel juridique puisqu'en rendant des décisions de justice les juges créent des précédents susceptibles de suites décisives sur les interprétations futures.

incarnés sous forme de vulgate. Toute proportion gardées sur ce point, la figure du médiateur est proche de celle du juré d'assises puisqu'on n'attend pas de ce dernier qu'il se prononce en fonction de la stricte application de la loi mais en fonction de son intime conviction et de sa conscience morale. La recherche d'équité oblige d'une certaine manière le médiateur à considérer certains aspects sociaux des conflits qu'il a à traiter en prenant en compte les intérêts, les besoins, les valeurs, les difficultés, voire les souffrances du médié. On pourrait dire que la méconnaissance du droit par les médiateurs et les médiés contribue à créer les règles d'équité et leur laisse donc une large latitude de réponses possibles.

B) Du principe d'indépendance au principe de neutralité

L'indépendance personnelle et institutionnelle sont des prescriptions transversales que l'on retrouve de manière récurrente dans les codes déontologiques. En médiation le tiers n'est ni juge, ni arbitre, c'est à dire qu'il ne doit pas imposer son point de vue aux parties. Son autorité est limitée à les aider à dialoguer sur les éléments du différend et à instaurer un climat communicationnel favorable aux échanges et à la compréhension réciproque. Institutionnellement, cette indépendance se traduit surtout par l'absence de tutelle d'une instance extérieure qui aurait droit de regard et d'intervention sur la médiation. Le médiateur ne doit donc pas exercer une activité incompatible avec sa mission et possède le pouvoir de refuser ou d'accepter une médiation, eu égard à sa liberté de conscience et à la nature des relations qu'il peut entretenir avec les médiés. Il ne doit pas « se soustraire aux règles d'indépendance et de neutralité au moyen d'une interposition de personnes[40] » et être, nous disent les experts comme J-P. Bonafé-Schmitt[41] ou J-F. Six, des avocats ou des « grands frères » confondant leur rôle avec celui du plaideur. L'indépendance personnelle et institutionnelle est une des qualités que le

[40] Article 21 du code déontologique du Centre National de la Médiation

[41] Pour J-P. Bonafé-Schmitt « cela implique de la part du médiateur, à la fois qu'il fasse preuve de distanciation mais aussi de décentration par rapport à ses propres représentations et valeurs et celles des acteurs en présence dans le processus de médiation. En ce sens, la réussite du processus de médiation dépend en grande partie de la posture du médiateur qui doit faire preuve d'une certaine impartialité, favoriser l'instauration d'un climat de confiance, aider à la mise en œuvre de processus coopératifs pour la recherche de solutions consensuelles aux problèmes posés » (doc. ronéo p13).

médiateur doit avoir pour affirmer son impartialité. Autrement dit, l'impartialité participe à garantir une certaine neutralité du médiateur, ce qui nous conduit à distinguer ces deux principes.

Incontestablement, il existe une forte proximité sémantique, voire une synonymie entre ce concept de neutralité et celui d'impartialité. La neutralité est souvent rapportée à l'impartialité dans les définitions du dictionnaire (voir par exemple, celle du *Larousse*). Nos observations nous font dire que les médiateurs utilisent aussi ces deux concepts de façon indistincte, mais que parmi les règles des codes déontologiques des médiateurs, on retrouve souvent des prescriptions qui se rapportent à l'un ou l'autre de ces principes. Ces deux objectifs participent à spécifier les degrés d'implication et les limites de l'intervention du médiateur en situation.

L'impartialité se décline autour de l'indépendance du médiateur par rapport aux acteurs et aux conflits qui lui sont soumis. Pour garantir son impartialité le médiateur ne doit pas exercer des activités professionnelles et extra professionnelles qui sont incompatibles avec son travail de médiation. Par exemple, il ne peut pas être impliqué directement ou indirectement dans un différend entre un bailleur et un locataire alors qu'il est l'employé de ce bailleur. Même s'il se pare de sa neutralité, les médiés pourraient remettre en cause son impartialité et suspecter que la confidentialité des propos ne soit pas garantie. En fait, la garantie de l'impartialité passe par un certain nombre de contraintes présentes dans les fonctions des médiateurs. L'impartialité regroupe en quelque sorte les « incompatibilités » d'exercice de la fonction de médiateur. C'est à partir de ce principe d'impartialité que certaines fonctions (policier, juge, avocat...) sont alors jugées inappropriées pour l'exercice de la médiation.

Quant au principe de neutralité il est commun de rappeler qu'il vise à éviter les attitudes d'évaluation des médiateurs à l'égard des médiés. De manière générale, la neutralité peut se définir comme une attitude que les médiateurs adoptent pour éviter de prendre partie pour l'un des médiés sur les responsabilités du différend. Les fonctions de juger, voire de négocier sont explicitement proscrites, quelle que soit l'opinion que le médiateur peut avoir de la situation (Centre National de la Médiation). Il doit donc

s'interroger sur son implication et ne pas profiter de sa position pour avantager l'une des parties. Son engagement à l'égard des médiés doit donc être équilibré dans la mesure où ses objectifs ne visent pas à définir leurs responsabilités individuelles.

Le médiateur représente une figure de l'expert du compromis. Si l'on s'appuie sur une définition courante de l'expertise, on pourrait dire que le médiateur, à l'image de l'expert, se situe d'une part dans une relation d'extériorité par rapport au conflit qui lui est soumis (impartialité). D'autre part, il fonde sa pratique sur le souci d'occuper une position de neutralité par rapport aux propos rapportés par les médiés. Ce double positionnement par rapport au conflit et par rapport aux personnes est l'un des principes fondamentaux qui est diversement décliné dans les référentiels de la médiation. Toutes proportions gardées, nous pourrions ajouter que le médiateur, tout comme l'expert au sens où nous l'entendons, s'efforce de constater des faits, c'est à dire qu'il entend, à l'aide de ses outils conceptuels et de ses instruments, définir la réalité observée. Ce constat (pour le médiateur, on parlera d'analyse de situation) peut alors être utilisé comme une alternative qui permettra à un autre interlocuteur de prendre une décision, en l'occurrence le médié. En médiation, l'expertise du médiateur est en quelque sorte mise à la disposition des médiés. En se parant de son impartialité et de sa neutralité, cet expert du compromis suggère des solutions qui n'ont toutefois pas un caractère décisionnel.

Si le concept d'impartialité ne se prête pas fondamentalement à un questionnement plus approfondi dans la mesure où il s'apprécie notamment en fonction du degré d'indépendance professionnel du médiateur, le principe de neutralité est par contre plus complexe à appréhender. Les comportements sociaux sont souvent évalués de manière plus ou moins conscientes à partir des normes et valeurs liées à l'appartenance sociale et à tous les traits consécutifs de la socialisation (familiale, scolaire, sociale...) ou comme le dit P. Bourdieu, à notre *habitus*. Autrement dit, la difficulté d'échapper aux processus de comparaison sociale entre le médiateur et les médiés constitue une véritable entrave à l'application de ce principe. Le médiateur peut-il renoncer consciemment à ses croyances, à ses attentes, à se désincarner socialement ? Il est difficile de répondre par l'affirmative sans tomber dans l'angélisme apologétique. Par contre, une réponse négative participe à

relativiser ce principe et à concevoir de façon plus plausible les actions liées à ce mode de régulation sociale. Il permet d'en poser les limites et d'en interroger la nature.

En effet, les attitudes de neutralité peuvent très vite trouver leurs limites, quand par exemple, des médiateurs sociaux ont à gérer des actes qui relèvent de la petite délinquance. Même si l'application *stricto sensu* de la neutralité conduit le médiateur à considérer l'invraisemblable comme probable, – puisque le caractère auto-productif des décisions prises par les parties en conflit conduit à considérer la singularité des situations de médiation – la référence à la norme ou le rappel à l'ordre recèlent implicitement ou explicitement une forme de jugement socialement voire juridiquement répréhensible. Nous avons tendance à oublier que les injonctions implicites ou explicites à se conformer aux règles de civilité et de sociabilité exprimées dans les objectifs de médiation sociale permettent difficilement aux médiateurs de respecter ce principe. Comment renforcer la cohésion sociale sans considérer la nécessité d'établir, même de manière consensuelle, des accords basés sur des valeurs socialement dominantes pouvant néanmoins être rejetées par un certain nombre d'individus. Il est patent que la normativité sociale construite dans la relation médiateur(s)/médiés, au même titre que la normativité juridique, comporte une certaine prévisibilité dont la variabilité oscille entre le respect des règles sociales les plus communément admises et le souci de ne pas remettre fondamentalement en cause l'ordre établi. Indubitablement, la médiation renferme une invitation au conformisme social ou autrement dit à une rationalité du raisonnable.

La médiation est fondée sur un paradoxe : en même temps elle sollicite les agents sociaux à se situer dans la norme (respect d'autrui, règle de bienséance, de sociabilité) tout en affirmant que cette sollicitation déroge à ses principes de neutralité. Quand les objectifs de cohésion sociale cohabitent avec l'affirmation de ce principe, l'équilibre semble précaire. La stabilisation pourrait être concevable à la condition, soit de se dispenser de tels objectifs (et donc de se montrer indifférent aux transgressions sociales), soit d'abandonner ces principes empathiques (c'est à dire de récuser l'auto-production normative des parties en conflit). L'abandon des objectifs de restauration des liens sociaux quant à lui, comporte le risque de transformer la médiation en un simple lieu d'écoute et donc d'être au mieux une instance de soutien psychologique des médiés. Inversement le

renoncement au principe fondamental de neutralité inscrirait la médiation dans un mode de résolution de conflits basé sur la confrontation antagoniste des intérêts qui la situerait donc dans une configuration semblable à celle de la justice: si le juge se doit d'être impartial, il cesse d'être neutre quand il statue dans une affaire puisqu'il désigne un coupable et un mis en cause. La médiation deviendrait alors un mode de régulation qui, même si elle ne s'appuie pas sur un mode juridicisé de règlement de conflits, serait échafaudée sur une normativité incarnée par le médiateur.

C) Le principe de responsabilisation

La responsabilisation des intéressés est de notre point de vue le troisième principe fondamental de la médiation. Il permet notamment de différencier la médiation avec d'autres formes de résolution des différends. Les décisions dans les procédures d'arbitrage et de jugement émanent d'une tierce personne alors qu'en médiation, on a l'habitude de dire qu'elle ne doit ni imposer son point de vue, ni défendre l'une des parties. Au contraire, elle doit s'appuyer sur leur responsabilité individuelle et les considérer comme de véritables acteurs pouvant trouver des solutions à leur conflit. Dans les codes déontologiques, ce principe de responsabilisation renvoie, par exemple, aux règles concernant le fait que les médiateurs doivent encourager les médiés à participer à la définition des conditions de la médiation. Responsabiliser reviendrait donc à permettre à un individu d'exercer sa responsabilité individuelle. Cette affirmation mérite que nous nous y attardions pour être plus amplement discutée.

Etymologiquement le concept de responsabilité renvoie à la capacité *de répondre de ses actes*, celui de responsabilisation introduit en plus une action et un acteur ; une action puisqu'il s'agit d'accomplir un acte et un acteur puisque cet accomplissement suppose la présence d'un tiers qui facilite ou rend possible le fait d'être responsable. Dans cette acception « être responsable » ne renvoie ni à un statut professionnel (on dit par exemple qu'untel est responsable d'atelier), ni à un auteur qui s'est rendu coupable d'un méfait (d'un accident de la route par exemple), mais à l'idée d'une capacité à réfléchir sur les conséquences, les implications et les raisons de son propre comportement. En même

temps, cette idée nécessite la prise en compte d'autrui puisque ces raisons, conséquences et implications lui sont aussi rapportées, c'est à dire qu'elles le concernent directement ou indirectement. Etre responsable suppose que l'individu se pose la question ou que quelqu'un lui pose pour *répondre* de ce qu'il a fait ou de ce qu'il avait l'intention de faire (si on considère que l'intention est un acte). De même *répondre* implique qu'il y ait un interlocuteur qui puisse entendre la réponse. Cet interlocuteur est toujours présent à moins que la dite réponse soit limitée à une simple introspection où l'individu dialogue avec lui-même. Le paradigme juridique n'est pas en contradiction avec ce sens étymologique dans la mesure où la présence de l'interlocuteur peut être représentée par la figure du juge. En médiation, l'autre ne se définit donc pas par son statut hiérarchique mais par la situation interactionnelle.

Si la notion de responsabilité sous tend qu'autrui est toujours présent, celle de responsabilisation introduit une dimension supplémentaire car elle présuppose l'existence d'un tiers supplémentaire qui agisse sur mes propres capacités à intégrer mon sens de la responsabilité. Autrement dit, ma responsabilité ne peut se concevoir sans l'existence d'autrui mais son exercice n'implique pas forcément l'existence d'un tiers, alors que l'acte de responsabiliser ne peut pas s'envisager sans ce tiers. De notre point de vue, le terme de responsabilité reste très marqué par son acception juridique, alors que celui de responsabilisation relève plus de la sphère éducative. Responsabiliser consiste, par l'action d'un tiers, à permettre à un individu d'envisager ses devoirs futurs. Il signifie que les médiateurs mettent en œuvre une pédagogie de la responsabilité, qu'ils déclinent un certain nombre de moyens pour faire accéder à la responsabilité. Cette responsabilisation implique de leur part un ensemble d'attitudes qui vise à créer les conditions d'un engagement individuel des médiés. Ce principe ne concerne donc pas que les médiés, face à la nécessité de prouver leur engagement dans la régulation de leur conflit, mais rappelle que le médiateur joue un rôle actif dans la stimulation de cet engagement. Eu égard à la lecture des codes déontologiques, le principe de responsabilisation apparaît en médiation très lié à la question du pouvoir. Il est d'une certaine manière son contre poids puisque responsabiliser c'est donner un espace de jeu à l'autre et lui laisser une certaine latitude dans son action. Ce rôle ne s'exerce donc pas par le pouvoir que le médiateur aurait sur le médié mais sur sa restitution et son affirmation comme principe directeur de l'action.

La médiation réaffirme en effet l'autonomie du sujet, sa liberté à confronter « librement » sa subjectivité à celle d'autrui. Elle repose sur une figure enchantée du lien social. La confrontation des individus n'est pas permanente et pour construire des accords durables entre les hommes, ils peuvent s'en remettre (au contraire de la philosophie hobbesienne) à leurs propres ressources et non déléguer à une figure transcendante[42] (Léviathan, Etat, ou encore figure humaine de dieu) la régulation de leurs différends. Dans le prolongement de la responsabilisation des médiés, la libre adhésion, dont elle est l'une des conditions, affirme l'indépendance individuelle du sujet et sa capacité à se déterminer volontairement. Elle signifie notamment que ce principe n'est pas imposé par la loi, mais qu'il est le résultat d'une démarche consciente et formelle qui intègre en premier lieu l'engagement des interlocuteurs[43]. Conséquemment, l'absence de sanction quant à la non-adhésion d'une ou des parties au projet de médiation consolide ce principe. Les médiés ne sont pas contraints de répondre de leurs actes comme ils le feraient dans le prétoire judiciaire. Ils s'inscrivent dans une démarche où l'engagement individuel prime sur l'injonction qu'un ordre juridique pourrait rendre nécessaire, sinon obligatoire. Ce n'est donc pas la crainte de la sanction qui les motive à dialoguer, mais la nécessité de considérer autrui comme un interlocuteur. Affirmer la responsabilisation comme principe directeur permet de reconnaître aux médiés un certain pouvoir, celui au moins d'agir sur une situation conflictuelle par le choix d'une procédure singulière.

En fait, le médiateur agit sur deux versants à la fois; il crée donc les conditions pour permettre aux parties d'être en capacité de répondre à autrui et il les conduit à mieux adopter leur sens de la responsabilité. Il introduit une temporalité moins liée à un passé – dans la mesure où il ne s'agit pas de savoir « qui est responsable » selon l'acception

[42] Le pouvoir de l'Etat consistera alors, pour T.H. Hobbes, à réduire toutes les volontés humaines qui se défient les unes aux autres par l'imposition de règles représentant la volonté de la majorité. Autrement dit, plutôt que de régler eux-mêmes leurs intérêts et leurs différends, les hommes doivent s'en remettre au souverain (l'Etat) qui représente l'incarnation de la volonté générale. Le principe de responsabilisation est peut être le principe qui montre le mieux que la médiation n'est pas fondée sur un collectif abstrait mais sur la valorisation de l'initiative individuelle.

[43] De multiples prescriptions déontologiques, en amont et durant la médiation, se rapportent à ce principe. Par exemple, le code déontologique de l'association Accord de Strasbourg précise dans son article 1 et 3 que la mise en œuvre de la médiation est soumise à l'accord de l'ensemble des parties et que l'élaboration des solutions relève de leur seule décision.

juridique – qu'à un futur fondé sur le devoir agir. Fixer ce terme dans son acception passée, c'est le rapprocher de son acception juridique à l'instar de l'enquête judiciaire où il s'agit de rechercher le responsable des faits constatés. Introduire cette dimension temporelle dans la réflexion est ici pertinente dans la mesure où le paradigme juridique est en effet prioritairement fondé sur l'évaluation des responsabilités antérieures. Dans la logique juridique, les actes précèdent l'évaluation de la responsabilité, alors qu'en médiation ils sont aussi envisagés dans une perspective présente et future. Par exemple, les fonctions accusatrices *stricto sensu* d'un juge se construisent sur ce type de temporalité et moins sur les intentions futures ou les nouveaux devoirs des personnes. Il s'agit plutôt de déterminer le niveau de responsabilité en terme juridique (avant tout consacré par l'article 1384 du code civil) où « chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou son imprudence[44] ». Les médiés, pour reprendre l'acception étymologique, doivent certes répondre de leurs actes, mais ces actes sont aussi à appréhender dans le cours des négociations et dans les décisions qui pourraient être prises par eux-mêmes. A la dimension causaliste vient s'ajouter la dimension prospective sur laquelle pourra être appréciée *a posteriori* la pertinence de l'engagement individuel. Quand ils répondent de leurs actes, les médiés sont la plupart du temps absorbés par une logique qui consiste à remonter des effets (objet du conflit) aux causes (raisons du conflit). Le concept de responsabilisation invite par contre à ne pas se focaliser sur ce type de raisonnement et à inverser cette logique, c'est à dire à réfléchir sur les actes toujours susceptibles d'être des causes (ou en cause) en projetant les effets qu'ils peuvent avoir sur autrui. A cet égard la responsabilisation recouvre au moins deux figures, celle d'une part qui consiste à se déclarer responsable (au sens étymologique) de son passé, et d'autre part, celle qui vise à construire sa responsabilité à venir ou dans l'avenir (conscience rétrospective et conscience des conséquences). Philosophiquement, la responsabilisation est en quelque sorte une épreuve de la responsabilité face à un autrui susceptible lui-même de répondre de ses actes et de discuter les miens. On peut dès lors affirmer que sociologiquement elle représente une figure de sociabilité et constitue une notion fortement

[44] Cet article est lui-même proche du sens étymologique de la responsabilité puisqu'il s'agit de répondre de ses actes à l'égard d'autrui.

marquée par sa dimension relationnelle qui implique la capacité des individus à s'identifier au moins partiellement à autrui.

Pour clore ce point, il convient d'ajouter que ce principe de responsabilisation dans le cadre de la médiation est une garantie à l'élaboration et à la pérennité des accords puisqu'il est censé être construit et motivé rationnellement par les parties. La responsabilisation des parties est source, en l'absence de coercition, d'une stabilisation des accords. Elle devient donc un vecteur indispensable pour arguer de l'effectivité et de la pertinence des modes de résolution extra-judiciaire des conflits. Dans le cas contraire, où l'adhésion ne serait qu'acceptation imposée sans réel engagement des parties, il est difficile d'imaginer que l'exécution des accords puisse connaître une issue favorable.

2.3 conclusion

Les principes de médiation sont en quelque sorte des garde fous qui contribuent à contenir les effets des jugements sociaux. Ils tendent à écarter le parti pris idéologique, les préférences personnelles et les préjugés de classe des médiateurs dans leurs inclinations à mettre en avant les valeurs du groupe particulier auquel ils appartiennent. Gardiens d'une éthique de la discussion, ils encadrent les débats en intégrant des règles de procédures et de positionnements individuels des médiateurs, tout en reconnaissant explicitement les besoins mutuels des médiés. Ces principes concourent en même temps à écarter les modèles universalistes de justice, incapables d'intégrer le pluralisme des valeurs et des normes qui se manifestent dans les interactions conflictuelles. Toutefois, une lecture trop rigide de ces principes (notamment du principe de neutralité) contribuerait à occulter les rapports sociaux véritables en taisant, sous les traits du dialogue réciproque, les formes de domination qui peuvent s'exprimer entre les interactants aux ressources sociales, culturelles et symboliques forcément différentes. Cette lecture bourdieusienne de la médiation peut ici s'avérer utile pour celui qui pourrait croire que l'égalité des principes entraîne une égalité de fait. On a l'habitude de justifier le refus de certains médiés à s'engager dans une démarche de médiation par des raisons liées à la situation conflictuelle (complexité de l'affaire, désir de maintenir le conflit) ou par les dispositions des individus

(mauvaise foi, rancœur, absence de volonté...). Or on peut poser comme hypothèse, d'une part que ces explications doivent être élargies à l'environnement social des interactants, d'autre part on peut supposer que certains d'entre eux préfèrent ne pas se retrouver dans une situation où ils savent que leurs ressources (à tort ou à raison) ne leur permettent pas d'aborder les négociations dans les meilleures conditions. L'appartenance sociale, la position économique, les convictions politiques autant que les déterminations psychologiques sont des vecteurs d'appréciation ou de dépréciation sociale de la situation de conflit. Même si le contenu de la négociation n'est pas totalement indépendant du statut, le principe d'équité[45] a le mérite de réduire cet aléa. On peut parier que dans ses modalités pratiques il interroge les principes d'égalité et de légalité pour aussi envisager de considérer d'autres règles de justice (engagement, règles de proportionnalité, de réciprocité...). Eu égard à ce principe, la médiation n'est pas seulement un mode de régulation, mais aussi une procédure qui vise l'émergence de décisions en principe partagées et fondées sur un sens de la justice large où l'égalité des satisfactions l'emporte sur l'égalité des rétributions.

L'ensemble des principes que nous venons d'exposer au cours de ce chapitre constituent des points cruciaux sur lesquels se focalisent les arguments relatifs à la professionnalisation de la médiation. On dira, par exemple, que tel professionnel ne pourra pas être en position de médiateur en raison : de sa partialité institutionnelle (médiateur employé par un bailleur agissant auprès de locataires) ; de sa neutralité (juge qui doit prendre une décision et désigner un coupable) ; du caractère discordant en terme de responsabilisation (travailleur social qui répond administrativement à un droit de l'usager). Il est patent que ces principes nourrissent les débats sur la nécessité ou non de penser la

[45] Nous profitons de cette occasion pour préciser qu'il est difficile d'apprécier les conceptions de l'équité des médiateurs à partir des contenus des accords écrits (protocole d'accord). Ce corpus se révèlerait indubitablement insuffisant puisque d'une part il manifesterait, en vertu du principe de responsabilisation, beaucoup plus les conceptions des médiés que ceux des médiateurs. D'autre part, l'inclination à respecter le principe de neutralité conduit ces médiateurs à favoriser l'expression de ces mêmes conceptions des médiés plutôt que les leurs. Définir les conceptions de la justice à travers une lecture du contenu des accords n'est donc pas suffisant ; au mieux si l'on considère que le respect du principe de neutralité n'est jamais entièrement effectif, cette lecture permet seulement de saisir certaines règles d'équité que des médiateurs pourraient (l'emploi du conditionnel s'impose) partager avec les médiés. Ces règles d'équité peuvent mieux être appréhendées à partir d'un examen des attitudes, des appréciations et des positionnements des médiateurs dans leurs interactions avec les médiés : interviews et observations.

médiation en terme de métier autonome ou de fonctions attachées à des professions établies. Dans le chapitre qui suit nous proposons de mettre en exergue les principaux éléments relatifs aux débats sur la professionnalisation de la médiation et d'explorer les diverses conceptions de la compétence qui s'en dégagent.

Chapitre 3

Les conceptions de la compétence en médiation

La médiation est envisagée comme une réponse pertinente pour gérer les modes de sociabilité et tend à s'institutionnaliser dans divers domaines : politique de la ville, famille, justice... Malgré une amorce de reconnaissance en matière civile et pénale, les rares textes officiels demeurent évasifs sur les compétences requises pour exercer les fonctions de médiateur dans ces différents champs d'application. De surcroît, le foisonnement des pratiques se réclamant de la médiation renforce cette indétermination institutionnelle sur les questions de compétence et de qualification des médiateurs.

La question de la compétence en médiation demeure pourtant, l'une des préoccupations récurrentes qui traverse les débats chez les spécialistes et les praticiens de ce mode de régulation sociale. Doit-on se limiter à promouvoir des actions citoyennes en favorisant la participation des individus à la régulation des relations sociales ou doit-on créer un nouveau métier qui permettrait à de futurs médiateurs d'être professionnellement reconnus? Ce type d'interrogation nous conduit à envisager la question de la professionnalisation sous forme d'une schématisation représentée par quatre conceptions idéal-typiques de la compétence : une conception pragmatique, une autre attributive, une troisième spécialisée et enfin une dernière que nous qualifions de professionnelle.

Mais avant de développer ces différents points, il convient de rappeler que dans cette contribution, nous analysons la compétence à partir de l'idée que ce sont les principales ressources mobilisées « lorsqu'il s'agit de faire la preuve de ce que l'on sait faire dans une situation donnée et que l'on sait bien le faire » (Trepos, 1996). Elle est alors davantage envisagée comme le produit d'une construction sociale visible dans ses manifestations que comme l'ensemble des savoirs guidés par une segmentation théorique

préalablement posée (type de savoir être, de savoir-faire...). Les discours sur la compétence (les « faire-savoir ») sont, de notre point de vue, indissociables des définitions opératoires qui ne verraient qu'un ensemble de savoirs mobilisés par des individus en situation de travail. Nous nous intéresserons donc aux processus de production de la compétence telle qu'elle est qualifiée par divers agents impliqués dans le débat. Ces agents peuvent eux-mêmes, être des experts[46] de la médiation et participer à leur manière, à la consolidation et à la structuration de ce mode de régulation.

3.1. La conception pragmatique

L'approche *pragmatique* de la médiation est vue sous l'angle de la déprofessionnalisation[47] et celui de la proximité sociale. Elle repose avant tout sur la capacité des habitants à se mobiliser et à créer des relations nécessaires à la recomposition du lien social. Ce sont expressément les qualités naturelles des médiateurs qui sont mises en avant. Les médiateurs sont « intuitifs » et peuvent, grâce à leur expérience et à leur image dans le quartier, devenir de véritables rassembleurs. Chez les défenseurs les plus acharnés de cette approche, la professionnalisation ne sert pas vraiment la médiation mais surtout les centres de formation qui y trouvent un intérêt économique et symbolique.

L'exemple de la mobilisation des habitants

Le modèle *pragmatique* de la médiation s'appuie essentiellement sur des compétences édifiées par l'expérience vécue et par le savoir empirique des médiateurs. Elles s'acquièrent moins par une formation spécialisée ou par des connaissances empruntées à une formation initiale que par une confrontation expérientielle de terrain. Dans ce modèle la qualité des médiateurs ne s'apprécie ni sur leurs connaissances théoriques du conflit (droit, psychologie, sociologie ...), ni sur leurs capacités à mettre en

[46] Nous considérons que les productions savantes émanant des théoriciens de la médiation doivent être intégrées à l'analyse des pratiques (Trépos, 1992, p.16). Ces théoriciens sont de véritables agents de socialisation qui produisent des abstractions et des formalisations et contribuent à alimenter le savoir des médiateurs.

[47] Pour J-P. Bonafé-Schmitt (1996), la professionnalisation de la médiation, particulièrement visible dans les différentes expériences américaines enferme ce mode de régulation dans un formalisme proche du modèle judiciaire.

œuvre des méthodologies rigoureuses d'intervention, mais sur leurs savoir-faire empiriques. Même s'il existe souvent une initiation intra-muros à la médiation dispensée par des organismes de formation spécialisée, on remarque aisément dans cette approche l'existence d'une rhétorique « déprofessionnalisante » de la médiation. Cette médiation est assurée par des bénévoles issus des quartiers ou de plus en plus, par des médiateurs rémunérés au statut précaire (C.E. S., Contrat Emploi Jeunes...). Les objectifs visent à favoriser la restauration du lien social et la réappropriation des modes de gestion des conflits par les habitants. La formation qualifiante est considérée comme secondaire. Ce sont les qualités naturelles des médiateurs (tolérance, écoute, capacité de compréhension....) qui sont mises en avant pour justifier leurs compétences. Par exemple les expériences emblématiques[48] de Lyon et de Valence s'appuient sur un modèle où l'habitant (usager potentiel) d'un quartier devient lui-même un intervenant actif dans les modes de régulation sociale. Ces deux projets reposent sur les capacités des individus en conflit (des parties) à régler leurs différends et sur la désignation d'un membre de la cité à assurer une fonction de médiateur. Pour J-P. Bonafé-Schmitt, les médiateurs sociaux «doivent être choisis parmi les différentes communautés présentes sur le quartier afin de favoriser les relations entre ces dernières. [...] Il ne s'agit pas de créer de nouveaux professionnels de la régulation sociale, mais des lieux de médiation que pourraient s'approprier les habitants dans le cas de médiation de quartier » (1990, p.2). Selon lui, la rémunération de nouveaux professionnels dans la gestion des rapports sociaux, ne permet pas de restaurer du lien social, mais au contraire développe le lien marchand (Colloque sur la médiation du 19 novembre 1997 à Thionville). « La médiation en permettant la reconstitution de lieux de socialisation participe aussi à la remise en cause d'un modèle de régulation sociale axé sur «la délégation » (Colloque régional Rhône-Alpes 1992). Les parties peuvent même devenir à leur tour médiateur dans un conflit où elles ne sont pas impliquées. Nos observations montrent d'ailleurs que plusieurs médiateurs, anciens usagers satisfaits par les résultats de la médiation, proposent leurs propres services pour être recrutés dans des associations de quartier. Les usagers ne sont pas considérés comme

[48] Les projets de Lyon et de Valence qui servent de modèles à d'autres expériences (Marseille, Grenoble, Strasbourg, Metz...) s'ordonnent autour de modalités de fonctionnement relativement semblables et surtout visent la même finalité: restaurer le lien social dans les quartiers dits difficiles en favorisant la réappropriation des conflits par les habitants. Se reporter à l'analyse comparative entre ces deux projets et plus globalement entre médiation sociale et conciliation civile (Bonafé-Schmitt, 1997, Ben Mrad, 1997).

des concurrents mais de véritables acteurs possédant un droit d'entrée dans cet espace de résolution des conflits et plus globalement dans ces modes de régulation sociale[49]. L'objectif dans cette conception de la compétence n'est pas d'avoir « des notables » mais de préserver un climat social «habité d'un idéal de tolérance et d'ouverture aux autres » (Apap, 1990, p.634).

La compétence s'apprécie à partir de la reconnaissance sociale acquise par les médiateurs sur leur terrain d'intervention. Cette approche pragmatique fondée sur une légitimité sociale pour reprendre la formulation de J-P. Bonafé-Schmitt, développe une action de proximité et un certain rejet du formalisme institutionnel (notamment judiciaire). Elle s'appuie sur l'idée de réappropriation des modes de gestion des sociabilités par les habitants. Ce principe permet, selon les partisans de cette approche, de renforcer les solidarités sociales et de créer des lieux de sociabilité dans les zones fortement urbanisées. Le médiateur est un régulateur « naturel » représentatif du quartier en termes de tranche d'âge, de sexe, voire d'ethnie. L'objectif primordial est de responsabiliser les individus et de leur permettre de se positionner comme de réels acteurs sociaux. Globalement, cette médiation est aussi conçue comme un instrument de prévention des actes d'incivilité et de délinquance[50].

3.2. La conception attributive

Avec l'approche pragmatique, l'approche attributive représente, de notre point de vue, l'autre figure opposée à la professionnalisation des activités de médiation. Elle est composée de professionnels amenés à utiliser la médiation dans le cadre de leur profession. Ces agents revendiquent compétence et savoir-faire pour résoudre les conflits et plus globalement améliorer les relations sociales entre les personnes. Ils considèrent que la médiation fait partie de leurs attributions et constitue une modalité ordinaire de

[49]Les enseignements de J-Y.Trépos (1996, p.33) concernant l'effet des dispositifs participatifs des politiques sociales contemporaines se vérifient ici, puisque « l'usager-amateur » se voit restauré en position d'expert.

[50] Nous tenons ici à préciser que ce point de vue de J-P. Bonafé-Schmitt concerne la médiation sociale et non la médiation familiale.

leur mode d'intervention. La médiation est alors définie comme une fonction qu'ils remplissent de manière plus ou moins occasionnelle. Leur opposition à la professionnalisation de la médiation se fonde sur la défense de leur territoire professionnel. Certains psychologues, magistrats ou travailleurs sociaux considèrent que la médiation fait partie de leurs attributions. Ces professionnels dûment labellisés invoquent une légitimité professionnelle pour affirmer leur droit à investir ce champ d'intervention de la régulation sociale.

L'exemple des magistrats

En raison de leur formation et de leur expérience professionnelle, certains magistrats nous disent, à travers divers articles publiés dans les revues spécialisées, qu'ils sont les plus aptes à assumer les responsabilités et les fonctions de médiation. Pour eux, la médiation ne doit pas être une alternative à la justice, mais s'intégrer dans un cadre juridique afin d'éviter les dérives d'une justice informelle et consensuelle basée sur une vision spontanée de la régulation des litiges.

La médiation peut être prise en charge par des médiateurs autres que les magistrats mais néanmoins désignés et contrôlés par eux. Les médiateurs doivent être sous l'autorité d'un magistrat pour intervenir sur un différend de nature civile ou pénale. L'intervention du juge est considérée comme un acte hautement symbolique. Pour les petits litiges il peut toutefois mandater un médiateur qui est lui-même un professionnel du champ auquel appartient le conflit et non un professionnel de la médiation. Dans cette perspective, l'auxiliaire de justice (sorte de juge subsidiaire) comme l'assistante sociale ou le psychologue est un médiateur potentiel à la condition que le juge puisse lui-même désigner ou susciter la médiation. En dernier ressort, le juge possède « une trousse à outils » qui lui permet, selon les tenants de cette approche, d'avoir une compétence qui dépasse la simple intuition ou la seule expérience professionnelle.

Les conditions d'exercice de la médiation ne doivent pas éluder le rôle incontournable des magistrats. La division des fonctions et l'affirmation de l'autorité du juge dans la hiérarchie judiciaire sont les deux thématiques récurrentes des magistrats à

l'égard de la médiation et plus globalement à l'égard des pratiques extra-judiciaires du travail social. Ces conceptions renforcent le discours de distanciation en tentant de maintenir l'espace de la médiation sous la tutelle de la justice, seule alternative possible de la complémentarité professionnelle. Qu'elle soit assurée par des travailleurs sociaux ou des intervenants n'appartenant pas au corps de la magistrature, la médiation est tolérée à la condition d'être structurellement maintenue à un niveau de subordination par rapport au travail solennel des magistrats. Cette volonté de l'appareil judiciaire à maintenir des liens de subordination avec d'autres professions se retrouve dans les rapports que les magistrats tentent de maintenir avec les modes traditionnels d'intervention sociale.

Cette tendance professionnelle des magistrats à l'égard des métiers du travail social est particulièrement visible dans la justice des mineurs. P. Milburn (1996, p.10) montre dans ce contexte de cohabitation entre travailleurs sociaux et magistrats que la décision judiciaire renvoie à « des lignes de tension professionnelle » à l'intérieur et à l'extérieur du corps de la magistrature. Le juge peut rappeler par les décisions qu'il prend, son indépendance et son autorité à l'égard de ses confrères - particulièrement vis à vis des procureurs porteurs d'une conception répressive - et à l'égard des travailleurs sociaux. Pour P. Milburn, ce sont les juges pour enfants, proches d'une conception éducative de leur rôle, qui sont paradoxalement, les plus en retrait des préconisations des travailleurs sociaux. Ces magistrats privilégient, par contre, l'adhésion des parents à la mesure qu'ils entendent prendre. Dans ce contexte précis, P. Milburn pense que les travailleurs sociaux occupent une position de « subalternes dans cette hiérarchie judiciaire ».

Analysant lui aussi les relations entre travailleurs sociaux et magistrats dans le « champ socio-judiciaire » (l'expression appartient à l'auteur, ce champ est composé d'éducateurs auprès du tribunal, d'enquêteurs sociaux, de travailleurs sociaux intervenant en médiation pénale...), J. Faget confirme ces constatations et dégage des logiques de confrontation de ces professionnels. Les rivalités se mesurent à l'aune des stratégies antagonistes propres aux magistrats et aux travailleurs sociaux. Il existe une véritable compétition entre le juge et le travailleur social pour le contrôle de la réalité. Les rivalités bien moins marquées que celles de « l'idéologie du grand refus » des années 70, ne se passent pas pour autant dans la transparence et l'unité. Magistrats et travailleurs sociaux

s'évertuent selon lui[51], chacun à leur manière de faire valoir leur point de vue sur la réalité. Les habitus professionnels font qu'il est difficile pour les premiers de « se dégager d'une démarche axée sur la contrainte » et pour les seconds «d'une démarche de type réparation/libération » (Faget, 1992, p.36).

Par ailleurs, les magistrats ne peuvent rester insensibles au débat, dans la mesure où la légitimité de la médiation se fonde pour la plupart de ses partisans sur des valeurs d'efficacité et de citoyenneté qui ne seraient pas symbolisées par la justice[52]. Ces modes de régulation sociale et plus particulièrement de résolution de conflits extra-juridictionnels peuvent être perçus comme une remise en cause de la hiérarchie juridique, susceptible de bousculer les praticiens de cette institution, surtout que la médiation redéfinit une autre conception à la marge de la justice. Elle désigne plus ou moins clairement un espace vide que les professionnels, comme les magistrats, ne peuvent pas occuper en raison même de leur position de juge. Elle révèle en même temps les carences institutionnelles notamment, les « échecs » du judiciaire quant à son efficacité dans la résolution des petits conflits de masse. Globalement, la recherche de légitimité des activités de médiation s'appuie sur une remise en cause des métiers et des professions issus principalement du champ judiciaire et du champ socio-éducatif. Le travail social subit en effet lui aussi un sort comparable. Jugé mal-adapté pour combattre efficacement

[51] Pour J. Faget, les habitus entre ces deux champs professionnels sont très disparates. La « logique binaire » de type loi/droit, caractériserait l'environnement professionnel du magistrat.. Traversé par un sentiment d'indépendance, celui-ci aurait un goût prononcé pour l'autoritarisme et pour le secret. Dans la « logique plurielle » du type norme/technique caractérisant les travailleurs sociaux on observe des comportements teintés d'irrespect pour les impératifs légaux, une tendance à faire de la rétention d'informations et à invoquer coûte que coûte le secret professionnel. Cette séparation des logiques rend conflictuelle la cohabitation de ces deux agents.

[52] Le mode de justification rhétorique de la médiation s'ordonne autour de son opposition à l'appareil judiciaire, jugé dans plusieurs domaines inefficace La médiation est le plus souvent définie comme une procédure qui favorise, au contraire de la justice, le dialogue par la restitution du conflit aux intéressés. En terme d'efficacité, les effets aggravants des décisions de justice sur les parties sont souvent avancés. L'intervention de la justice dans un différend de voisinage par exemple, fait dire aux médiateurs sociaux que le problème non seulement n'est pas résolu, mais aggravé. Comme nous l'avons développé dans le 1er chapitre de la première partie de notre thèse, la rigidité du système judiciaire, notamment au niveau de la procédure est évoquée pour ne pas dire dénoncée par les promoteurs et les experts de la médiation (cf. Partie 1 chapitre 1 de notre travail, J. Faget, E. Le Roy, J-P. Bonafé-Schmitt) qui s'attardent à démontrer les innovations qu'apporte cette forme de résolution de conflit. Dans les conflits de la vie quotidienne, les procédures pénales doivent globalement être écartées pour préserver les rapports sociaux (Apap, 1990).

les processus d'exclusion dans les quartiers, il fait l'objet de critiques de la part de médiateurs et d'experts de la médiation (Ben Mrad 1998).

En résumé, les détracteurs d'une professionnalisation de la fonction de médiation proviennent donc de deux catégories forts différentes. Ils s'opposent à cette professionnalisation tantôt pour des raisons liées aux effets d'une marchandisation des rapports sociaux, tantôt pour des raisons liées à la nature des compétences des métiers déjà existants. La réfutation du modèle professionnel ne signifie pas, par exemple, que ces conceptions convergent vers une même définition de la médiation. J-P. Bonafé-Schmitt défenseur d'une approche pragmatique de la médiation sociale (1993 [a], p.1), dénonce par exemple les « attributivistes » qui « s'arrogent le titre de médiateur ». Cette appropriation abusive du qualificatif de médiateur génère une confusion supplémentaire à la visibilité des pratiques. Cette dénomination, nous dit-il, « doit être réservée aux instances de médiation proprement dites, c'est à dire les organisations ou les personnes qui exercent une activité de médiation à titre principal, mais en dehors de leur pratique professionnelle ».

3.3. La conception spécialisée

Tout en maintenant les cadres de référence des métiers existants, il convient pour certains auteurs de spécialiser sinon de préparer les membres de ces métiers aux techniques de la médiation. Entre approche attributive et approche professionnelle, ce modèle intermédiaire que l'on peut qualifier de *spécialisé* émerge progressivement dans les débats actuels sur les questions de professionnalisation de la médiation. Dans ce modèle, à la différence de l'approche attributive, la formation qualifiante initiale est considérée utile mais insuffisante pour exercer les fonctions de médiateur. Autrement dit, l'appréciation des compétences en médiation est subordonnée à la nécessité d'intégrer des connaissances supplémentaires. Les compétences nécessaires à la pratique de la médiation ne sont pas inhérentes, comme dans le modèle attributif, à un métier ou à une profession déjà établis, mais s'acquièrent grâce à une préparation supplémentaire. L'idée est de renforcer les savoirs des professionnels par un enseignement spécifique. La médiation est

envisagée non pas comme une profession à part entière qui s'appuierait sur un corps de connaissances autonome (à l'instar du modèle professionnel), mais serait un outil supplémentaire au service d'un cadre référentiel qui lui préexisterait. Considéré comme une fonction transversale, l'ensemble des professionnels concernés doit, selon les partisans de cette approche, intégrer ce mode de régulation sociale soit dans leur formation initiale, soit dans le cadre de leur formation continue. Il s'agit à partir des formations qualifiantes initiales de mettre en place des enseignements spécifiques à la médiation, à l'image de certaines formations d'animateur technicien de l'éducation populaire de la jeunesse (BEATEP option médiation sociale)[53]. En assumant leur fonction traditionnelle d'animation socio-culturelle, ces professionnels de l'action sociale peuvent dans le cadre de leur formation se spécialiser aux fonctions de médiateurs.

L'exemple des travailleurs sociaux

C.Collin, auteur d'un rapport de recherche (1996) pour l'Education nationale sur la professionnalisation de la médiation sociale, souligne la nécessité d'intégrer dans les métiers du travail social des aménagements au niveau des contenus afin de les adapter à l'évolution des besoins sociaux. Cette thèse sur la nécessaire acquisition d'une technicité élargie rejoint les analyses de N. Boubaker (1996) pour qui la médiation ne doit pas être une profession à part entière, mais doit conduire les métiers du travail social à se transformer et à intégrer ces nouveaux savoir-faire en « compétences enseignables ». Il lui apparaît plus judicieux d'introduire des modules de formation dans les métiers existants que de créer des postes de médiateurs (Collin, *op. cit.*, p.56). Pour C. Collin, la médiation sociale n'est pas un nouveau métier mais une fonction transversale. Subséquemment, il convient d'apporter une formation complémentaire aux professionnels de l'action sociale qui, dans le cadre de leur fonction, sont amenés à jouer un rôle de médiateur. Eu égard aux transformations voire à l'aggravation des problèmes sociaux, certains métiers du travail social (conseillère en économie sociale et familiale, moniteur-éducateur, éducateur

[53] Concernant l'exercice de la médiation familiale par les avocats, P. Bonnoure-Aufière (1997, p. 207) défend cette position ; dans le milieu d'avocats nous dit-elle, « la spécificité est maintenant reconnue dans de nombreuses matières et au contraire, offre une garantie. Il existe des « certificats de spécialisation » : pourquoi pas celui d'avocat médiateur ».

spécialisé...) constituent, pour elle, un vecteur solide pour exercer les fonctions de médiateur social (*ibid.*, p.73). Ce rapport signale le caractère prématuré d'une éventuelle création de diplôme national uniquement axé sur la médiation (*ibid.*, p.78). A la rigueur, un nouveau diplôme de type CAP d'agents d'accueil dans les quartiers difficiles peut être envisagé pour permettre, éventuellement aux femmes-relais de niveau scolaire peu élevé d'accéder à une reconnaissance professionnelle et de sortir de leur statut précaire[54]. La création d'un diplôme de médiateur social serait selon l'auteur une erreur, puisque les formations qualifiantes du travail social pourraient, avec quelques aménagements de contenus, répondre aux exigences de cette fonction professionnelle. C. Collin a même recensé les savoirs et les savoir-faire qui pourraient faire l'objet d'un enseignement dans les programmes de formations qualifiantes existantes.

La médiation dans cette approche constitue en quelque sorte une « plus-value » professionnelle qui contribue à une diversification sinon à une adaptation des compétences des professionnels labellisés dans des domaines aussi divers que l'accueil dans les administrations, l'intervention dans les quartiers fragilisés ou encore la résolution extra-juridictionnelle des conflits familiaux. Les travailleurs sociaux se formeraient à ce mode de régulation sociale pour renforcer leurs compétences dans les modes de prise en charge des usagers. A l'image de leurs collègues qui auraient suivi une formation à l'analyse systémique, ces professionnels labellisés investiraient un nouvel espace de compétences. Sans pour autant se qualifier de médiateurs, ils contribueraient à enrichir les conditions de leur exercice professionnel.

3.4. La conception professionnelle

Pour les défenseurs de la professionnalisation de la médiation le maître-mot est qualification. Les compétences dans le modèle *professionnel* de la médiation se fondent en effet sur une qualification sanctionnée par un diplôme acquis dans un organisme de

[54] Avec toutes les précautions d'usage, puisque C. Collin pose plusieurs conditions pour la création de ce diplôme, notamment l'existence de moyens financiers plus conséquents pour sortir des processus de précarisation de ces fonctions, et l'introduction d'une plus grande polyvalence dans ces fonctions (accueil, conduite de projets...).

formation spécialisée (institut privé, université, association nationale...). Cette formation relativement longue, prépare le médiateur à exercer ses futures fonctions afin qu'il maîtrise affectivement, intellectuellement et techniquement les actes de médiation. L'enseignement des savoirs académiques doit en tout cas précéder l'exercice de l'activité. Les compétences sont ici liées à des connaissances didactiques et professées par des spécialistes et des professionnels de la médiation.

La structuration de la profession passe par l'institutionnalisation perceptible à travers l'établissement d'organisations qui se chargent de créer des modes normatifs de l'exercice professionnel (codes déontologiques et charte des médiateurs). Il s'agit pour les candidats à la professionnalisation, comme dans le modèle des professions médicales et juridiques, d'exercer une activité intellectuelle et socialement valorisée mettant en œuvre un savoir spécialisé scientifiquement reconnu et une déontologie formalisée par un code. Il s'agit aussi d'occuper un espace professionnel devant être doté d'une forte légitimité et faisant l'objet d'un monopole. Toutes ces caractéristiques qui définissent la profession au sens anglo-saxon du terme - au contraire du sens courant en France où le mot renvoie indistinctement à métier et à profession - visent à créer un espace professionnel indépendant et socialement visible. La professionnalisation serait un processus selon lequel un corps de métiers tend à s'organiser sur le modèle des professions établies (Chapoulie, 1973, p.69). L'aspect dynamique de la professionnalisation recouvre « l'ensemble des stratégies collectives (associations, militants) par lesquelles un groupe professionnel revendique plus d'autonomie, le monopole de l'activité et le contrôle de son exercice, c'est à dire, la transformation de l'activité en profession et donc l'amélioration de son statut social » (Trousson, 1993, p.146). L'issue de cette professionnalisation correspond à l'accomplissement et à la réussite des conditions essentielles qui définissent la profession : acquisition d'une compétence liée à un savoir reconnu, existence d'une reconnaissance institutionnelle de cette compétence, attribution d'un statut aux membres du groupe (Glasman, 1996, p.69).

L'exemple d'une association professionnelle : Le C.N.M.

Le Centre National de la Médiation (CNM) est l'association qui défend avec le plus d'acharnement une conception professionnelle de la médiation. Il est l'organisme qui exprime « ce qu'est et doit être la médiation »[55]. Les compétences, dans cette conception, s'acquièrent par la possession d'un savoir dispensé par des études relativement longues et par la reconnaissance d'une autorité raréfiée. « L'amateurisme[56] » (tensions avec le modèle pragmatique) ou « la récupération de la médiation par d'autres professions » (tensions avec le modèle attributif et le modèle spécialisé) sont considérés comme une perversion voire comme un danger dans ce mode de résolution et de prévention du conflit. La nécessité d'établir un code déontologique et une charte de la médiation se révèle dans ce modèle indispensable. L'existence d'une association professionnelle, se voulant nationale, la formation fondée sur des savoirs spécifiques, et l'établissement de règles de conduite et de contrôle formalisé dans le code de la charte nous rappellent fortement la référence aux professions judiciaires et médicales.

La mission du CNM est de réaliser une codification de la profession de médiateur. Elle instaure un ensemble de règles normatives sur le champ d'intervention des médiateurs et sur les comportements attendus en situation professionnelle. Le CNM « joue un rôle très complet, il contribue à la régulation du milieu et constitue une sorte d'observatoire de la médiation en drainant des informations et en orchestrant la réflexion, en symbiose avec la Maison de la Médiation et l'Institut de Formation à la Médiation » (Guillaume-Hofnung, 1995, p.124). L'institut de Formation à la Médiation (IFM) est, comme son nom l'indique, le centre d'enseignement de cette institution. Il permet d'assurer une formation en deux ans complétée par une formation continue à la médiation et de former des professionnels qui pourront par ailleurs choisir d'être

[55] Formulaire de présentation du CNM

[56] Sur ce point M. Guillaume-Hofnung, pense que «d'exercice de la médiation requiert des qualités solides qu'on ne possède pas de manière innée. Il ne faudrait pas raisonner à propos de la médiation comme on a longtemps raisonné à propos des affaires ou de l'administration: cela ne s'apprend pas, on a naturellement ou non la « bosse des affaires », le sens de l'organisation et l'autorité. Les grandes écoles de commerce et l'ENA entre autres, sont là pour démentir ce type de raisonnement. Or les médiateurs mal formés sont réellement dangereux » (op.cit., p.112).

bénévoles[57]. Il existe aussi le REM (Réseau Européen de la Médiation) qui promeut les principes de médiation proches de ceux du CNM. Sa philosophie se fonde sur une critique radicale des approches américaines de médiation intégrant une forte dimension communautaire et dont les influences se retrouvent en France dans le modèle pragmatique du projet lyonnais. Cette institution, tout comme le CNM, est présidée par J-F Six.

L'institutionnalisation demande une mise en ordre permanente et une délimitation d'un territoire où seuls ceux qui sont admis pourront jouir de cet effet d'institutionnalisation (systèmes organisationnels, visibilité sociale, contrôle des compétences, habitus professionnels...). Les outils essentiels de cette mise en ordre semblent dans le cas du CNM être le code déontologique et la charte des médiateurs. Ils sont « les deux jambes nécessaires pour avancer en médiation » et « forment les deux bras, tous les deux indispensables pour pétrir la pâte et faire un vrai pain de la médiation » (J-F Six, 1995). Les proclamations récurrentes que font J-F. Six ou M. Guillaume-Hofnung (jusqu'en 1997 pour cet auteur), sur l'existence de la charte et du code déontologique du CNM visent à positionner cet organisme professionnel comme le détenteur le plus sérieux du label « médiation ».

Les professionnels comme les psychologues, les travailleurs sociaux ou les magistrats ne peuvent, selon eux, revendiquer ni l'appellation ni un niveau de compétences requis pour un tel travail. Dans cette conception, le travail du psychologue est décrit comme une intervention visant à scruter le symbolique aux dépens du réel. Il est dommage, considère J-F. Six, de limiter la médiation pour une famille à «des "tête-à-tête", plus ou moins juxtaposés, à des entretiens de nature uniquement "psy" ; ce qui risque d'ailleurs d'amener des régressions infantiles de cette famille, de l'enclore sur elle-même » (*ibid.,,,* p.72). Pour les personnes souffrant de troubles psychiques, les apitoiements sont, pour J-F. Six, le principal moyen pour exprimer leurs douleurs. Le malade cherche la plupart du temps à se poser en victime et se place en conséquence en position de dominé dans sa relation au psychologue. Alors que dans la médiation, cette position de l'interlocuteur est proscrite et ne peut être admise. Le médiateur doit dépasser

[57] A l'image de médecins oeuvrant dans les associations caritatives.

le discours pour scruter les silences et être attentif aux demandes inexprimées (*ibid*, p.136). Il ne doit pas se substituer au travail du psychologue et réciproquement. De même, la qualité de juriste en retraite ou d'assistante sociale ne suffit pas selon M. Guillaume-Hofnung pour exercer une fonction de médiation (*op. cit.*, p.112).

La définition de l'espace professionnel dans cette approche s'appuie sur la revendication de qualités spécifiques, issues d'un champ disciplinaire autonome que serait celui de la médiation. Elle renvoie les professions voisines à leurs logiques internes, considérées de toute façon au mieux comme un apport partiel, mais non suffisant. Cette définition s'appuie sur le code déontologique et la charte qui participent au travail de manifestation de la compétence, surtout quand elle se double d'un travail d'authentification. Dans le comité de direction du CNM (en 1997), organisme à l'origine de la rédaction de ces deux documents (code et charte), apparaissent des intellectuels et des personnalités (René Rémond, Alain Minc, Michel Rocard, Simone Veil..). Comme le souligne J-Y. Trépos (*op.cit.*, 1996), l'effet de plaque souvent matérialisée à l'entrée d'un bâtiment, pour des professions comme les avocats et les médecins, permet une économie d'investissement rhétorique de légitimation. Pour étendre son propos nous pourrions parler d'effet de « plaquette ». La liste de ces personnes figurant dans diverses brochures du CNM atteste en effet de la crédibilité professionnelle et garantit le caractère respectable et honorable de l'institution qui se charge d'édicter les principes éthiques d'une activité en voie de professionnalisation. Nous avons réellement à faire ici à une visibilité de la compétence puisque la désignation de ces experts scientifiques, moraux ou professionnels relativement médiatisés, certifie le sérieux et le bien fondé de cette institution. En même temps, la variété de ces personnes marque l'indépendance politique, religieuse et idéologique, nécessaire à la légitimation d'une instance en devenir professionnel.

Nous avons exposé dans cette tentative de distinction les conceptions dominantes de la médiation. Il est patent que chaque pratique de médiation conduit à une lecture plus complexe et à des situations plus enchevêtrées. Les expériences de médiation sont souvent façonnées en fonction d'un contexte singulier lui-même produit d'un ensemble de facteurs situationnels et humains : sensibilité des acteurs du projet, exigences

UNIVERSITE DE NANTES S.C.D.

institutionnelles, contexte local... La compréhension des processus de professionnalisation peut néanmoins être interrogée au regard de cette ébauche conceptuelle et n'esquive en rien les recherches nécessaires et plus systématiques sur d'autres manifestations de la compétence en médiation. Un travail d'investigation empirique nous permettra sans aucun doute d'enrichir, voire de déconstruire cette modélisation que nous avons édifiée à partir des discours savants de la compétence en médiation. En maintenant notre posture compréhensive, nous proposons dans la prochaine partie de cette thèse d'aborder cette dimension ; celle de l'expérience vécue des praticiens de la médiation. Mais avant de traiter cette question, il convient de nous intéresser aux débats et enjeux que renferment ces différents positionnements par rapport à la compétence.

Chapitre 4

La médiation un espace hétérogène de la compétence

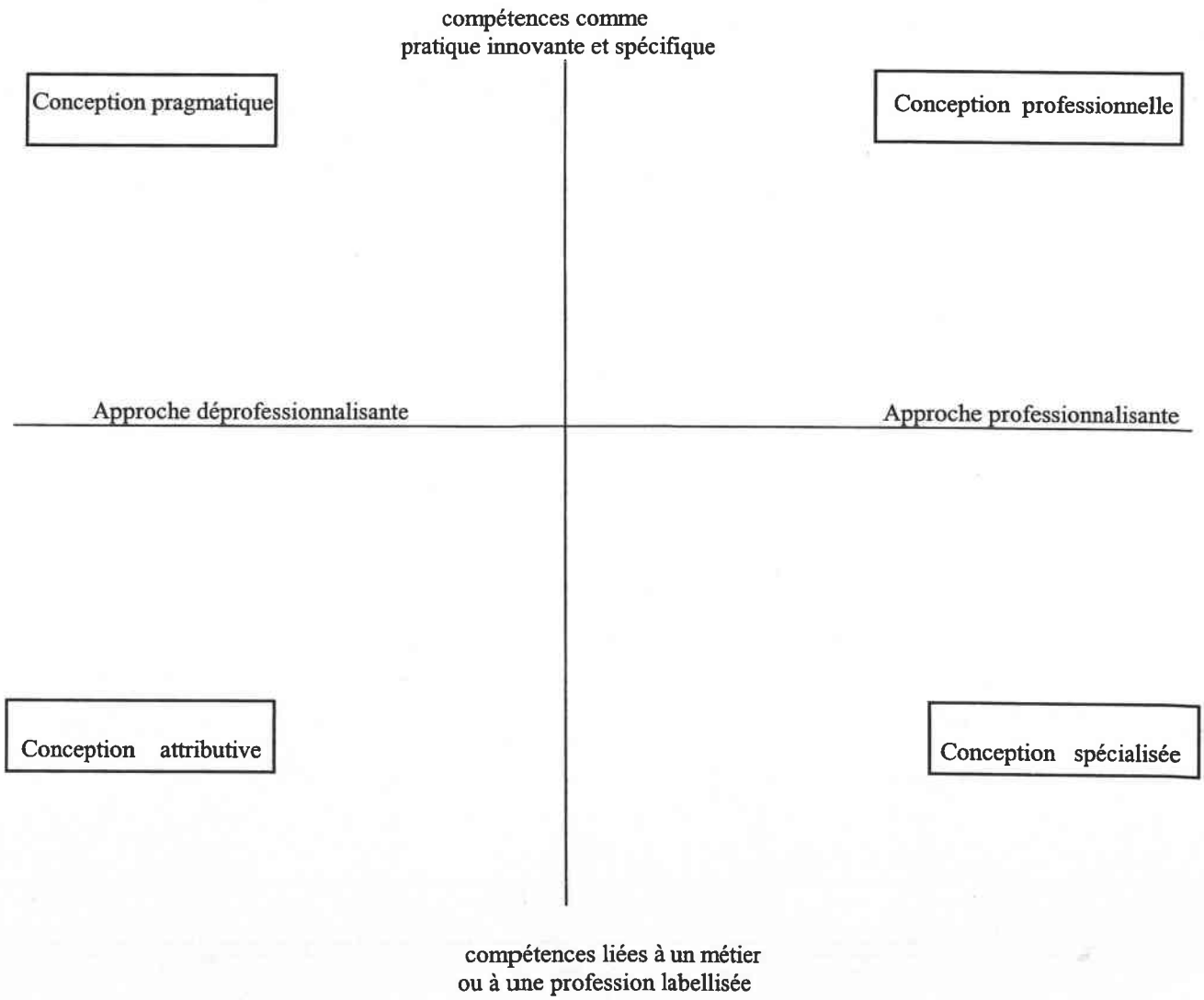
3.1. Médiation et segmentation professionnelle

Concernant la problématique de la compétence, il nous a semblé nécessaire non seulement de montrer les prétentions des professions et métiers établis (*les activités* au sens de J-P. Bonafé-Schmitt), mais aussi les débats et les enjeux qui se déroulent au sein des *instances*[58] de médiation. Dans notre taxinomie, ces *instances* de médiation renvoient à ce que nous appelons le modèle *pragmatique* et *professionnel* , alors que les *activités* de médiation correspondent au modèle *attributif* et *spécialisé* de la compétence. Nous avons volontairement subdivisé les conceptions de compétence en quatre pôles pour montrer que les tensions et les justifications des différents positionnements sur la question de la professionnalisation concernent non seulement les professions déjà labellisées, mais aussi les conceptions internes à la médiation. Les quatre positions renvoient chacune à une manière différente de revendiquer seule ou avec d'autres une expertise en terme de compétence.

[58] Pour J-P. Bonafé-Schmitt, les *instances* de médiation se distinguent par la nature de l'intervention du tiers limitée à aider les parties à trouver elles-mêmes les solutions à leurs accords. Ces *instances* œuvrent pleinement à la résolution du conflit et ne sont pas au service d'autres missions. Les *activités* de médiation quant à elles, sont dépendantes d'une activité professionnelle (policiers, magistrats, travailleurs sociaux). Ces professionnels se livrent à une activité mais « ne sont pas des médiateurs » dans la mesure où leur statut et le sens profond de leur mission ne sont pas compatibles avec cette fonction (Bonafé-Schmitt, 1993 [b], p.124).

	« instances » de médiation		« activités » de médiation	
	Conception pragmatique	**Conception professionnelle**	**Conception attributive**	**Conception spécialisée**
Exigences au niveau de la formation	Absence de formation ou initiation à la médiation	Formation longue, spécialisée aux fonctions de médiation	formation initiale dans un domaine autre que celui de la médiation	formation initiale et spécialisation « option » médiation
Statuts des médiateurs	bénévoles ou salariés précaires	salariés	salariés issus de champs professionnels « labellisés »	salariés issus de champ professionnels « labellisés »
Types de médiateurs	médiateur « naturel et\ou initié »	médiateur « diplôme en médiation »	magistrats, psychologues, travailleurs sociaux...	animateurs, éducateurs conseillères en ESF...

GRAPHIQUE DES VECTEURS DE COMPETENCES EN MEDIATION



L'étude de la médiation ne peut être amputée de ses débats institutionnels et de ses enjeux professionnels. Les diverses attitudes face à la professionnalisation nous renseignent aussi sur les rhétoriques de justification et de dénonciation. Les principes émis par les discours savants ne sont pas seulement juxtaposés mais aussi imprégnés des discordances qui les traversent. Dans ce contexte de professionnalisation, la démonstration de la compétence se fonde tout autant sur l'affirmation de savoirs singuliers et exclusifs que sur la confrontation des diverses conceptions concernant le statut du médiateur.

Les agents se réclamant de l'approche pragmatique de la médiation appuient en partie leurs justifications sur des critiques adressées aux professions et métiers déjà établis[59] et sur le refus d'adhérer à une conception professionnalisante de la médiation. Les professionnels labellisés, qui se rapportent à une vision attributive ou spécialisée, orientent quant à eux leurs critiques à l'égard d'autres professionnels authentifiés et dénoncent une approche déjuridicisée et intuitive de la médiation. Enfin, les partisans de l'approche professionnelle de la médiation défendent l'idée que l'exercice de cette fonction nécessite une formation spécialisée, s'insurgent contre la dérive d'une approche un peu trop spontanée et contre ce qu'ils considèrent une récupération de la médiation.

La médiation n'est pas encore une activité autonome. A l'intérieur de cet espace, la variété des perspectives contribue à une dispersion des conceptions, contrairement à une configuration plus cohésive qui caractérise un champ professionnel. L'instabilité que connaît actuellement la médiation génère une multiplicité de positions s'inscrivant dans un continuum où chacun revendique une place et affirme ses compétences. Il n'existe pas de profil-type du médiateur, les agents aux profils très différents allant de la conception attributive à la conception professionnelle en passant par la conception pragmatique

[59] Pour J-P . Bonafé-Schmitt (1996 p.3) « La réalisation des "médiations rustiques" par les policiers ne permet nullement d'accréditer l'idée que ceux-ci sont des médiateurs car on ne peut pas faire abstraction de leur qualité de gardiens de l'ordre public. Ils ont une fonction d'autorité et ils sont conscients, comme les parties en conflit, que s'ils ne parviennent pas à trouver une solution "négociée", ils seront amenés à prendre une décision autoritaire ». Le même type d'analyse peut, selon Bonafé-Schmitt, s'appliquer aux travailleurs sociaux qui comme les policiers ne sont pas des médiateurs « car leurs statuts (enserrés dans une hiérarchie), leur mode de fonctionnement ne leur permettent pas d'être impartiaux, indépendants, comme doivent l'être les médiateurs ».

revendiquent tous un rôle de médiateur. Nous ne pouvons pas parler d'équipement comme le définirait J-Y. Trépos[60] (*op .cit.*, p.49). Les zones de tensions idéologiques et doctrinales sont encore trop présentes pour que les agents sociaux s'accordent sur un référentiel qui fasse l'unanimité. Nous sommes plutôt dans une phase de construction de ce référentiel dans laquelle cohabite une variété de systèmes normatifs. Ce n'est pas la rigidité de la règle caractérisant l'équipement stabilisé qui est source de tension ici, mais la variété des modèles en concurrence. Les différents modèles de compétence se confrontent, s'opposent, quelquefois s'entrecroisent sans que l'on puisse dire que l'un d'eux domine cet espace polymorphe et polysémique. La médiation est soumise à des enjeux de territoires, tiraillée entre des groupes professionnels potentiellement concurrents et des approches variées. Du possesseur d'une qualification acquise dans un institut de formation au possesseur d'une expérience et d'une connaissance indigène de la territorialité et du public (quartier, voisins...), chacun affirme une légitimité en proposant une forme d'expertise de la régulation des conflits et de la restauration du lien social. L'intérêt est grand car la reconnaissance professionnelle nécessite de présenter une image relativement uniforme de la médiation.

Plutôt que dans un processus de professionnalisation ne sommes nous pas dans une phase de construction d'identité professionnelle ? L'engagement dans ce processus n'est-il pas subordonné à un travail d'homogénéisation interne plus conséquent puisque tout groupe candidat à la professionnalisation doit au moins être identifiable et faire la preuve du monopole de son propre espace de compétences ?

La construction de « l'entre soi » n'est pas encore achevée et l'hétérogénéité interne ne permet pas d'espérer pour l'heure une constitution consensuelle de l'identité professionnelle. En nous appuyant sur les approches interactionnistes, nous affirmons même que ce champ de la médiation comme celui des professions établies sera toujours composé de différents *segments* en compétition et en continuelle transformation (Bucher et Strauss 1992). A travers cette lecture des controverses existantes entre les différentes

[60] L'équipement se définit pour J-Y. Trépos comme l'ensemble des ressources que l'amateur, l'expert ou le professionnel mobilisent pour exercer et légitimer leurs fonctions. « L'équipement est ce dispositif, liant personnes, choses et actions selon une certaine loi, dans lequel les partenaires acceptent d'investir et à propos desquels ils s'accordent [...] . La rigidité de la règle, c'est bien sûr le prix de la stabilité, mais c'est plus que cela : c'est aussi le garant de la reproductibilité des actes » (ibid., p.49).

conceptions de la médiation générant une multitude de pratiques et un exercice diversifié de la médiation, nous retrouvons en effet, ce que Bucher et Strauss définissent sous le concept de *segments*. La profession ne repose pas, comme l'affirme certaines approches fonctionnalistes, sur une homogénéité et une identité professionnelle commune mais sur un « conglomérat de segments » (*ibid.*, p. 68-69). Bucher et Strauss constatent en fait, qu'au sein des professions, il existe des processus de segmentation qui génèrent des confrontations, des débats et des polémiques quant aux définitions de l'activité, de ses missions, de son champ d'intervention.... Le concept de *segment* renvoie à des identités organisées plus ou moins stabilisées et en constante transformation, impliquant une pluralité d'acteurs, de définitions de travail et de référentiels conceptuels. Une grande partie de leur activité correspond, selon Bucher et Strauss (*ibid.*, p. 83), à une lutte de pouvoir pour l'acquisition de positions avantageuses au sein de « cet amalgame flou de segments ». Les professions médicales apparaissent à ce titre exemplaires puisqu'elles sont composées d'un monde hétérogène et d'identités plurielles, en situation permanente d'instabilité et traversées par des conflits symboliques et réels de pouvoir. Les dispositifs en apparence stabilisés comme les codes déontologiques ne sont pas des preuves d'une homogénéité interne, mais traduisent plutôt la domination de certains *segments* puissants au sein d'une activité ou d'une profession (*ibid.*, p.80). Les *segments* en question ont indubitablement intérêt à penser la profession ou l'activité comme unifiée. Dans cette perspective le code déontologique apparaît comme un faire-valoir qui cautionne et entérine des pratiques dans un marché professionnel en compétition.

Cette approche segmentée de la profession n'empêche absolument pas toute idée de compromis. Au contraire, les représentants des différents segments professionnels élaborent explicitement ou implicitement des « ententes » en vue de préserver une certaine stabilité du système et de maintenir leurs intérêts respectifs. Comme le souligne Bucher et Strauss, les compromis peuvent aussi s'établir avec les usagers sur la définition de certaines tâches. Nous pouvons ajouter que, dans la phase de professionnalisation, les compromis avec les usagers sur la définition des référentiels sont plutôt rejetés par les partisans d'une reconnaissance professionnelle dans la mesure où il s'agit de montrer que leur expertise se distingue du savoir ordinaire.

3.2. La question de la formation et ses controverses

Le point d'achoppement principal de ces différentes conceptions demeure la question de la formation des médiateurs et le rattachement ou non de leur activité à des métiers ou professions déjà constitués. Les tensions les plus vives entre ces conceptions se situent dans les oppositions manifestes entre approche pragmatique et approche professionnelle de la médiation.

Par exemple, le Centre National de la Médiation[61] défend un modèle professionnel basé sur une formation généraliste, débouchant sur divers champs d'intervention (international, familial, ville...). Cette formation de deux années doit être complétée par une formation continue des médiateurs. Selon les représentants du CNM, le travail de médiation exige une confrontation incessante des pratiques et des expériences entre les médiateurs. La médiation demande une formation longue où cohabitent compétence professionnelle acquise et qualités « d'intelligence, d'éthique et de cœur » de la part des médiateurs (art. 9 de la charte du CNM). J-F. Six ou encore M.Guillaume-Hofnung respectivement Président et ancienne vice-Présidente et de cet institut, reprochent aux approches pragmatiques de dénaturer le concept de médiation et de brader la formation. Les formes de dénonciation prennent même chez J-F Six un caractère virulent à la limite de la calomnie. En voici des extraits : « parmi ces personnes (« les médiateurs pragmatiques») se glissent des escrocs et des charlatans. Plus grave: des formations de deux fois cinq jours, par exemple, se mettent en place au terme desquelles on donne sans hésiter un diplôme de médiateur » (Six, 1993, p. 52). Moins corrosive, M.Guillaume-Hofnung (1995, p.112) souligne que « La question de la formation des médiateurs est préoccupante. Il existe une telle différence entre les entraînements à la médiation qui font

[61] D'autres associations ou instituts de formation défendent la même conception quant à la durée de formation nécessaire pour exercer les fonctions de médiateurs. Par exemple, l'Association pour la Promotion de la Médiation Familiale qui fut l'une des premières, au début des années 90, à initier des formations dans le cadre de la Charte Européenne de formation des médiateurs familiaux , adhère à une telle conception de la formation. Les enseignements prévoient, non seulement, une formation théorique et un stage pratique , mais aussi comme le précise le code déontologique une formation continue à l'analyse de la pratique. Comme le précise J. Dahan (1999, p. 110), les centres de formation, instituts et universités (regroupant 35 signataires) qui ont ratifié cette charte prévoient des formations d'une durée minimale de 18 mois à 24 mois.

les médiateurs en cinq jours et les formations en deux ans qui se développent maintenant à partir de l'exemple de l'IFM ».

Ces tensions entre conception pragmatique et conception professionnelle du métier n'est pas l'apanage du seul univers de la médiation, elles sont aussi observables dans d'autres professions comme celles, par exemple, de la police. D. Monjardet (1987, p.47-58) constate en effet, à l'instar de nos propres observations dans le champ de la médiation, qu'il existe deux logiques qui correspondent à des implications et à des positionnements différents concernant le recrutement et la conception de l'information, les modes opératoires de la professionnalité et plus globalement l'organisation interne de la profession policière. La *logique de compétence*, qui présente beaucoup de similitudes avec notre modèle pragmatique, est fondée sur les qualités personnelles et l'expérience des policiers : apprentissage empirique, expériences du terrain et ancienneté dans le métier. La *logique de qualification*, proche de notre modèle professionnel, est quant à elle échafaudée sur l'apprentissage de connaissances formelles, sur la maîtrise de techniques objectivables et sur une connaissance approfondie des codes, des procédures, des règlements qui régissent les fonctions policières. Alors que dans la *logique de compétence* on valorise l'apprentissage sur le tas en rejetant l'enseignement théorique, les tenants de cette *logique de qualification* pensent, au contraire, que la formation doit rejeter l'extrapolation singulière des policiers pour les préparer par une formation longue et complète à intégrer les connaissances objectives, théoriques et générales qui définissent le métier de policier. Selon D. Montjardet, les différences entre ces logiques sur la question de la formation s'expriment de cette manière :

> « A l'opposé du compagnon longuement et progressivement initié aux « secrets » du métier et dont « l'art » est tout d'expériences, le policier qualifié est un technicien assuré d'un savoir rigoureux, précis, non ambigu qui lui permet d'avoir prise sur tout événement singulier. L'un est au diplômé ce que l'autre est à l'autodidacte, et l'autodidaxie ne fait que pallier les failles du système de formation : si celui-ci fonctionnait correctement, il deviendrait inutile, ce n'est en attendant qu'un médiocre pis-aller » (p.150).

Cette réflexion montre qu'il existe une dualité interne patente dans la profession policière, il est dommage toutefois que D. Montjardet se focalise sur les oppositions de position, c'est à dire sur les différences entre les *logiques* sans considérer les invariants de cette dite profession. Il apparaît que la lecture dualiste du métier ne nous permet pas de saisir s'il existe ou non des référentiels (principes, philosophie, déontologie) communs aux policiers et en quoi ces référentiels interviennent dans la définition du métier. Les logiques intermédiaires et les positions enchevêtrées entre les différents segments du métier complexifient certes l'analyse des professions mais montrent en même temps la nécessité de considérer la nature hybride des conceptions[62]. Autrement dit, la logique de compétence fondée sur les qualités individuelles et l'expérience pratique, disqualifie-t-elle toujours la logique de qualification ? N'existe-t-il pas des rationalisations propres aux agents qui tendent à « ajuster » ces formes de compétence ?

L'observation et l'analyse d'une profession doivent aussi, de notre point de vue, être reliées non seulement à la nature des enjeux sociaux à l'intérieur du champ considéré (P. Bourdieu) mais aussi aux diverses prescriptions[63] (Hugues, 1958) institutionnelles (codes, orientation et contenu des circulaires, attentes institutionnelles...) qui régissent cette profession. Ce qui nous semble intéressant d'analyser, c'est moins le contenu de ces prescriptions que le sens que les agents assignent à ces contenus. La dimension institutionnelle constitue un cadre d'intervention surtout dans le type de profession où l'autonomie de service est délimitée par un formalisme quasi-administratif . La question est alors de savoir si ces prescriptions sont déterminantes dans les différentes définitions du métier. Existe-t-il ou non une orientation, voire une pression institutionnelle pour valoriser ou non une logique de qualification ? Comment est-elle interprétée par les acteurs et quelles sont les rhétoriques déployées pour affirmer les spécificités du positionnement ? La valorisation des savoirs académiques est-elle liée aux transformations structurelles de l'institution ? Les réponses même partielles à ces questions facilitent la compréhension des

[62] Nous avons tenté d'éviter cet écueil, en complétant notre analyse des conceptions de compétence en médiation (professionnel et pragmatique) par deux autres conceptions que l'on peut qualifier d'intermédiaires : la conception spécialisée et la conception attributive.

[63] Ces prescriptions sont à rapprocher du concept de « mandat » de E. Hugues (1958) dans la mesure où elles nous permettent de mieux saisir les logiques effectives de l'organisation institutionnelle et les marges d'action des policiers.

diverses définitions sociales de la compétence des métiers étudiés et enrichissent indubitablement les analyses. Dans cette perspective, c'est bien l'articulation entre les référentiels stabilisés (discours institutionnels, code déontologique, principes d'intervention...) d'un métier et la manière dont les acteurs les interprètent et les utilisent qui nous intéresse maintenant.

Deuxième partie

DES ACTEURS DE LA MEDIATION

Chapitre 1

Cadre méthodologique de l'enquête

1.1. La délimitation de l'objet

La polysémie du terme médiation et la variété des registres lexicaux se doublent d'une part d'un champ d'intervention dont les limites sont difficilement circonscrites, et d'autre part, de pratiques hétérogènes renvoyant à un monde vaste et très éclaté. Le champ de la médiation ne peut être appréhendé, même de manière provisoire, à partir de critères de certification dans la mesure où le champ des savoirs et des qualifications n'est ni clairement, ni légalement délimité. L'absence de règles d'accès aux différentes activités de médiation ne permet donc pas d'isoler une « population cible » qui jouirait en raison de critères formels juridiquement ou administrativement garantis d'une protection légale. Nous remarquons d'ailleurs que les emplois de la médiation sont occupés par des personnes détenant des certifications très variables tant du point de vue du niveau de qualification que du point de vue de la nature du diplôme possédé. En voie de constitution, ce marché professionnel ouvert, situé dans un champ de compétences plutôt perméable, pose donc d'emblée la question des critères d'exploration qui ont été retenus pour son investigation.

Dans l'intention de mieux comprendre les activités relativement disparates des médiateurs, nous nous sommes intéressé à des personnes qui se définissent comme tels. Ils exercent leur activité dans une configuration triadique composée de deux parties (pouvant être des groupes) impliquées dans une discorde ou un conflit. Contrairement à une simple négociation entre deux parties, les médiateurs sont en contact direct avec les usagers et occupent une position de tiers dans la régulation des conflits ou dans la régulation de

problématiques sociales. Et à la différence d'une transaction sociale[64] leur action s'inscrit aussi dans un espace temps explicitement déterminé, fondé sur l'existence d'une procédure relativement explicite : rencontres des parties, formalisation des accords, présence et suivi des médiateurs[65]....

Cette délimitation obligée ne s'appuie pas sur une définition préétablie de la médiation. Eviter de définir la médiation a priori ne signifie pas pour autant que l'objet médiation ne puisse être circonscrit. Cette délimitation permet de ne pas retenir – pour des raisons d'intelligibilité de l'objet – des modes de régulation comme la négociation et transaction. Elle évite aussi de considérer des modes de résolution judiciarisée tels que l'arbitrage et la transaction juridique qui, comme nous le savons, sont aussi des modes juridiques amiables de règlement des litiges.

Pour mener notre analyse des activités de médiation nous avons retenu soit les intitulés d'expériences, soit les intitulés de postes qui se définissent par le terme de médiation. Nous avons interrogé par questionnaire soixante huit médiateurs[66] exerçant dans divers domaines (principalement familial, pénal et social). Les médiateurs sur lesquels portait cette enquête n'ont pas été choisis en fonction d'un échantillonnage statistique. Comme le souligne R. Ghiglione et B. Matalon (1985, p.53) « se poser le problème de la représentativité en soi et vouloir à tout prix un échantillon parfaitement représentatif, c'est s'imposer une contrainte difficile à satisfaire et souvent inutile ». De plus, au moins trois raisons liées directement à nos objectifs de recherche et à sa faisabilité nous conduisent à adopter une autre posture méthodologique. Premièrement, il n'existe pas de base de sondage qui permettrait dans un travail de type quantitatif de construire un

[64] Nous parlons ici de processus de transaction sociale et non de transaction judiciaire définie par l'article 2044 du code civil. Comme le souligne J. Rémy (1998, p.23), ce type de transaction est un mode de régulation sociale où l'espace temps est beaucoup plus diffus que la médiation, mêlant le formel et l'informel dans les interactions entre individus.

[65]Pour ces raisons et à cause de leurs caractéristiques, nous n'avons donc pas interrogé les agents locaux de médiation sociale (A.L.M.S.) qui, constituent à nos yeux, une catégorie très spécifique de médiateurs.

[66] Pour développer certains aspects de notre problématique, nous avons par ailleurs interviewé (entretiens semi-directifs) 10 médiateurs sociaux, 10 médiateurs pénaux, 3 agents locaux de médiation sociale et leur responsable ainsi que 2 avocats. Les résultats et les analyses de ces investigations font l'objet d'un traitement complémentaire (cf. 2ème partie, chapitre 3 et 4 ; 3ème partie chapitre 3 et 4)

échantillon représentatif. L'absence de chiffres sur la population parente ne permet à aucun chercheur d'ambitionner la représentativité statistique. Deuxièmement, quand il s'agit de rechercher la représentativité, le chercheur tentera de constituer un échantillon de manière telle que l'ensemble des membres de la population étudiée ait la même probabilité de faire partie du dit échantillon. Le chercheur procède alors à une catégorisation et retient certaines variables. Or tout objet social ne peut pleinement se définir à partir de quelques unes de ses caractéristiques et d'un découpage forcément arbitraire de la réalité. Troisièmement notre objectif n'est pas de justifier des ordres de grandeur mais surtout de dégager des ordres de relations. Même si le nombre limité des médiateurs de notre corpus ne permet pas de tirer des conclusions définitives de ces résultats, il ne nous dispense pas pour autant de poser des hypothèses pouvant être vérifiées dans le cadre d'un travail statistique plus systématique. Le nombre de médiateurs et la diversité de leur champ d'intervention (famille, justice, quartier) nous suffisent à dresser un inventaire des différentes conceptions qui s'expriment au sujet de la professionnalisation.

Les questions centrales qui ont traversé notre travail d'enquête et qui ont déterminé le cadrage des recueils de données ont été les suivantes :

- Les médiateurs formés à la médiation rejettent-ils les types d'intervention spontanée faisant appel à des qualités essentiellement personnelles ?
- Les médiateurs interrogés expriment-ils leur volonté de considérer la médiation comme un véritable métier ou comme une activité accessoire ou secondaire ?
- Les champs d'intervention (famille, quartier, pénale...) de la médiation renvoient-ils à des formes homogènes et singulières des conceptions de la compétence ?
- Les médiateurs qu'ils soient bénévoles ou salariés, et n'œuvrant pas dans une institution judiciaire définissent-ils la médiation comme un mode de régulation autonome possédant ses propres principes d'intervention ?

1.2. Préparation et mode de traitement du questionnaire

Pour préciser nos orientations de recherche et préparer notre questionnaire, nous avons employé trois moyens complémentaires : recension et analyse documentaire,

discussions (entretiens informels) avec plusieurs médiateurs et pré-enquête par questionnaire, échanges avec des chercheurs en sciences humaines.

D'abord l'analyse documentaire ainsi que l'expérience acquise en tant que médiateur coordonnateur, nous ont permis de réaliser une grille idéal-typique relative aux conceptions de la compétence en médiation (présentée précédemment chapitre 3) . Ensuite le travail de construction de la problématique s'est aussi bâti grâce à la mise en œuvre d'une pré-enquête qui s'est essentiellement appuyée sur les nombreuses discussions que nous avons eues avec plusieurs médiateurs et responsables de projet des régions lorraine et parisienne. Suite à ces discussions nous avons fait passer une dizaine de questionnaires auprès de médiateurs en exercice pour fiabiliser, optimiser et évaluer cet outil d'investigation. Enfin, nous avons fait appel à des personnes extérieures (chercheurs confirmés, étudiants de 3ème cycle) qui nous ont permis d'affiner la mise au point de notre questionnaire et d'enrichir notre réflexion, notamment de préciser nos orientations de recherche.

Notre questionnaire est composé de questions ouvertes et fermées (voir annexe 1). Nous avons utilisé l'analyse de contenu mise au point par R. Ghiglione et B. Matalon (1974) pour analyser les questions ouvertes de ce questionnaire. Ces chercheurs font l'hypothèse que dans les propositions recueillies, il existe des noyaux centraux (référents noyaux), c'est à dire des propositions constitutives du discours recueilli. Autrement dit, ces noyaux se définissent sous leur forme générique par leur capacité à intégrer un ensemble d'équivalents sémantiques. Ils représentent une réduction mais renvoient à un ensemble de grappes constitué de propositions sémantiquement équivalentes. Premièrement, cette réduction vise à supprimer les équivalences synonymiques tout en répertoriant quantitativement les différentes propositions. Par exemple, le terme de *présence* pour qualifier les qualités du médiateur recouvre celui de *disponibilité*, lui-même regroupé autour du référent noyau *implication du médiateur dans son travail.* Deuxièmement, d'autres réductions toujours quantifiées, concernent les propositions pouvant être contenues dans d'autres propositions. Par exemple, la proposition *esprit de synthèse* est incluse dans *faculté rapide d'analyse et de synthèse.* Le syntagme (l'unité des groupes de mots) de la première proposition est inclus dans la seconde. Les réductions propositionnelles peuvent aussi être fondées à partir des hypothèses du chercheur. Ce

dernier fait alors le choix de ne retenir que les propositions liées à son questionnement. Nous n'avons pas utilisé ce dernier type de réduction puisque nos questions ouvertes ont été préalablement jaugées (grâce notamment à notre pré-enquête) et directement liées à nos hypothèses de recherche.

Après les réductions opérées, nous obtenons des tableaux du type :

Par exemple à la question : *quelles sont, selon vous, les principales qualités personnelles que doit posséder le médiateur* ? le traitement des questions ouvertes fait apparaître les rubriques suivantes.

A) Valeurs morales (par rapport au registre humain)	B) Positionnement du médiateur	D) Compétences relevant du registre technique	E) Caractérisation du médiateur à partir de ses traits de personnalité	F) Implication du médiateur dans son travail
Authenticité (2) Honnêteté (4) Ouverture de cœur (5) Respect de l'autre (6) Sens de l'équité(4) Tolérance(4)	Ecoute et attention (47) Empathie (17) Neutralité (9) Position de retrait (3) Impartialité (8) Distance (6) secret professionnel.....	Capacité d'expression, esprit de synthèse, art de la reformulation (15) Qualité de mémoire (2) Rigueur (4).....	Créatif, imaginatif (14) Equilibre personnel (7) Se sentir à l'aise pour mettre les autres à l'aise Fonctionnement des groupes et des personnes dans leurs interrelations Savoir convaincre.....	Motivation (4) Prise de risque (2) Pugnacité, opiniâtreté, ténacité (3) Présence, disponibilité (3) Enthousiasme (2).....

1.3. Le choix des terrains d'investigation

Nous avons choisi pour des raisons de faisabilité de l'enquête et pour éviter les effets d'homogénéisation du corpus un mode de passation par correspondance appuyé sur trois sources d'information différentes.

D'abord, nous avons envoyé vingt cinq questionnaires à plusieurs associations de médiation en région parisienne, choisies de manière aléatoire (échantillonnage probabiliste) sur une liste de l'annuaire. Celle-ci comprenait soit des associations (Centre de médiation, Maison de la médiation...) soit des particuliers (Monsieur Dupont,

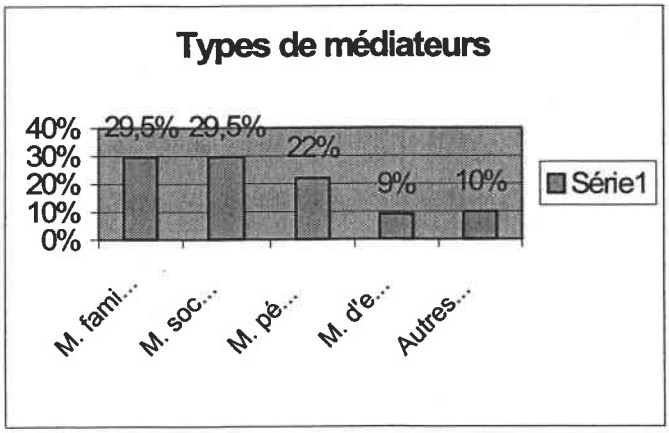
médiateur à Cergy Pontoise). La totalité des abonnés institutionnels et individuels se désignant en référence à la médiation a donc constitué la base de notre matériau empirique pour cette première source donnée.

Ensuite, nous avons envoyé des questionnaires à des enquêtés appartenant à l'association des « Réseaux des Médiateurs Associés » (R.M.A.) de la région parisienne. Cette association regroupe plusieurs réseaux régionaux : Rhône-Alpes, région parisienne et Méditerranée. Son objectif est d'offrir un espace de paroles, de réflexions et d'informations à tous les médiateurs intéressés par l'échange et la confrontation de leur expérience. Selon la présidente du R.M.A. d'Ile de France, celui-ci « se veut et se vit comme un lieu de rencontres et d'ouverture sans exclusive ni chapelle, un espace de partage et de confrontation tolérante des différentes conceptions et pratiques de la médiation dans le respect d'une éthique commune » (Lettre du RMA, Ile-de-France, n° novembre 96). Nous avons observé au cours de deux rencontres, lors de journées de réflexion auxquelles nous avons participé dans la région parisienne, que ce réseau est composé de médiateurs avec des statuts divers (bénévoles, salariés...) provenant de différents champs (justice, quartier, association municipale...). Leur conception de la médiation, leur logique d'action, leur position institutionnelle sont aussi très hétérogènes, ce qui nous a conduit à retenir cette seconde source d'informations pour être assuré de saisir les multiples facettes des discours se rapportant à notre objet.

Enfin, le dernier groupe de notre corpus est composé de médiateurs sociaux de la région lyonnaise et thionvilloise appartenant respectivement à l'association *Amely* et à l'association *Emergence*. Intervenant dans les quartiers dits difficiles, surtout pour les médiateurs Lyonnais travaillant sur les quartiers de Saint-Priest, Vénissieux, Décines..., nous avons enquêté auprès de cette population pour compléter notre corpus qui était majoritairement composé de médiateurs familiaux et de médiateurs pénaux. Nous avons, grâce à ces divers sources d'informations, pu établir des catégories d'acteurs (médiateurs familiaux, sociaux, pénaux) nous permettant ainsi de faire des comparaisons, certes non exhaustives du point de vue de l'échantillonnage mais néanmoins fécondes du point de vue heuristique.

1.4. Présentation du corpus

Notre corpus composé de 68 médiateurs correspond à environ deux tiers de l'ensemble des questionnaires envoyés (105). Parmi les répondants, 81% sont des médiateurs familiaux, sociaux et pénaux représente 81%. Concernant les 19% restant nous avons un ensemble hétérogène de médiateurs intervenant dans les secteurs de l'entreprise, de l'école ou se définissant eux-mêmes comme médiateurs *polyvalents*, c'est à dire oeuvrant simultanément dans plusieurs champs: familial, social, administratif…



Type de médiateurs	Nombre	%
Médiateurs familiaux	20	29,5%
Médiateurs sociaux	20	29,5%
Médiateurs pénaux	15	22%
Médiateurs d'entreprise	6	9%
Autres (médiateurs scolaires, polyvalents..)	7	10%
Total	68	100%

Statut des médiateurs interrogés		
Stagiaire	1	1%
Salariés	24	35%
Bénévoles	43	63%
Total	68	100%

Temps d'expérience de la médiation		
Moins d'1 an	7	10,5%
1 à 3 ans	28	41%
3 à 5 ans	15	22%
Plus de 5 ans	15	22%
Sans réponse	3	4,5%

La grande majorité des médiateurs interrogés exercent leur activité depuis moins de 5 ans. Cette enquête réalisée en 1999 confirme que les activités de médiation (sans parler des agents locaux de médiation sociale) n'ont été investies que très récemment.

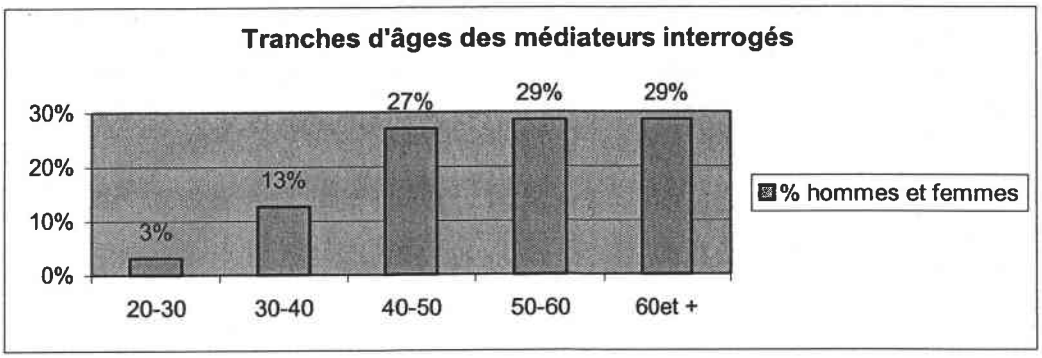
Type de contrat chez les salariés	Nombre
CDD	1
stagiaire	1
vacataire	5
Indépendant	6
CDI	8
Sans réponse	3
Total	24

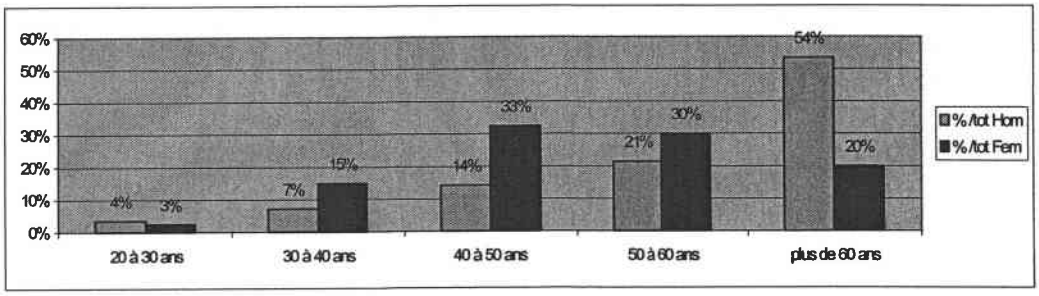
Principale activité chez les salariés	Nombre	%
Oui	14	61%
Non	10	39%

Concernant le statut des médiateurs interrogés, nous avons environ un tiers (35%) de salariés et deux tiers (63%) de bénévoles. Les premiers sont plutôt engagés dans le champ de la médiation familiale ou dans celui de la médiation d'entreprise. La plupart d'entre eux sont soit vacataire, soit indépendant ou sont sous contrat de travail à durée indéterminée. La médiation constitue pour 61% de ce groupe de salarié (et indépendant) leur principale activité ; ce qui laisse supposer que les médiateurs salariés peuvent exercer d'autres fonctions professionnelles.

Les bénévoles quant à eux, appartiennent généralement à la catégorie socio-professionnelle des retraités (40%) de ce groupe. Les autres exercent par ailleurs une activité salariée dans une autre entreprise ou institution : ingénieurs, enseignants, cadres administratifs... . Parmi l'ensemble de la population bénévole, plus de la moitié occupe d'autres fonctions bénévoles et un tiers est salarié dans les secteurs que nous venons de préciser (cf. Question 14 de notre questionnaire).

Désir devenir salarié chez les bénévoles	Nombre	%
Oui	12	28%
Non	29	68%
Sans réponse	2	4%





Le désir de devenir salarié chez ces bénévoles est évidemment en relation directe avec leur appartenance on non à la catégorie des retraités. Parmi les 29 bénévoles ne désirant pas devenir salarié nous avons une forte majorité de retraités. La moyenne d'âge pour ces bénévoles est de 53 ans, comme pour les salariés de la médiation. Plus globalement, par rapport à l'ensemble des enquêtés, les tranches d'âge des 40 ans et plus représentent 85% de notre corpus, alors qu'ils ne dépassent à peine les 3% chez les 20/30 ans. Comme nous l'indique le dernier graphique ci-dessus les plus de 60 ans sont sur-représentés chez les hommes.

Après cette présentation du cadre méthodologique et des caractéristiques essentielles du corpus, il convient maintenant d'exposer les principaux enseignements de notre enquête.

Chapitre 2

Principes communs et référentiels transversaux de la médiation

2.1. Définitions de la médiation par les médiateurs

Le travail de traitement de l'enquête par l'analyse de contenu met en évidence différentes définitions de la médiation. Les réponses des médiateurs contiennent plusieurs éléments conjoints ou séparés[67]. Les éléments relatifs à la position du tiers et aux objectifs de médiation sont primordiaux pour la majorité des médiateurs interrogés. D'une part le médiateur doit, selon les enquêtés, viser le rétablissement de la communication entre des parties en conflit ou rapprocher des points de vue opposés, d'autre part il doit maintenir une position de neutralité, d'empathie, de bienveillance.... Les différentes définitions proposées ne recouvrent par contre que très rarement des éléments relatifs à la catégorisation du différend ou de son contexte (« *situation de conflits, d'incompréhension* », « *personne réellement ou prétendument opposée* ») laissant ainsi ouvert l'exercice de la médiation à des champs d'intervention divers et auprès de plusieurs types de population .

La quasi absence de catégorisation de la médiation à partir de son statut institutionnel révèle aussi qu'elle n'est pas une « priorité » chez les médiateurs. En effet, parmi toutes les définitions recueillies, seulement l'une d'entre elles souligne le caractère institutionnel de ce mode de régulation (« *mode extra-judiciaire de résolution du conflit* »). Plutôt que d'une catégorisation à partir de critères comme la nature du différend, la

[67] Il faut rappeler que le contenu des questions ouvertes recèle souvent plusieurs thèmes. Il s'agit alors de repérer à l'intérieur même des différentes propositions la variété des thèmes sans pour autant homogénéiser les réponses en une seule catégorie. Une réponse peut donc comporter plusieurs unités de sens.

détermination du contexte, la typologie des usagers ou la spécificité institutionnelle, les médiateurs non seulement retiennent dans leurs définitions les objectifs de médiation, mais sont surtout sensibles, à l'instar de ces deux témoignages, aux dispositions et à la position du médiateur.

> Médiateur pénal : *« La médiation est une action qui vise la résolution d'un conflit par les parties en présence. Le médiateur est un facilitateur du dialogue grâce à son impartialité, sa neutralité et son respect des personnes. »*

> Médiateur social : *« La médiation vise le rétablissement de la communication entre deux ou plusieurs personnes par le biais d'un tiers bienveillant qui écoute, s'abstient de prendre partie et propose une solution. »*

Il apparaît que les définitions communes de la médiation rejoignent les définitions savantes (Bonafé-Schmitt (1992), Guillaume-Hofnung (1995), Six (1995) puisque l'on retrouve les mêmes types de caractérisation. La médiation telle qu'elle est conçue par les médiateurs et dans les discours savants renvoie en effet à des référentiels incontournables. Indépendamment du champ d'intervention et de l'inscription institutionnelle de la médiation, ce qui apparaît capital aux yeux de ces acteurs, c'est la manière dont le médiateur se positionne et la finalité qu'il poursuit pour arriver à entériner les accords des parties en conflit. Utiliser les critères de définition précités relatifs au contexte, à la typologie des usagers ou aux spécificités institutionnelles reviendrait à limiter la définition même de la médiation à un certain type de conflit, à certains usagers, à certains dispositifs institutionnels. Or les différentes définitions émanant des discours savants et des déclarations des enquêtés témoignent de l'existence d'un canevas commun qui situe le médiateur dans un champ large des possibles.

1.2. Consolidation du métier, position du médiateur et socialisation en situation : les figures unifiées de la médiation

Premièrement, indépendamment de leur champ d'intervention, lorsque l'on considère le statut des médiateurs, il apparaît que les médiateurs salariés et bénévoles interrogés expriment très nettement leur souci de consolider et de développer leur fonction. La plupart des médiateurs salariés ont d'ailleurs une autre activité rémunérée et souhaitent que leur travail de médiation soit pécuniairement moins aléatoire. Souvent travailleur social ou psychologue, ces médiateurs salariés occupent un poste « labellisé » en tant que salarié chez un autre employeur ou en tant qu'indépendant. Au regard de ces constats, il apparaît que la médiation est encore une fonction de vacation, c'est à dire une activité matériellement accessoire (mais pas pour autant symboliquement secondaire) complétant une expérience professionnelle et un revenu principal. Les médiateurs bénévoles, quant à eux, mis à part les retraités, expriment le souhait que leur activité soit rémunérée, même s'ils occupent déjà par ailleurs une activité rétribuée en tant que travailleur social, sociologue, ingénieur, cadre administratif, formateur... Le bénévolat en médiation est moins un choix volontaire qu'un statut subi. Pour ces médiateurs non retraités, le bénévolat est alors envisagé non comme une occupation durable mais comme une situation provisoire devant permettre un tremplin vers le salariat.

Deuxièmement, quand on interroge les médiateurs sur les *valeurs* qui fondent à leurs yeux leur travail de médiation[68], d'autres récurrences communes peuvent être isolées. Nous repérons en effet, une certaine similarité de conception concernant les attributs relatifs au positionnement et aux qualités intrinsèques du tiers en médiation. Le médiateur doit être *neutre, indépendant, bienveillant* mais en même temps faire preuve de *capacité de discernement, d'imagination*, voire *de capacité à convaincre les parties pour qu'elles puissent trouver elles-mêmes les solutions à leur différend ».* Il s'appuie sur des

[68] La question était la suivante : « quelles sont, selon vous, les valeurs les plus importantes sur lesquelles doit s'appuyer le médiateur pour réaliser les médiations ? ». Il ne s'agissait pas, pour nous, de donner des définitions théoriques du concept de *valeurs*, mais, au contraire dans une perspective phénoménologique, de retenir le point de vue des acteurs. Nous avons repéré parmi les réponses relatives à cette question des valeurs, trois grandes thématiques ; d'une part les valeurs morales et les valeurs citoyennes qui concernent plus particulièrement les dispositions que les médiateurs doivent posséder et, d'autre part les valeurs en rapport avec le positionnement du médiateur qui se rapportent à la manière dont celui-ci doit se situer dans sa relation aux médiés.

dispositions édifiées essentiellement sur des qualités morales telles que la « *tolérance* », « *la sincérité* », « *le respect* » ou encore « *l'honnêteté intellectuelle et la croyance au potentiel humain* ». Le « *sens de la responsabilité* » « *de la citoyenneté à l'égard de la société* » est conçu à partir des « *valeurs de la République de la Déclaration des droits de l'homme, de l'égalité devant la loi* ». Les principales *qualités* que doit posséder le médiateur demandent, selon les enquêtés, des compétences qui renvoient aux même types de références précédemment citées : valeurs morales et humaines, qualités dans le positionnement du médiateur, capacité communicationnelle. En même temps, il apparaît très nettement que ces qualités doivent se fonder sur des traits de personnalité singuliers relevant des dispositions internes aux agents. En effet, le traitement des réponses montre que la *créativité, l'imagination, la curiosité* et *l'optimisme* sont les attributs nécessaires à l'établissement d'une participation relationnelle de soutien aux parties engagées dans une médiation.

Le croisement statistique des différentes variables fait apparaître qu'il n'y a pas de discours *sui generis* des médiateurs familiaux, pénaux et sociaux sur leur perception des valeurs qui fondent leur travail, au contraire, on repère indépendamment de leur champ d'intervention l'existence d'un socle commun de valeurs révélant ainsi une certaine communauté de pensée. Autrement dit, les médiateurs pénaux interrogés recourent au même type d'éléments que les médiateurs sociaux ou familiaux pour exprimer les valeurs fondatrices de leur fonction : neutralité, bienveillance, tolérance… .

La composante éthique est donc une dimension transversale de la compétence en médiation. Il semble bien que cette composante entre dans la définition de la compétence quel que soit le domaine d'intervention et quelle que soit la position défendue par les acteurs concernant la question de la professionnalisation. En d'autres termes, il apparaît qu'il existe dans ce champ, des positions éthiques partagées qui récusent un interventionnisme trop appuyé (neutralité), énoncent le souci d'une responsabilisation des médiés (prise en compte de leur libre arbitre), et soutiennent la nécessité de sauvegarder l'impartialité du médiateur (indépendance personnelle et morale).

Troisièmement, quelles que soient les opinions exprimées, la majorité des médiateurs pensent qu'il convient de privilégier les formes de socialisation professionnelle. Autrement dit, la compétence s'acquiert par une formation qui ne peut pas faire l'économie d'une mise en situation avec les médiés. Même s'il convient de souligner que 91% des enquêtés déclarent que le médiateur doit suivre une formation avant d'exercer ses fonctions, des différences s'expriment par rapport à la durée de formation que les enquêtés jugent nécessaire pour préparer les futurs médiateurs (tableau 1). Alors que 80% des médiateurs familiaux interrogés pensent qu'une formation équivalente ou supérieure à 6 mois est indispensable, ils ne représentent plus que 47% chez les médiateurs pénaux et 6 % chez les médiateurs sociaux. De même si 13% des médiateurs pénaux affirment qu'une formation inférieure à un mois est suffisante, tous les médiateurs familiaux pensent le contraire. Pour la majorité des médiateurs familiaux, la médiation demande une formation longue pour notamment acquérir les techniques de résolution des conflits et se distancer par rapport aux différends et aux médiés. L'idée selon laquelle les opinions sur la formation sont directement liées au champ d'intervention des médiateurs se confirme donc ici. Nous pouvons d'ailleurs proposer une typologie des médiateurs selon leur champ d'intervention et selon notre modélisation de la compétence.

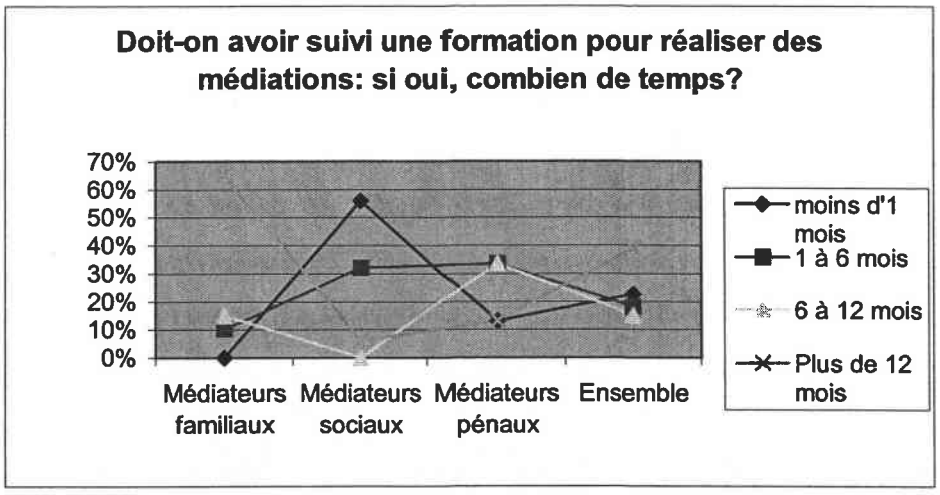


Tableau 1

Doit-on suivre une formation pour réaliser des médiations : si oui, combien de temps ?						
	Sans réponse	< 1mois	1 à 6 mois (1mois ≤ t < 6 mois)	6 à 12 mois (6 mois ≤ t < 12 mois)	> 12 mois	total
Médiateurs familiaux	10%	0%	10%	15%	65%	100%
Médiateurs sociaux	6%	56%	32%	0%	6%	100%
Médiateurs pénaux	6%	13%	34%	34%	13%	100%
Ensemble	5%	23%	18%	15%	39%	100%

Chapitre 3

Conceptions et spécificités des champs d'intervention

3.1.Typologie des différents profils de médiateur

A l'image des métiers de la soudure industrielle où la qualification est liée au matériau à travailler, les niveaux de qualification et les degrés de compétence en médiation dépendent, toutes proportions gardées, des champs d'intervention. Avant de nous attarder sur les conceptions de la compétence eu égard à ces différents champs, nous proposons maintenant de dresser une première typologie des médiateurs.

Chez les médiateurs pénaux, il convient de souligner que la moyenne d'âge est relativement élevée puisqu'elle s'élève à 57 ans; spécificité somme toute ordinaire pour les observateurs de ce champ de la médiation. Concernant la formation, environ 40 % des médiateurs pénaux interrogés ont soit bénéficié d'une formation inférieure à un mois soit n'ont suivi aucune formation avant leur travail effectif (tableau 2). Tous les médiateurs pénaux affirment toutefois la nécessité de suivre une formation pour assumer les fonctions de médiation. D'une part, ils déclarent majoritairement (60% de l'ensemble de cette catégorie ou 81% des répondants, tableau 3) qu'il existe d'autres métiers très proches de la médiation et, d'autre part, ils défendent dans les mêmes proportions l'idée selon laquelle les autres professionnels peuvent investir ce champ[69]. Nous retrouvons ici la figure

[69] Pour cette catégorie de médiateurs, la question de leur statut ne se pose pas dans les mêmes termes que les autres médiateurs dans la mesure où une rétribution financière est prévue juridiquement par le décret du 4 novembre 1992 : moins de 45 euros par dossier pour une personne physique et 75 à 300 euros, selon la durée d'instruction, pour une personne morale comme une association. Il est toutefois curieux de souligner que dans notre enquête, 73% des médiateurs pénaux se déclarent bénévoles alors qu'ils sont souvent des vacataires payés par une association ayant passé une convention avec le Ministère de la Justice.

idéal-typique de la conception *spécialisée* de la médiation. Comme nous l'avons déjà exposé par ailleurs, les partisans de cette conception défendent l'idée que les compétences de « base » sont utiles mais doivent toutefois être renforcées par une formation à la médiation.

Les médiateurs sociaux occupent, quant à eux, une position *sui generis* parmi l'ensemble des autres médiateurs. Plutôt bénévoles ils n'expriment pas, en raison de leur statut de retraité ou de leur activité professionnelle salariée, le désir de devenir salariés (contrairement aux médiateurs familiaux bénévoles). La médiation telle qu'ils la conçoivent dans leur champ d'intervention est une activité qui ne nécessite pas une longue formation mais se limite au contraire à une initiation devant être complétée par une expérience pratique. La majorité des médiateurs sociaux ont, avant l'exercice effectif de la médiation, soit suivi une formation très courte (45%), soit bénéficié d'aucune formation (30%, tableau 2). Parmi tous ceux qui considèrent que la médiation n'est pas un métier, ils sont les plus nombreux. De même ils estiment majoritairement que leur activité se rapproche fortement d'autres métiers existants (76% des répondants, tableau 3). C'est donc sans surprise qu'ils partagent dans leur grande majorité l'idée selon laquelle d'autres professionnels sont en capacité de réaliser des médiations. Au regard de ces premiers résultats, l'émergence de ce que nous avons appelé la conception *pragmatique* de la compétence semble particulièrement se vérifier dans le champ de la médiation sociale.

Concernant les médiateurs familiaux, nos résultats confirment que ce sont plutôt des femmes salariées (65%). Ils ont reçu une formation plus longue que leurs homologues issus des champs d'intervention pénale ou sociale et se montrent les plus exigeants quant à la durée nécessaire de formation pour devenir médiateur. Alors que l'intervention des médiateurs dans le cadre pénal et dans les quartiers peut se fonder sur une formation courte sans que celle-ci soit entérinée par une quelconque certification, les médiateurs familiaux se révèlent très soucieux d'inscrire leur expertise dans un registre stabilisé de la compétence. Autrement dit, la famille apparaît comme le domaine qui exige une longue formation. Les médiateurs familiaux sont aussi les plus nombreux à affirmer que la médiation est éloignée des métiers déjà existants et partagent l'idée selon laquelle elle est un véritable métier (tableaux 3 et 4). Il apparaît pour ces médiateurs que la médiation

familiale requiert une compétence échafaudée sur des connaissances spécifiques nécessitant une formation conséquente à l'image des professions labellisées. L'opinion des médiateurs familiaux se distingue de celles des médiateurs sociaux et des médiateurs pénaux dans la mesure où ils affirment une conception *professionnelle* de la médiation. Leurs considérations par rapport à la question du métier (la médiation est un véritable métier pour ne pas dire au sens anglo-saxon du terme une véritable profession) et par rapport à la clôture de ce métier (les autres professionnels ne sont pas en capacité d'investir le champ de la médiation) sont des indicateurs privilégiés de cette conception.

La conception *professionnelle* de la compétence semble donc dominer le champ de l'intervention en matière familiale, alors que l'approche *pragmatique* se développe de façon conséquente en matière d'intervention urbaine. Il est sûr que les modalités d'intervention préconisées dans les quartiers (travail de nuit et durant les week-end) ainsi que les missions de surveillance et l'esprit sécuritaire qui président aux dispositifs récents tels que les Contrats Locaux de Sécurité (par exemple, à travers les missions de surveillance des agents locaux de médiation sociale, A.L.M.S.) rendent ce champ encore moins attractif pour les travailleurs sociaux qui s'orientent beaucoup plus vers la médiation familiale. De surcroît, il est difficile de demander à un groupe professionnel qui s'est associé à la remise en cause de ses propres fonctions de normalisation (Donzelot, Roman 1998, p.9) de s'investir aussi ostensiblement dans des missions de collaboration avec les instances policières et de renforcer les processus de contrôle social. La fonction normalisatrice du travail social si décriée hier comme aujourd'hui par nombre de professionnels de ce secteur, deviendrait alors patente, manifeste et incontestable. Nous proposons maintenant d'analyser en détail les conceptions de la médiation selon les catégories de médiateurs.

3.2. Un métier ouvert aux professions constituées

La question de la formation à la médiation avant son exercice effectif et pratique constitue une dimension déterminante permettant de caractériser le profil des différents groupes de médiateurs interrogés. Confirmant et complétant nos premières analyses sur la

topographie des conceptions de la compétence en médiation, les résultats de notre enquête nous indiquent que 75% des médiateurs sociaux ont soit suivi une formation inférieure à un mois, soit n'ont suivi aucune formation à la médiation avant d'exercer leur activité.(tableau 2). L'existence idéal-typique d'une conception pragmatique de la compétence est encore une fois particulièrement présente dans ce champ de la médiation sociale.

Tableau 2

Avez-vous reçu une formation à la médiation avant d'exercer? oui [], non [], si oui quelle est la durée de la formation?						
	Sans réponse	pas de formation	< 1mois	1 à 6 mois (1mois ≤ t < 6 mois)	> 6 mois	total
Médiateurs Familiaux	0%	0%	0%	10%	90%	100%
Médiateurs sociaux	0%	30%	45%	20%	5%	100%
Médiateurs pénaux	6%	13%	27%	20%	34%	100%
Ensemble des médiateurs	1,5%	15%	22%	13%	48,5%	100%

A l'autre extrémité de ce continuum, 90% de ces médiateurs familiaux déclarent qu'ils ont bénéficié d'une formation supérieure à 6 mois avant d'exercer leur travail de médiation dans leur champ respectif. La conception professionnelle de la médiation, telle que nous l'avons décrite par ailleurs (cf. 3.1) est donc corroborée par ces résultats significatifs même s'ils ne sont pas exhaustifs du point de vue de l'échantillonnage du corpus.

Lorsqu'on demande aux enquêtés de nous préciser pourquoi leur formation a facilité leur travail de médiateur (question ouverte), la très grande majorité des médiateurs, quel que soit leur champ d'investigation, estime que l'apprentissage des techniques de médiation est un impératif pour exercer leur travail. A l'image de ce médiateur qui nous énonce que « *la médiation passe par des techniques d'écoute et d'approche qu'il ne faut pas perdre de vue* », ces techniques renvoient surtout aux règles de neutralité, au respect d'autrui et à la conduite d'entretien avec les usagers. La connaissance de ces techniques doit, selon eux, se doubler d'une analyse de la pratique et se fonder sur des rencontres avec d'autres médiateurs.

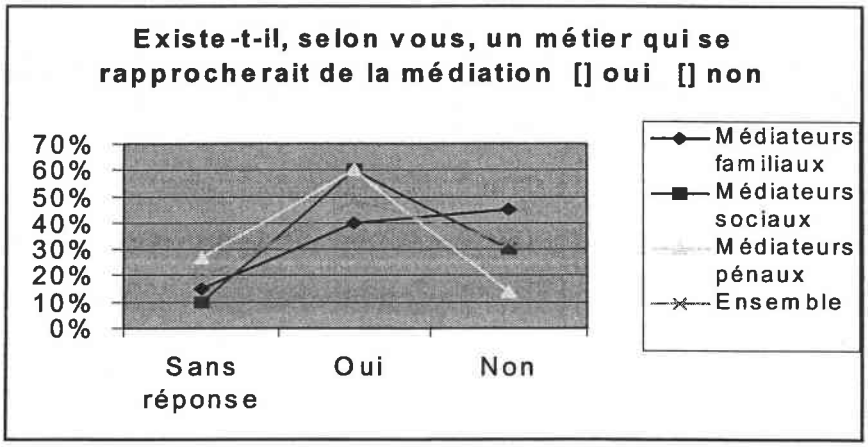


Tableau 3

Existe-t-il, selon vous, un métier qui se rapprocherait de la médiation? Oui [], non []				
	Sans réponse	Oui	Non	Total
Médiateurs familiaux	15%	40%	45%	100%
Médiateurs sociaux	10%	60%[70]	30%	100%
Médiateurs pénaux	26,5%	60,%[71]	13,5%	100%
Ensemble	19%	48,5%	32,50%	100%

Globalement l'analyse quantitative montre que les médiateurs familiaux sont assez partagés (40 et 45%) sur l'existence d'une proximité de la médiation avec d'autres métiers (tableau 3). L'argument sur le caractère spécifique de la médiation est souvent utilisé pour démontrer l'absence de proximité de ce mode de régulation des conflits avec les autres métiers[72].

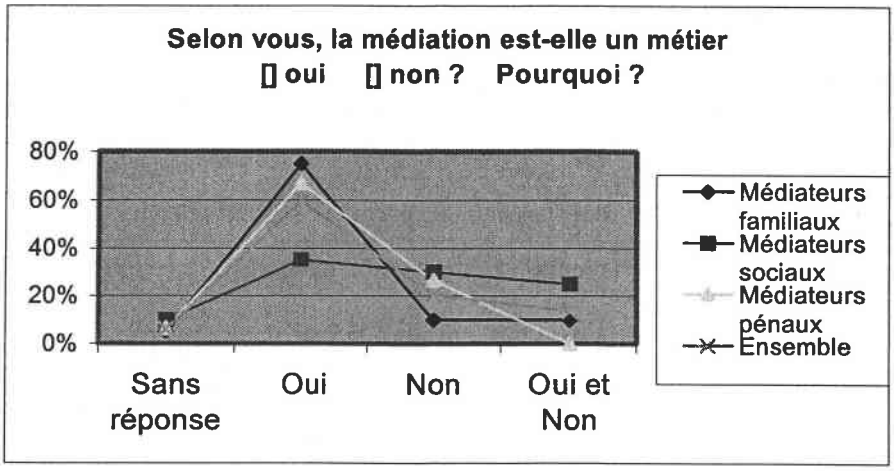
L'inclination à considérer que la médiation est proche d'autres métiers est plus significative chez les médiateurs pénaux et les médiateurs sociaux que chez les médiateurs

[70] Ou 76% des répondants.

[71] Ou 81% des répondants.

[72] Nous reviendrons sur ce point au moment de l'analyse de contenu, dans la mesure où nous avons demandé aux médiateurs interrogés de justifier par la suite leur réponse.

familiaux. 60% des médiateurs pénaux et 60% des médiateurs sociaux déclarent qu'il existe des métiers qui se rapprochent de la médiation alors que respectivement ils ne sont



que 13,5% et 30% à signifier le contraire. Les médiateurs pénaux ont beaucoup plus tendance à désigner certains métiers plus ou moins liés à l'institution judiciaire; police, gendarmerie, conciliation, alors que les médiateurs familiaux marquent plutôt leur préférence à l'égard des métiers du travail social. Les médiateurs sociaux se distinguent par l'amplitude des choix concernant les métiers désignés: les travailleurs sociaux, les conciliateurs, les médecins, les ecclésiastiques... A ces professionnels, il convient d'ajouter " *les personnes de bonne volonté qui créent du lien social entre les individus*".

Tableau 4

Selon vous, la médiation est-elle un métier ? oui [], non []. Pourquoi ?					
	Sans réponse	Oui	Non	Oui et Non[73]	Total
Médiateurs familiaux	5%	75%	10%	10%	100%
Médiateurs sociaux	10%	35%	30%	25%	100%
Médiateurs pénaux	6,50%	67%	26,5%	0%	100%
Ensemble	6,0%	60%	20,5%	13,5%	100%

Parmi l'ensemble des médiateurs qui ont répondu par l'affirmative à cette question (60%), plus de 79% sont des médiateurs salariés (cf questionnaire, croisement de Q5 et

[73] Certains médiateurs ont simultanément répondu par oui et par non, pour signifier la difficulté de répondre à cette question en ces termes, préférant exprimer leur point de vue à la question ouverte leur demandant de justifier leur réponse. Leur position montre d'une part, les limites d'un questionnaire composé seulement de questions fermées (même si la plupart des réponses peuvent être prévues). D'autre part, elle nous informe qu'il existe un degré d'incertitude chez certains médiateurs sur la question des frontières de la médiation avec d'autres métiers voisins et avec les professionnels qui s'en réclament.

Q42). La conception du métier est fortement corrélée au statut des médiateurs. Autrement dit, ce sont surtout les salariés qui ont tendance à penser que la médiation est un métier. Quand on analyse les taux en fonction des spécialités, on constate aussi que les médiateurs familiaux expriment le plus fortement cette opinion (tableau 4), contrairement aux médiateurs sociaux relativement partagés sur cette question. Parmi les médiateurs familiaux, pénaux et sociaux qui défendent cette position on peut souligner des similitudes d'opinion. Pour eux, la nécessité d'une formation, d'un cadre déontologique et l'acquisition de techniques et d'outils impliquent que la médiation devienne un véritable métier. Pour les médiateurs familiaux la médiation exige des outils, des connaissances, des aptitudes, des fonctions spécifiques, surtout dans leur champ d'intervention. Leur approche typique requiert une « *technicité nouvelle qui n'est pas assimilable par les autres métiers*». D'ailleurs, seulement 25% des médiateurs familiaux pensent que les autres professionnels sont en mesure de réaliser des médiations (tableau 5).

Les médiateurs sociaux sont beaucoup moins affirmatifs. Certes la médiation constitue un métier, mais certains conflits quotidiens « *traités en dehors de la justice* » (voisinage, voie de fait, insultes…) peuvent être réglés par des personnes qui ne font pas de la médiation leur métier. 65% (tableau 5) d'entre eux, conçoivent que les autres professionnels peuvent effectuer des médiations. Ce taux atteint 80% chez les médiateurs pénaux pour qui la médiation est un champ qui peut être investi par d'autres professionnels.

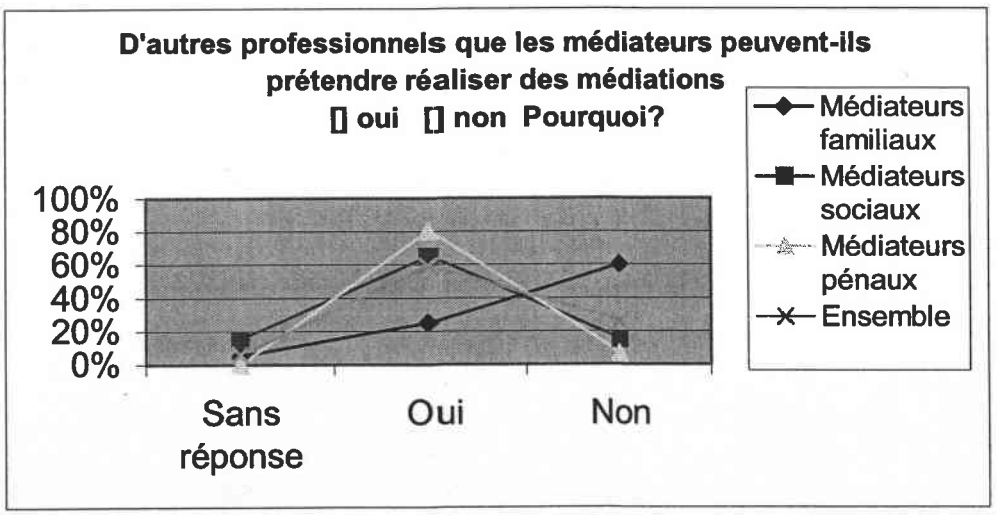


Tableau 5

D'autres professionnels que les médiateurs peuvent-ils prétendre réaliser des médiations ? oui [], non []. Pourquoi ?					
	Sans réponse	Oui	Non	Oui et Non	Total
Médiateurs familiaux	5%	25%	60%	10%	100%
Médiateurs sociaux	15%	65%	15%	5%	100%
Médiateurs pénaux	0%	80%	6,5%	13,5%	100%
Ensemble	6,0%	59%	26,0%	9,00%	100%

Cependant cette ouverture de la médiation est assortie, pour la majorité des médiateurs favorables à l'entrée des autres professionnels dans le champ de la médiation, de plusieurs conditions. D'abord, il est indispensable que les autres professionnels soient en mesure de suivre une formation, minime soit-elle, afin qu'ils puissent « *respecter l'esprit de la médiation* ». Ensuite, il est essentiel qu'ils intègrent une position de neutralité et d'impartialité pour mener à bien leur fonction de médiateur. Enfin, leurs « *qualités personnelles* », leur « *âme de médiateur* » s'avèrent être des attributs nécessaires car ils peuvent, dans le cadre de leur métier être amenés à régler des conflits. La formation, la nature spécifique du positionnement du médiateur et leurs dispositions individuelles sont donc les trois propriétés qui fondent la possibilité pour des professionnels en exercice d'assumer plus ou moins ponctuellement les fonctions de médiateurs.

Même si nous notons une grande disparité des réponses entre les médiateurs pénaux et les médiateurs familiaux, il n'est donc pas exclu chez certains médiateurs, que ce marché de la régulation soit ouvert à d'autres professionnels. Sur ce point le traitement des questions ouvertes laisse apparaître trois types de réponses.

- Le premier groupe concerne les enquêtés qui considèrent qu'aucun autre professionnel que le médiateur lui-même ne peut réaliser des médiations. Le premier type d'arguments avancé tourne d'abord autour de la confusion que les membres des autres professions risquent de faire avec leur propre métier. « *La médiation est autre chose que le travail d'un avocat* ». « *Les professionnels* (autres que les médiateurs) *confondent souvent*

médiation avec aide ». De surcroît ce risque est double puisque la confusion peut concerner les usagers qui ne savent pas réellement à qui ils ont à faire. Le second type d'arguments renvoie à l'affirmation de la spécificité du champ d'intervention de la fonction qui ne peut être confondue avec les fonctions ou les missions des autres métiers. Cette spécificité s'appuie tantôt sur des comparaisons avec des métiers voisins (« *le rôle du conciliateur se déroule uniquement dans les tribunaux* »), tantôt sur l'affirmation de nouveaux besoins sociaux (« *augmentation du nombre d'exclus* », « *effets croissants de l'échec scolaire* »...). Leurs constats renvoient en fait à une absence de réponse professionnelle que les médiateurs viendraient combler.

- Le second groupe de réponses concerne les médiateurs qui ne s'opposent pas à l'entrée des professionnels labellisés dans le champ de la médiation, mais posent certaines conditions d'exercice de l'activité ou du métier suivant la formulation choisie par les intéressés. On peut repérer cinq conditions types pour exercer les fonctions de médiateur. Toutes concernent le médiateur lui-même qui doit savoir différencier le métier qu'il exerce habituellement de ses fonctions de médiateur (condition de distinction), tout en ne dérogeant pas aux principes de neutralité et d'impartialité (conditions relatives au positionnement). Les autres professionnels peuvent réaliser des médiations s'ils permettent aux parties de « *trouver elles-mêmes les solutions à leur litige* (condition d'implication-responsabilisation des parties). Ils doivent être mieux formés pour compléter «*leurs connaissances trop parcellaires* » (condition de formation) et avoir une expérience des situations de litige (condition d'expérience)[74]. L'exercice de la médiation, au regard des référentiels et la philosophie d'intervention des médiateurs, dépend alors d'une ou plusieurs variables d'ajustement indispensables à la pratique de ce mode de régulation.

[74] Toutes les conditions invoquées par les médiateurs ne figurent pas simultanément dans les discours, il s'agit ici d'inventorier les thématiques de l'ensemble de ces médiateurs. L'analyse des fréquences et de leurs relations, notamment la recherche des rapprochements et des répulsions entre thèmes (tableau de concomitance) n'est pas pertinente pour le traitement de cette question ouverte dans la mesure où le groupe d'enquêtés n'est pas suffisamment important pour apporter des informations supplémentaires et risque de souligner des relations qui ne dépendent pas du croisement de deux propositions mais de n. variables. Par contre, le croisement statistique de ce type de réponses avec le champ d'intervention des médiations (familiales, sociales, pénales) ne fait apparaître aucune causalité directe. Autrement dit, nous retrouvons parmi les médiateurs de cette catégorie aussi bien des médiateurs pénaux, familiaux que sociaux.

- Enfin, le troisième groupe de médiateurs pense qu'un certain nombre de professionnels labellisés peuvent réaliser des médiations sans aucune condition préalable de formation ou d'expérience dans ce domaine. Parmi les réponses proposées, nous avons repéré neuf métiers allant des « classiques » (juristes, avocats, travailleurs sociaux, psychologues) aux plus « singuliers » (consultants, chercheurs), en passant par les plus « paradoxaux » (policiers, gendarmes). A partir du moment, comme nous le dit l'un des enquêtés, où « *n'importe quel individu est capable de calmer la tension et d'amorcer un dialogue, il a la vocation de conduire une action de médiation* ». Cette grande perméabilité professionnelle du champ de la médiation se double d'une proximité avec des savoirs ordinaires non professionnalisés. Nous allons maintenant en explorer les manifestations.

3.3. Un mode de régulation entre savoirs ordinaires et dépendances disciplinaires

Si pour certains, les professionnels déjà en activité (notamment les travailleurs sociaux) sont en capacité d'investir le champ de la médiation, pour d'autres (et souvent pour les mêmes d'ailleurs) la médiation est plutôt perçue comme une activité sociale ordinaire et non comme un métier à part entière (tableau 4). Ce « *processus éducatif* » selon les termes d'un enquêté est un *apostolat*, une fonction liée aux inclinations et aux qualités personnelles du médiateur. La médiation n'est pas un métier possédant ses propres référentiels techniques et théoriques mais « *un état d'esprit, une philosophie qui peut se pratiquer dans de nombreux secteurs professionnels.* » « *Nous faisons tous de la médiation à tous les moments si nous savons être tiers* » affirme un autre médiateur. Pour l'ensemble de ces médiateurs la compétence technique (méthode de communication, art de la reformulation, travail sur la distance médiateur/médié...) semble secondaire, voire négligeable, en tous cas non consécutive d'un apprentissage théorique[75]. Les qualités des

[75] Classiquement, on retrouve aussi des processus de distinction sensiblement similaires entre savoirs théoriques et savoirs pratiques dans les propos d'élèves des classes professionnelles. Il n'est pas rare d'entendre de jeunes lycéens de classes professionnelles à enseignement court (type BEP-CAP) reprocher aux élèves issus des classes de terminale d'enseignement général leur connaissance partielle, voire leur méconnaissance de la pratique et en conséquence l'inadaptation de leur savoir aux réalités professionnelles. Inversement, aux yeux des lycéens engagés dans un cycle long, la connaissance des processus et des mécanismes (c'est à dire la théorisation du savoir professionnel) qui pour eux fondent l'acte professionnel est insuffisamment intégrée par les premiers.

médiateurs se fondent sur des compétences transversales (capacité individuelle d'écoute et de compréhension d'autrui, d'ouverture et de respect de l'autre...) intériorisées, puisant les règles de l'exercice dans leur for intérieur plutôt que dans des dispositifs exogènes (code déontologique par exemple) qui préciseraient et contrôleraient la pratique de la médiation.

La perméabilité entre compétences « ordinaires » et expertise professionnelle est corroborée par différents résultats de l'enquête. Concernant la question de la formation des médiateurs, il apparaît que 30% des enquêtés considèrent qu'elle doit être variable en fonction des prédispositions des médiateurs à régler les conflits, de leur expérience acquise dans la vie courante, ou encore de leur maturité psychologique. Plus minoritairement, certains médiateurs pensent même que les qualités « innées » du médiateur suffisent pour réaliser des médiations. « *On n'est pas médiateur on naît médiateur* » nous dit l'un des enquêtés. Même si nous avons noté précédemment une différence importante d'appréciation des médiateurs concernant la durée d'une formation préalable avant l'exercice de l'activité, la perception de la compétence est liée pour certains d'entre eux à des données individuelles et à des expériences personnelles puisées dans le quotidien à l'image de ces deux témoignages :

> Médiatrice pénale : *« Tout le monde peut servir d'intermédiaire avec quelquefois des résultats hasardeux, quelquefois réussis. »*
> Médiateur social : *« Tout le monde fait de la médiation au quotidien et à son niveau. »*

Le « marché » de la médiation est d'autant plus ouvert qu'il est traversé en son sein de diverses positions affirmant que la connaissance empirique et le savoir être sont suffisants pour être médiateur. On pourrait supposer que la proximité existante avec les savoirs ordinaires ne soit alimentée que par les discours sociaux ambiants (profanes), mais on constate que les médiateurs eux-mêmes contribuent à inscrire leurs compétences dans le prolongement de ces savoirs ordinaires. La croyance en une régulation sociale en dehors d'une intervention institutionnalisée (judiciaire, extra-judiciaire, associative...) a

vraisemblablement toujours existé chez la plupart des groupes sociaux[76]. Nous serions même tenté de paraphraser G. Simmel – qui considérait le conflit comme une forme positive de socialisation inhérente à la vie sociale – que les « modes d'ajustement profanes » vont de pair avec cette condition sociétale.

Malgré l'existence d'un langage indigène et clos marquant l'affirmation de modes d'actions spécifiques et la revendication de principes particuliers, les partisans de la médiation *institutionnalisée*[77] peuvent difficilement revendiquer la possession ou la jouissance d'un monopole de l'action en raison de l'existence de cette forte proximité avec les savoirs ordinaires fondés essentiellement sur les qualités supposées « naturelles » de certains médiateurs. Contrairement à d'autres champs professionnels où un minimum de connaissances techniques est requis pour exercer l'activité ou le métier (métier de l'électronique par exemple), en médiation beaucoup de personnes prétendent – ou sont désignées par d'autres – avoir des prédispositions pour réguler les relations interpersonnelles. La théorisation, c'est à dire l'abstraction d'un certain nombre d'éléments liés à l'exercice professionnel peut même apparaître secondaire, voire inutile. A l'instar de certains témoignages recueillis, le savoir pratique fondé sur des connaissances expérientielles et ordinaires est considéré comme suffisant pour réaliser des médiations.

---

[76] Par exemple, le doyen du village, figure emblématique de la régulation des conflits dans les pays d'Afrique du Nord remplit une fonction de tiers et d'intermédiaire dans les conflits familiaux. Face à des situations de mésentente conjugale, il est investi d'un rôle de réconciliateur. Sous d'autres formes, cette pratique de résolution des conflits n'a pas été abandonnée par certains membres des communautés immigrées en France. Les "Amicales" (tunisiennes, algériennes, marocaines...) régulent très souvent les différends opposant deux membres de la même communauté. Ces pratiques concernent évidemment la première génération d'immigrés maghrébins et tendent aujourd'hui à disparaître (sous cette forme en tout cas) chez les populations issues de la seconde génération, moins marquées par l'esprit communautaire que leurs aînés. Nous pourrions évidemment étendre ces observations à d'autres populations étrangères implantées en France.

[77] C'est à partir du milieu des années 80 que nous assistons en France à une institutionnalisation des activités de médiation succédant un mouvement américain (essentiellement Canada et Etats-Unis) apparu dans les années 70 (Bonafé-Schmitt, 1992 [b]). Nous utilisons le terme de médiations *institutionnalisées* pour les distinguer des médiations traditionnelles inhérentes à la vie en société. Il s'agit donc de médiations qui sont formalisées et régies par un statut législatif, réglementaire ou encore déontologique, rattachées à une institution privée, publique ou parapublique quelle que soit la conception que les acteurs de ces instances ont de la compétence (pragmatique ou professionnelle). Les agents qui assurent cette fonction de sociabilité sont souvent désignés non pas à partir de leur vieil âge ou de leur statut (comme le sage du village, le curé ou le notable), mais plutôt à partir d'autres « compétences », comme leur reconnaissance sociale acquise au sein d'un quartier ou encore à partir de leur profil professionnel.

La frontière relativement perméable entre d'une part, la médiation en tant qu'activité sociale ordinaire et d'autre part, la médiation en tant que dispositif institutionnel ne facilite pas le travail de démarcation nécessaire à la légitimation professionnelle de la médiation. Ce travail de légitimation ne doit pas seulement s'appuyer sur des rhétoriques de distinction à l'égard des professions voisines, il doit aussi montrer aux profanes que la médiation se distingue de l'approche purement spontanée, attribut attaché à des attitudes « communes ». En faisant un détour par la sociologie interactionniste, nous pouvons mieux saisir les processus et les contraintes effectives que les professions doivent surmonter pour gagner en légitimité. Les travaux de E.C. Hugues[78] (1958) sont ici très féconds lorsqu'il souligne que les processus de reconnaissance d'une activité supposent une démarcation avec les savoirs ordinaires et les conduites profanes. Cette reconnaissance du monopole d'exercer une activité (*licence*) – nécessaire à la définition du métier selon Hugues – est en effet subordonnée à une autorisation légale d'exercer, fondée d'une part sur une réglementation et d'autre part, sur la nécessité de s'écarter des savoirs ordinaires. Au sens étroit, la *licence* est l'autorisation légale d'exercer. Au sens large, elle repose « sur la liberté d'action concédée aux membres d'une profession par le public, en ce qui concerne leur pratique professionnelle, voire leur manière de vivre et de penser » (*ibid.* p. 108). Elle permet de remettre en question les catégorisations sociales sur les objets et de relativiser la pensée ordinaire qui s'exprime sur ces mêmes objets. Le point de vue du détenteur de la licence (comme le médecin par exemple) se distingue alors d'une vision commune (celle de son client) jugée profane et obsolète alors que la sienne est estimée objective et fondée[79].

L'autonomie dans la possibilité de définir les conditions et les comportements attendus en situation de médiation (*mandate*[80]), seconde condition indispensable à la

---

[78] E.C. Hugues « Men and their work chap ». « Licence and mandate », Glencoe, The free press, 1958.Traduit par J. M. Chapoulie « Le regard sociologique » éd . EHESS 1996.

[79] Elle permet aussi selon Hugues, de réaliser des transactions fondées sur des « savoirs coupables » « embarrassants » ou « dangereux ». A l'extrême, ces savoirs coupables qui constituent les limites de la licence résident dans la distance aux événements, aux objets, aux idées et dans la possibilité d'exprimer, le plus souvent dans un langage technique, des critiques acerbes voire choquantes à l'égard des individus et de leurs problèmes.

[80] E.C. Hugues développe aussi le concept de *mandate* pour mieux comprendre les processus de professionnalisation. Le *mandate* est, selon lui, l'ensemble des référentiels techniques et éthiques que les détenteurs de la *licence* adoptent pour pratiquer leur métier, dans lequel sont définies les conditions

professionnalisation pour E.C. Hugues, est relativement limitée dans la mesure où il subsiste une croyance très répandue dans le monde social selon laquelle les qualités intrinsèques des individus déterminent largement les conditions de réussite d'une médiation (conception pragmatique). Doit-on avoir recours à des techniques particulières pour mettre un terme à un conflit ou s'appuyer sur les capacités naturelles « ordinaires » de certains individus ? Actuellement l'attribution au médiateur « institutionnalisé » du monopole de la régulation des litiges et plus généralement des rapports sociaux ne fait même pas, comme nous venons de le montrer, l'unanimité chez les médiateurs.

Aujourd'hui il est difficile pour ces métiers de la médiation d'affirmer leur autonomie disciplinaire. Il apparaît, par exemple, très nettement que les contenus pédagogiques des différentes écoles de formation (CNM, APMF, AMELY...) se réfèrent aux disciplines juridiques, psychologiques et sociologiques. Cette fragilité des référentiels – rapportée aux savoirs techniques spécifiques, conditions et fondements de l'affirmation d'une plus grande indépendance de la professionnalité à l'égard d'autres professions constituées – est donc renforcée par un éclectisme disciplinaire.

L'exclusivité disciplinaire ne signifie pas pour autant qu'une profession ne doit pas « emprunter » ou ne doit pas « s'inspirer » de théories, de concepts, de connaissances issus de disciplines voisines[81], mais l'essentiel de ses référentiels techniques doit toutefois être fondé sur un ensemble de savoirs institués par et pour elle. Autrement dit, la reconnaissance d'une activité dépend fortement de la capacité de ses membres à montrer que leur expertise se nourrit de référentiels conceptuels qui leur appartiennent. Il apparaît d'ailleurs que l'attribut théorique, notamment matérialisé par des modes d'abstraction conceptuelle, est souvent un des éléments auquel une profession recourt pour non

---

d'exercice et de contrôle de l'activité. Le *mandate* ne se limite pas qu'à l'affirmation de la nécessité de disposer d'une certaine marge de liberté pour exercer le travail mais au contraire concerne un ensemble vaste régissant les habitus professionnels. Les professions deviennent établies lorsqu'un groupe dispose légitimement (même de façon implicite) d'une certaine autorité pour définir non seulement l'ensemble des règles individuelles et collectives, mais prétend également imposer à la société sa propre définition de la réalité. Le *mandate* se définit en fait par rapport à l'autonomie dont dispose une profession pour « fixer les termes » selon lesquels elle entend penser son action, appréhender la nature des points qui lui sont soumis et en déterminer les réponses.

[81] La médecine nous en fournit l'exemple.

seulement affirmer le monopole de sa compétence, mais la nécessaire valorisation qu'elle cherche à acquérir ou à stabiliser. Nous comprenons dès lors tout l'effort déployé par les associations de promotion de la médiation pour se démarquer des professions établies et pour échafauder leurs propres expertises. Toutefois l'absence d'une suffisante visibilité disciplinaire doublée d'une forte proximité avec les savoirs marqués par leurs caractères ordinaires apparaissent être des obstacles à la reconnaissance professionnelle. La professionnalisation d'une activité dépend de la capacité de ses partisans à instaurer une frontière qui délimite l'espace professionnel et relègue le savoir profane et les professionnels patentés à l'extérieur de cette même frontière.

De surcroît, la propension à considérer, pour certains médiateurs, la médiation comme une activité non séparable d'autres professions labellisées renforce ce déficit de reconnaissance. Il est en effet patent que l'instabilité actuelle de la médiation renvoie, aussi à des chevauchements de compétences. Ce champ de la régulation apparaît, en effet, ouvert non seulement à de nombreux médiateurs, mais aussi à certains professionnels : travailleurs sociaux, psychologues, avocats... La certification d'une compétence est d'autant plus facile à faire reconnaître qu'elle se rapproche d'un champ circonscrit et qu'elle répond à une définition des besoins sociaux partagée par les acteurs. A l'inverse, la reconnaissance d'une certification est difficile à établir lorsque les définitions, les missions et les profils de compétence considérés sont variables non seulement d'un champ à un autre (nous savons par exemple qu'il existe une proximité plus grande entre le travail social labellisé et la médiation sociale qu'entre celle-ci et la médiation familiale), mais aussi d'une institution à une autre[82]. Faute d'une certification distinctive, d'autres certifications exogènes patentées se trouvent alors renforcées et il n'est pas surprenant que

[82] Concernant par exemple la médiation sociale, C. Collin (1996, pp37-43) montre à travers l'analyse de 23 dispositifs, le caractère hétérogène de ces initiatives locales. Il est à la fois difficile de quantifier et de qualifier, nous dit-elle, la médiation sociale urbaine en raison de la diversité des statuts de ces emplois de proximité. Le profil des médiateurs sociaux varie en fonction des projets mis en œuvre dans les quartiers. Par exemple, les médiateurs qui axent leur travail sur la « prévention sécurité » sont souvent issus de leur quartier d'intervention. Ce sont majoritairement des hommes jeunes, âgés entre 20 et 30 ans, possédant un faible niveau scolaire, choisis par rapport à leurs qualités de « leader positif » et leur sens du dialogue. A l'autre extrémité de ce continuum, se trouvent les médiateurs socio-culturels dont la mission vise à favoriser l'intégration sociale, culturelle et professionnelle. La plupart sont des femmes possédant une expérience dans l'animation qui ont parfois acquis un niveau d'étude dans le supérieur. Tous ces médiateurs possèdent un point commun, ils partagent un statut précaire de type CES, CEC, ou au mieux bénéficient d'un contrat de travail à durée déterminée.

certaines d'entre elles (celles du travail social et de la justice en particulier) deviennent des points de repère pour le recrutement des médiateurs. L'association entre efficacité de la compétence et certification est toujours de mise en l'absence d'une régulation interne permettant de stabiliser une certification indigène, le marché externe des professions constitue alors un point de repère dans la mesure où il apporte une garantie supplémentaire de savoir-faire.

La perméabilité du champ de la médiation suscite en effet des « adaptations » de la part des professionnels labellisés qui affirment leur légitimité en défendant l'idée qu'ils disposent de compétences requises pour investir ce mode de régulation. Par exemple, les avocats intervenant dans la régulation des divorces adaptent leurs pratiques à ces récents paradigmes de l'accord (Bastard, 1996, pp. 267-276). Ces avocats tentent de s'adapter au marché du divorce en redéfinissant leurs compétences et leurs prérogatives. Ils se mettent alors à défendre l'intérêt des deux parties en cherchant l'accord, notamment dans le divorce par consentement mutuel, bien qu'il existe des travailleurs sociaux qui eux, légitiment leurs savoir-faire en affirmant d'une part leur capacité de « consensualiser » les différends et d'autre part, l'incapacité de ces avocats à garantir la neutralité nécessaire de la médiation. Nous proposons maintenant, au regard des dernières transformations juridiques et professionnelles, de nous arrêter un moment sur les « adaptations » que des professionnels labellisés, en l'occurrence les avocats, développent pour investir le champ de la médiation.

Chapitre 4

La médiation un nouveau marché pour les avocats

Depuis son récent développement la médiation fait l'objet de la part de divers professionnels d'un engouement certain. Cet engouement est traversé par des débats qui portent sur l'adéquation entre les principes caractérisant ce mode de régulation et les référentiels fondamentaux des professions constituées. Les avocats, au même titre que d'autres professionnels patentés investissent, surtout depuis 1998, ce qu'il est convenu d'appeler les modes alternatifs de régulation des conflits[83]. Désormais, l'emblématique face à face client/avocat plaidant pour son client, ne constitue plus aujourd'hui la seule image qui doit habiter notre esprit. L'avocat s'ouvre à d'autres processus de régulation que ceux qui lui sont ordinairement dévolus. Conseiller, défenseur, il est aussi médiateur, tiers impartial ordinairement moins préoccupé par un règlement fondé sur les règles de droit que sur les règles d'équité. Cette polyvalence des prérogatives pose toutefois de multiples interrogations relatives à l'exercice effectif de la médiation par ces professionnels : incompatibilité avec les prescriptions du code déontologique, bouleversement des garanties de la défense, enchevêtrement des modalités de procédure... Dans cette contribution, nous essaierons de mieux en comprendre les enjeux et les implications que recouvrent ces nouvelles attributions.

[83] A.-J. Arnaud (1998[b], p. 293) souligne même que les affaires contentieuses seront de plus en plus traitées par les avocats au moyen de ces modes alternatifs de règlement de conflits. « Le cabinet de l'avocat va devenir un lieu où les opérateurs du droit viendront projeter leurs actions avant même de les entreprendre ».

A ce jour (décembre 2000), contrairement aux Etats Unis et au Canada, moins d'une centaine d'expériences institutionnalisées et individuelles de médiations sont, en France, l'œuvre des avocats. Pour mener notre travail d'investigation, nous avons choisi de recenser des articles de la presse régionale émanant d'avocats et destinés aux grands publics. Ce corpus comprend la recension de 30 articles – inventoriés par la Conférence des bâtonniers et par nous-mêmes – faisant état de la création dans plusieurs villes françaises de *Centre de Médiation* à l'initiative des avocats (cf. annexe 8). Il comprend les expériences de différents barreaux doublées de témoignages d'avocats et de magistrats sur la nécessité de développer la médiation[84]. Parallèlement, nous nous sommes intéressé aux recherches effectuées sur cet objet mais tout en sachant que les travaux français sur la question des avocats et de la médiation sont aussi, en raison de leur récent investissement dans ce champ de la régulation, assez rares[85]. La recension de cette double source documentaire, échafaudée par des modes d'organisation et de sélection des recueils de données, participe donc à inscrire notre recherche dans une perspective heuristique.

Les articles du corpus permettent aux avocats d'afficher leur compétence, c'est à dire « de faire la preuve de ce qu'ils savent faire et qu'ils savent bien le faire » (Trépos, 1992, p.16). Cette manifestation de la compétence est d'une part ce qui se donne à voir en acte et d'autre part, ce qui est l'objet d'une mise en scène. Elle est notamment liée à la capacité des acteurs à définir et à maintenir une coupure entre ceux qui ont la compétence et ceux qui ne l'ont pas (*ibid.*, p.42). Autrement dit, elle suppose un ensemble de procédés de construction et de manifestation puisque « pour parler de compétence, il faut au moins autant parler de ce qui la démarque, l'exporte et la nie, que de ce qui la manifeste délibérément » (*ibid.*, p. 63).

---

[84] Nous avons aussi interviewé deux avocats qui étaient à l'origine de la création d'un centre de la médiation.

[85] Deux articles importants nous semblent devoir être signalés. L'article de Benoît Bastard paru dans la revue Droit et Société (*ibid..*, 1996) qui analyse d'un point de vue sociologique les fonctions de médiation dans les affaires de divorce chez les avocats en France. Cet article en raison de son objet de préoccupation (divorce) et de sa date de parution ne permet toutefois pas de saisir les diverses dimensions de la fonction de médiation et d'appréhender les nouvelles transformations apparues surtout depuis 1998 avec la création, à l'initiative des barreaux, de plusieurs Centres de Médiation. Nous signalons aussi un article de Pierrette Bonnoure-Aufière, avocate et médiatrice familiale (Médiation familiale : regards croisés et perspectives, éd., Erès, 1997 pp. 159-204). Cet article est un témoignage important d'une avocate qui réalise des médiations depuis plus de 20 ans.

Les articles étudiés nous informent sur la manière dont les avocats se présentent à un auditoire de professionnels et de justiciables potentiellement susceptibles d'utiliser la médiation pour mettre fin à leur conflit. Autrement dit, ce travail de recension nous aidera à saisir les différentes rhétoriques de justification et de manifestation de la compétence. Il constitue donc un corpus relativement valide pour saisir les « faire-savoir » destinés au grand public (lecteurs de la presse locale) et aux autres acteurs de la médiation[86].

En nous appuyant sur les équipements discursifs et argumentatifs que les avocats utilisent pour rendre visible et lisible leur fonction de médiateur et pour l'inscrire dans une forme professionnalisée, notre travail vise à analyser les processus de professionnalisation. Sans nier les déterminations des discours indigènes (déontologie, code, charte...), nous aborderons ici la professionnalisation dans une perspective compréhensive, c'est à dire nous nous intéresserons plus particulièrement aux processus de production de la compétence telle qu'elle est qualifiée dans les discours des avocats. Parallèlement, nous tenterons de faire une lecture des différentes dispositions légales et réglementaires concernant notamment les contraintes qui pèsent sur l'exercice effectif de la médiation par les avocats. Nous complèterons donc notre démarche en nous appuyant aussi sur ces corpus stabilisés pour analyser les limites que pourrait provoquer la pratique de la médiation par les avocats. Cette tâche est évidemment plus risquée pour le sociologue dans la mesure où il n'est pas d'une part l'interprète autorisé de la règle de droit, d'autre part la profession d'avocat, comme toute profession entend elle-même définir et interpréter les règles qui s'appliquent à elle. Attachés à leurs prérogatives, les professionnels qui en sont issus n'affectionnent que partiellement ce genre d'intrusion [87].

[86] J-Y. Trépos (1992, p.160) précise que l'une des modalités de cette manifestation des compétences « consiste à démontrer au reste de la société que l'on a quelque chose à lui proposer pour régler certains problèmes, problèmes que l'on a par ailleurs aider à identifier. »

[87] Voir sur ce sujet l'article de P. Bourdieu : La force du droit. Eléments pour une sociologie du champ juridique in *Actes de la recherche en sciences sociales*, N°64, 1986, pp 5-19.

4.1. Nouvelles pratiques et jugements professionnels

Le développement de la médiation à l'initiative des avocats se fonde sur la loi du 8 février 1995 et sur son arrêté d'application du 22 juillet 1996. Depuis 1997, les différentes barreaux[88] ont entamé une réflexion autour des procédures de règlement amiable des conflits et particulièrement autour de la médiation. La Commission des bâtonniers rassemblant les bâtonniers de France a mis en place durant cette période un observatoire qui avait pour objectif de recenser toutes les expériences de médiation à l'initiative des avocats et de promouvoir ce mode de régulation des différends. Les avocats doivent, selon les termes de l'un de ses représentants, être les partenaires privilégiés de la médiation et les intervenants incontournables de cette fonction. Le rôle des différents ordres d'avocats, selon cette commission, est de faciliter la création des « *Centres de Médiation* » qui pourraient répondre aux multiples demandes de médiation. Encourageant donc fortement les ordres à mettre en place des associations et des Centres de Médiation, la Commission des bâtonniers prévoit une augmentation très forte du nombre de mesures alternatives aux traitements pénaux (médiation pénale) mais aussi une augmentation des demandes de traitements d'ordre civil (médiation familiale, de voisinage...). Désormais il convient, d'après les membres de la Conférence des bâtonniers, « *d'ajouter une compétence supplémentaire : celle de médiateur* ». Les litiges d'ordre civil, le droit du travail, du commerce, de la famille, de la propriété peuvent désormais faire l'objet d'un règlement par la médiation. Par exemple, les différends de voisinage, les litiges entre employeurs et salariés ou entre bailleurs et locataires, le droit de visite des grands-parents, les problèmes

[88] Durant cette période, (1998) seule une expérience lyonnaise de centre de la médiation fonctionnait. Par la suite les barreaux comme celui de Versailles, de Grenoble ont suivi. On peut penser que durant les trois années à venir la quasi-totalité des barreaux auront leur centre de médiation, ainsi nomme-t-on ces nouvelles structures promues et organisées par la Conférence des bâtonniers. La Conférence des bâtonniers est une instance associative représentative à laquelle adhèrent la plupart des barreaux français de province. Cette instance par le biais de son conseil national, de son bureau et de son président représente la profession auprès des pouvoirs publics et aide chaque barreau à définir les modalités d'exercice de la profession. La représentation de la profession auprès des pouvoirs publics est également assurée par le Conseil National des Barreaux (article 21-1 de la loi du 31/12/71 et la loi 90-1259 du 31/12/90) qui a aussi pour fonction d'harmoniser les règles de la profession. Plus spécifiquement, le Conseil National des Barreaux détermine l'organisation de l'enseignement et de la spécialisation des centres régionaux de formation. Enfin le barreau de Paris, quantitativement le plus important, est une troisième institution qui conserve une forte influence auprès de la Chancellerie et sur les projets de réforme concernant la profession. L'enchevêtrement de ces différentes instances, contrairement à celles des médecins, montre l'éclatement de la représentativité et a pour conséquence de complexifier l'organisation et le fonctionnement de ces structures nationales.

de succession, sont les divers champs où les avocats peuvent intervenir pour éviter une procédure judiciaire. Comme le souligne le bâtonnier au barreau de Gap (Dauphiné libéré 21/06/99) « *le but est de créer dans différents domaines des Centres de Médiation pour que les parties trouvent elles-mêmes une solution à leur problème* ».

La Commission des bâtonniers demande également aux différents barreaux de conclure des conventions partenariales avec les juridictions afin d'une part, de rappeler l'obligation de respect des droits de la défense (adhésion volontaire, sollicitation de l'avocat pour les conseils et les signatures d'accord, respect de l'anonymat...) et d'autre part de prévoir les modalités d'intervention des avocats quand ils ne réalisent pas eux-mêmes les médiations (présence de ces professionnels lors des médiations, informations sur le déroulement de la médiation, validation des protocoles d'accords...). Parallèlement, des modifications des règlements intérieurs des ordres sont actuellement en cours pour compléter formellement les prérogatives et les obligations des avocats lorsqu'ils assurent eux-mêmes leurs nouvelles fonctions de médiateur. En fait, nous assistons chez les avocats au passage d'une logique antagoniste fondée sur la défense d'une seule partie à une logique consensualiste matérialisée par une indiscutable volonté d'investir les modes de régulation comme la médiation. Autrement dit, les « avocats-médiateurs » adjoignent aux droits de la défense un modèle qui facilite le développement des libertés subjectives même s'il nécessite de redéfinir leurs modalités d'intervention.

Il convient de rappeler que récemment la très grande majorité des avocats était opposé aux modes extra-juridictionnels de résolution des conflits surtout lorsqu'ils étaient réalisés par des profanes du droit, à l'image du conciliateur judiciaire et du médiateur pénal. La médiation, dans ces conditions, ne garantirait pas à leurs yeux les droits de la défense. En fait, la médiation pour certains avocats ne serait qu'un succédané de procès ne permettant, ni à la justice d'assurer avec les moyens suffisants le rôle qui lui est institutionnellement dévolu, ni au justiciable d'être en situation favorable pour faire valoir son droit à la défense.

A travers leurs analyses des médiations telles qu'elles sont effectuées et des lettres de convocation envoyées aux parties, des avocats voient même une dérive de la justice

présumant sans discernement que le plaignant est la victime et le mis en cause le responsable. Autrement dit, la présomption devient certitude alors que les parties n'ont pas fait l'objet d'un jugement en bonne et due forme.

En matière pénale, il est par exemple reproché aux médiateurs pénaux d'oublier les principes fondamentaux de la médiation (neutralité, impartialité, écoute...) et de leur substituer l'injonction du rappel à la loi dont les effets ressemblent plus à des formes de pression[89] qu'à des processus participatifs des parties. L'adhésion des parties à la médiation, pourtant indispensable et formellement inscrite dans le code de procédure pénal (art.41), se fonde souvent pour les avocats sur une acceptation forcée, voire sur l'obligation pour ces parties de s'engager dans ce mode alternatif de régulation. Jouant sur la méconnaissance par les parties de la loi régissant la médiation pénale faisant obligation d'avoir l'acceptation de ces derniers, les médiateurs pénaux auraient tendance à oublier cette règle du volontariat.

De plus, comme le souligne de nombreux avocats, le médiateur, notamment en matière civile et pénale, ne peut et ne doit pas dire le droit. En cela l'avocat-médiateur est incontournable pour les médiateurs non-juristes et pour les parties. Ainsi le bâtonnier de Soisson résume ce point de vue dans la presse locale, datée du 12 novembre 1999, par l'affirmation suivante : « *dans ces deux domaines (contentieux d'ordre civil et social) un médiateur ne peut favoriser des solutions équitables s'il ne connaît pas les droits de chacun et s'il ne tient pas compte des intérêts d'éventuels tiers, notamment des enfants dans les conflits familiaux*».

Pour les avocats, la pérennité des accords, c'est à dire leurs chances de durer et de les voir correctement appliqués, dépend de la qualité des informations juridiques que les médiés auront reçues. Les éléments d'accord ne sont réellement efficaces et effectifs qu'à la condition que les médiés les construisent en « connaissance de cause ». Au contraire des autres professionnels qui ont investi le champ de la médiation (travailleurs sociaux, psychologues, consultants...), ils sont les seuls capables de mobiliser le droit sans lequel il

[89] Ces contraintes sur les parties s'exercent aussi par des injonctions à participer aux médiations, rappelant les risques de poursuite pour les mis en cause et du classement sans suite pour la victime.

ne pourrait pas y avoir (à leurs yeux) d'accords équitables. L'avocat décompose le différend qui lui est soumis et le traduit aussi et surtout en termes juridiques. Les attaques les plus virulentes concernent évidemment les médiations et leurs protocoles d'accords construits sur un référentiel de règles profanes présupposant à tort qu'ils peuvent être uniquement fondés sur l'expérience intersubjective des médiés. L'absence, pour eux, du recours au droit pour réguler les différends dans ces modes « amiables » de résolution des litiges est une erreur, dans la mesure où la connaissance de la règle juridique est indispensable dans l'élaboration des accords.

Cependant l'analyse des principales rhétoriques des avocats à l'égard de la médiation est toutefois contrastée et ne renvoie pas seulement à un inventaire d'estimations dépréciatives de la médiation, surtout lorsque les avocats défendent l'idée qu'ils sont les plus qualifiés à investir ce nouveau champ de la régulation des conflits[90]. En d'autres termes, ils apparaissent moins opposés à la médiation qu'aux médiateurs qui n'appartiennent pas à leur profession. La législation a d'ailleurs prévu et depuis longtemps que « *la profession d'avocat est compatible avec les fonctions d'enseignement, les fonctions de juge d'instance, de membre assesseur des tribunaux pour enfants [...], ainsi que celles d'arbitre, de médiateur, de conciliateur ou de séquestre* » (art. 115 du décret 91-1197 du 27 novembre 1991). Les incompatibilités ne concernent donc pas l'exercice de la médiation mais « *toute autre profession, sous réserve de dispositions législatives ou réglementaires particulières* ».

Aujourd'hui, il convient de reconnaître que parmi les autres professions et acteurs impliqués dans le développement de la médiation en France (travailleurs sociaux, conciliateurs de justice, médiateurs pénaux...), seuls les avocats, à l'exception des magistrats, sont théoriquement en capacité de garantir réellement les règles de protection du justiciable. Selon certains avocats les aptitudes liées aux compétences de « base » les

[90] D'autres professions comme celles des psychologues recourent aux même types de démonstration. En effet, selon plusieurs observateurs, la formation et le mode d'approche de ces professionnels, les préparent particulièrement à intervenir en matière de médiation. En raison de ces deux principaux éléments ils paraissent, nous disent-ils, spécialement aptes à assumer une fonction exigeant une parfaite maîtrise des émotions et de l'agressivité. Ils savent repérer les moments, trouver les compromis et négocier avec les parties les solutions appropriées à l'équilibre des échanges [Voir par exemple les articles de P. Schmoll (1990, pp.40-43) ou de H. Boulard (1990, pp.44-45)].

prédisposent à assumer ces nouvelles fonctions. Connaisseurs de la règle de droit ils seraient en capacité, plus que tout autre, de conseiller les justiciables et d'appréhender juridiquement les principaux éléments de la négociation entre les parties. Déjà formés à la transaction en matière civile[91], ils seraient *a priori* préparés à aider à la résolution de différends tout en garantissant un certain nombre de prescriptions relevant de leur profession et concernant notamment les règles relatives au secret professionnel.

La prise en compte des requêtes des parties en conflit est le plus souvent (pour ne pas dire toujours) rapportée, pour les avocats, à la règle de droit. Elle constitue un référentiel d'aide à la négociation et permet aux avocats-médiateurs de proposer des solutions aux différends qui opposent les parties. De plus, plusieurs avocats affirment que la valeur de la règle juridique renferme une autorité que n'aurait pas une simple règle morale ou d'équité, en tout cas elle contiendrait consubstantiellement une inclination à l'adhésion qui faciliterait la régulation des conflits. Si la déontologie concerne en premier lieu les modalités d'exercice et les obligations qui incombent aux avocats-médiateurs, c'est à dire les obligations de forme (procédure, positionnement du médiateur...), le rappel de la norme juridique aux parties en conflit inscrit les interactions dans une téléologie du possible. La médiation à l'initiative de l'avocat est donc un exercice de rapprochement des points de vue et d'atténuation des antagonismes guidé par les règles de droit. Pour les avocats partisans de la médiation, seule une approche fondée sur une normativité juridique permet d'éviter les dérives d'une médiation mal préparée. L'intervention de l'avocat ne consiste donc pas seulement à défendre un client ou à procéder à des médiations, mais aussi à rétablir le droit et de rappeler aux médiés et aux autres intervenants de la médiation les cadres juridiques appropriés.

Le libre arbitre du « client-médié » s'exprimerait alors en connaissance de cause, puisqu'il aurait la possibilité de considérer les informations juridiques qu'il reçoit et de les utiliser pour définir ses « marges de manœuvre » en intégrant les conséquences possibles de ses actes. C'est au médié que revient, sur les conseils de son avocat-médiateur, soit

[91] Il est d'usage dans la profession que deux avocats négocient pour leur client respectif en vue d'une transaction. Ordinairement un avocat fait des propositions le plus souvent écrites, l'autre avocat y répond soit en les acceptant, soit en les rejetant ou soit encore en faisant de nouvelles contre-propositions.

d'adopter avec l'autre partie une attitude « offensive » en vue de préserver au maximum ses intérêts, soit d'obéir au respect de la loi et de considérer la norme juridique comme la référence fondamentale en jeu dans les négociations. Evidemment la réalité n'obéit pas à un schéma aussi tranché, mais on peut toutefois considérer que les interactions sont empreintes de ce continuum de possibilités. C'est dans ce large interstice entre d'un côté la position proprement subjective et de l'autre côté la position normative que les médiés se conçoivent alors comme producteurs de leur propre droit.

4.2. L'adoption nécessaire des référentiels de la médiation

Indéniablement certains avocats considèrent qu'ils sont en capacité de résoudre des conflits à l'amiable sans une formation supplémentaire. La principale limite réside moins dans l'absence de compétences à assumer les fonctions de médiateur que dans les obligations déontologiques qui encadrent leurs relations avec leurs clients : nécessité dans certaines conditions d'avoir un seul client, préservation du secret professionnel, libre adhésion des clients... Si la situation permet de ne pas déroger aux règles de la déontologie, on peut supposer que les avocats défendant cette opinion, réguleront les litiges à l'instar de ce qu'il peuvent déjà faire dans leur travail de médiation et de préparation de convention entre époux ayant choisi une procédure de divorce par consentement mutuel.

D'autres avocats s'accordent à considérer, contrairement à cette conception *attributive* de la compétence, que les seuls référentiels de la profession ne suffisent pas pour accomplir des médiations. Pour investir ce champ, la légitimité professionnelle doit aussi se fonder sur des compétences *spécialisées*. Certaines instances représentatives, à l'image de la Conférence des bâtonniers, considèrent que l'avocat doit pour « *appréhender les multiples facettes des litiges* » avoir une expérience professionnelle de plusieurs années et suivre une formation supplémentaire à la médiation. Différents barreaux comme Grenoble ou Versailles ont d'ores et déjà mis en place des formations à la médiation permettant ainsi de rendre opérationnels ces nouveaux acteurs de la régulation. Cependant à ce jour il n'existe pas de réglementation commune à l'instar des spécialisations qui sont

régies par un arrêté de 1993[92]. La conception *spécialisée* de la médiation qui s'exprime aujourd'hui dans ces instances et chez certains avocats n'est pas nouvelle dans la profession. Historiquement sous l'Ancien Régime, la spécialisation est une caractéristique courante (Damien et Hamelin, 1995, N° 291-1) qui aujourd'hui perdure dans certaines branches du droit peu investies par l'ensemble de la profession. Les avocats sont avant tout des généralistes qui ont la possibilité de se spécialiser dans un domaine particulier.

Si les compétences « de base » sont déterminantes pour assumer ces nouvelles fonctions de médiation, elles apparaissent néanmoins, aux yeux de ces avocats-médiateurs, insuffisantes pour investir le champ de la médiation. L'avocat doit abandonner un certain nombre de schèmes de comportements professionnels (*habitus* au sens de P. Bourdieu) qui lui sont habituellement dévolus : renoncement à la logique antagoniste de la plaidoirie, prise en compte des intérêts des deux parties, atténuation des rivalités. Par l'écoute active de son client, il doit l'aider à exprimer les différentes dimensions du litige et à dépasser la logique juridique en investissant les diverses perspectives psychologiques et sociales de ce dernier. Il doit désormais prendre en compte dans ses nouvelles fonctions, une autre forme de temporalité plus lente[93] et assumer un rôle de modérateur n'abandonnant pas pour autant son rôle de conseiller. Autrement dit, il ne doit plus simplement être juriste mais avoir d'autres connaissances conférant ainsi, comme le précisent certains barreaux, « *une compétence adaptée à la pratique de la médiation* ». Désormais son registre d'intervention s'enrichit et en fonction de la nature de la procédure il pourra être, soit comme dans un procès dans une dialectique de la confrontation, soit comme en médiation dans une dialectique du consensus.

---

[92] Le champ des spécialisations est même défini par un arrêté du 8 juin 1993 et concerne une quinzaine de spécialités allant du spécialiste en droit communautaire à l'avocat expert en droit immobilier en passant par le spécialiste de la propriété intellectuelle. Ces différentes spécialisations font l'objet d'une certification précise délivrée par les centres régionaux de formation professionnelle. Elles sont notamment appréciées en fonction de l'expérience dans l'activité considérée et en fonction des titres universitaires (article 24.IX de la loi du 31/12/90). Concernant la médiation, qui ne fait pas encore partie de la liste des spécialisations réglementées à ce jour, la plupart des barreaux exigent une expérience professionnelle de 5 à 10 ans pour les futurs médiateurs (Soisson, Versailles).

[93] Cette temporalité risque d'être vécue par les parties différemment puisque les honoraires de l'avocat sont calculés en fonction de la durée de la médiation. L'avocat devra donc d'une part gérer sa propre temporalité et son empressement à aider les parties à trouver un accord, d'autre part, contenir toute précipitation fondée sur un calcul de type coût/bénéfice que certaines parties ne manqueront pas d'avoir. Il s'agira alors de ne pas retomber dans les travers que l'on a soi-même dénoncés concernant l'expéditivité de la justice.

Les avocats partisans de la médiation reprennent à leur compte et adoptent tous les référentiels fondamentaux de la médiation. Ainsi ce témoignage dans la presse (Progrès de Lyon du 26 juin 99) du bâtonnier de Lyon : « *un médiateur neutre qui prend son temps pour écouter les parties en présence, la formule possède davantage de souplesse qu'une procédure judiciaire classique. De surcroît elle offre au citoyen le moyen de retrouver une part de responsabilité dès lors que l'accord est construit ensemble* ». L'écoute devient même quelquefois le principal outil de l'avocat-médiateur qui, en « psychologue » voire en « psychanalyste », n'hésite pas à affirmer à l'instar de cette déclaration dans la presse locale (L'écho régional de Pontoise du 23 juin 1999) que « *les personnes s'expriment librement, vident leur sac, écoutent ce que l'autre leur reproche. On arrive ainsi à découvrir l'origine souvent lointaine du conflit* ».

Dans un autre journal local, Dominique Vailly, présidente de la Conférence régionale et bâtonnière au barreau d'Annecy indique dans le Dauphiné Libéré du 21 juin 1999 « *qu'il s'agit de créer (en médiation) un mode alternatif de règlements des conflits [...] dans le but de créer dans différents domaines (conflits de voisinage, conflits employeurs/salariés...) des Centres de Médiation pour que les parties trouvent elles-mêmes une solution à leur problème*».

Enfin, Yves Darel Président de Val D'Oise Médiation souligne que « *dans une procédure judiciaire classique, il y a un gagnant et un perdant. En général, après le jugement, les relations au quotidien entre les deux parties ne s'en trouvent pas améliorées* ».

Nous remarquons à travers ces témoignages que les référentiels relatifs aux principes de neutralité, d'écoute et de responsabilisation participative caractérisant la médiation font désormais partie des discours que les avocats entendent développer dans le cadre de leurs missions. Ces discours se distinguent toutefois des approches traditionnelles de la médiation par le fait que, contrairement à ces dernières, les avocats entendent intégrer cette procédure à l'institution judiciaire. Si les pratiques dans les procédures de médiation doivent s'éloigner des logiques juridiques relatives notamment à la recherche de

responsabilité, il n'en demeure pas moins que pour certains avocats ce mode de régulation ne peut s'inscrire que sous l'égide, voire le contrôle de l'institution judiciaire.

L'analyse de notre corpus nous conduit aussi à affirmer que les avocats ralliés à cette « cause » de la médiation réaffirment les critiques désormais classiques que les partisans historiques de ce mode de régulation ont toujours développées à l'égard de l'impuissance de l'institution judiciaire. A l'instar du bâtonnier de Lyon (Jean François Arrue, Progrès de Lyon du 26 juin 1999) qui pense que « *l'imperium d'une justice jacobine, rigide et centralisée*» constitue un obstacle pour convaincre les juges de la pertinence de cette réponse de régulation. Le coût élevé et la lenteur patente de la justice constituent aussi des éléments mis en exergue par les avocats pour caractériser l'institution judiciaire. La rhétorique marchande est en effet présente dans les déclarations émises par les avocats à la presse locale. Le coût de la médiation est comparé aux dépenses qu'impliquent une procédure judiciaire, tant du point de vue du justiciable que de la collectivité. Par exemple, l'économie substantielle permet selon les déclarations du président de Val D'Oise Médiation de diviser par sept les dépenses classiquement affectées à la régulation des conflits. Parallèlement, l'institution judiciaire apparaît impuissante à répondre de manière satisfaisante à la régulation de la plupart des litiges d'ordre civil. Comme le résume lapidairement, une bâtonnière du Val D'Oise dans L'écho du 23 juin 1999 « *la justice érige des murs, (alors que) la médiation construit des ponts* ».

En Fait, nous sommes dans une configuration de l'expertise où il s'agit de construire des différences par rapport aux acteurs légitimés ou à ceux susceptibles de l'être. Les équipements professionnels sont ici plutôt disparates (droit, psychologie, principes déontologiques pluriels ...) et obéissent à des mises en équivalences hybrides (Trépos, 1996, p.22) empruntées à d'autres savoirs créé pour les circonstances. Ce type de dynamique professionnelle est mis en exergue par J-Y.Trépos à propos des avocats d'affaires dans le domaine des droits des faillites. Il s'agit, au delà de l'offre classique de service, « de s'insérer sur ce marché et de faire évoluer la situation de manière très importante en mettant en avant l'expertise en gestion et en réorganisation » (*ibid.*, p.23). A l'instar du droit des faillites, la constitution de ce marché de la médiation passe par la promotion et la consolidation de nouvelles ou supposées nouvelles pratiques

d'intervention, tout autant fondées sur un discours d'auto-consécration que sur un discours prescriptif (définition de ce que doit être la médiation et donc par qui elle doit être assurée), nécessaire à la stabilisation des frontières du métier et des compétences.

4.3. Principaux obstacles au développement de la médiation à l'initiative des avocats

Au delà des critiques désormais courantes adressées aux avocats quant à l'inadéquation entre leur position et l'exercice de la médiation, il convient de souligner d'autres obstacles[94]. D'une part, l'entrée de ces professionnels sur ce « marché » contribue à modifier les relations avec les autres acteurs impliqués et donc à poser les questions relatives aux modes de saisine. D'autre part, la légitimité de l'avocat-médiateur s'édifie sur la connaissance de la règle de droit mais cette légitimité n'écarte pas pour autant la question des incompatibilités de sa fonction avec ce nouveau paradigme « d'évitement formalisé de la procédure juridico-contradictoire ». Déontologiquement, l'avocat est punissable lorsqu'il déroge aux règles du secret professionnel qui fondent la nature des relations entre lui et ses clients. Les processus de médiation interrogent les règles de déontologie dans la mesure où les avocats peuvent désormais devenir (à certaines conditions évidemment) les collaborateurs de l'adversaire de leur client. La médiation menée par un avocat entre deux ou plusieurs clients se trouvant dans une situation manifeste de conflit apparaît alors problématique.

A) <u>les modes de saisine à l'épreuve de l'offre de médiation</u>

Depuis 1998 des *Centres de Médiation*[95] ont été créés par plusieurs barreaux (Grenoble, Pantoise, Lyon, Thionville...). Les usagers ont la possibilité de consulter la liste

[94] Voir sur ce sujet les travaux de J-P. Bonafé-Schmitt et de M. Guillaume-Hofnung. Les obstacles qui sont ici étudiés n'ont pas à notre connaissance fait l'objet d'interrogations sociologiques et juridiques.

[95] Alors que la plupart des expériences de médiation prennent des appellations diverses et variées, même pour celles qui interviennent avec les mêmes référentiels professionnels et sur le même champ d'intervention, les appellations à l'initiative des avocats apparaissent relativement instaurées. L'appellation commune de « Centre de Médiation » est révélatrice de la capacité de la profession à stabiliser les dénominations et

des avocats-médiateurs dans les tribunaux où existent ces *Centres de Médiation* et de consulter l'avocat médiateur désigné à cet effet (saisine directe). Ils peuvent aussi être orientés par l'un de leurs confrères vers l'une de ces instances (saisine par orientation).

Concernant les demandes de médiation par saisine directe, il convient de rappeler que de nombreuses associations offrent leurs services gratuitement aux usagers, particulièrement dans les conflits de voisinage qui recouvrent un large éventail de litiges (voies de fait, agressions, nuisances, servitudes, mitoyenneté, relation propriétaire/locataire...). Ces modes de régulation permettant aux personnes de régler elles-mêmes leurs conflits avec l'aide d'un tiers pourraient échapper en partie aux avocats en raison du paiement des honoraires demandés. Même si nous manquons encore de recul pour comprendre les effets et les enjeux entre ces associations et les *Centres de Médiation*, on peut d'ores et déjà avancer que les relations des différents protagonistes impliqués sont plus proches de la concurrence que de la complémentarité. Par exemple, au niveau des conflits de voisinage, les parties recourent aujourd'hui rarement aux avocats quand elles sont dans une procédure de médiation et s'adressent à d'autres instances de médiation ou de conciliation. De surcroît, dans la pratique les médiateurs non-avocats, partageant pour beaucoup le statut de bénévoles dans une association, n'encouragent pas les parties à se faire accompagner d'un juriste puisqu'ils axent leurs interventions sur des compétences psychologiques et ne se situent que secondairement sur le terrain du droit dans lequel il ne sont pas forcément spécialistes. D'ailleurs, les lettres de convocation adressées aux parties et émanant de ces médiateurs, ne précisent pas toujours l'éventualité de se faire accompagner et *a fortiori* d'un avocat. Pour le moment, les usagers s'orientent donc vers des instances où la résolution de l'affaire ne rime pas avec la présence d'un avocat en raison de l'existence d'une offre de médiation déjà présente. De plus, le souci de certains médiateurs de ne pas inscrire la médiation dans la sphère judiciaire et juridique constitue un obstacle au développement de la médiation à l'initiative des avocats.

---

traduit une volonté de cohérence entre les différentes structures de médiation initiées par les avocats. Sociologiquement, les appellations constituent des objets de tension mais aussi des symboles de stabilisation pour les groupements professionnels et les avocats en particulier. Elles peuvent faire l'objet de protections juridiques au même titre, toutes proportions gardées, que les individus et les institutions. La profession d'avocat prévoit par exemple dans ses textes législatifs que l'utilisation par un autre groupement professionnel du terme « ordre » est passible d'une peine d'emprisonnement de 6 jours à 6 mois (loi du 31/ 12 / 90-1259, art. 72 – 73).

La saisine par orientation, notamment la transmission de « l'affaire » d'un avocat à son confrère médiateur, s'avère aussi limitée. D'abord, cette orientation vers le ou les confrères médiateurs implique que les avocats soient eux-mêmes convaincus des bienfaits de la médiation et de la pertinence de ce mode de régulation, ce qui est encore aujourd'hui, loin d'être le cas. Pour certains, le règlement judiciaire demeure encore le parangon de la protection du justiciable. Ensuite, l'avocat consulté en premier pourrait ne pas laisser lui « échapper » un client potentiel vers un avocat-médiateur qui ne serait pas susceptible ou en capacité de lui renvoyer une collaboration de même nature. En paraphrasant de manière résumée le concept de don/contre-don de M. Mauss, on peut avancer que la collaboration exige un rapport de réciprocité dans les relations, surtout lorsqu'elles sont professionnelles et marquées par les logiques du marché. Le caractère volontaire et libre implique une transaction entre avocats, soumettant ainsi les échanges dans des formes de réciprocité. Sans qu'ils aient une conscience précise de ces mises en équivalence, avocat donataire et avocat donateur se doivent d'une certaine manière soutien et coopération symétrique .

B) Le secret professionnel

Les dispositions légales[96] organisant la profession d'avocat stipulent dans l'un des décrets (N° 91-1197 du 27/11/91, article 155) que l'avocat « *ne peut accepter l'affaire d'un nouveau client si le secret des informations données par un ancien client risque d'être violé ou lorsque la connaissance des affaires de l'ancien client favoriserait le nouveau client de façon injustifiée* ». Il est difficile d'imaginer dans la procédure de médiation, et encore plus particulièrement quand les deux parties sont conjointement les clients de l'avocat, que ce dernier puisse les amener à trouver un accord sans les aviser de leurs attentes respectives. La difficulté s'avère d'autant plus insurmontable lorsque l'avocat ou

[96] Ces dispositions légales ne peuvent être contredites par les règlements intérieurs émanant des barreaux. Si ces règlements sont sources de droit, ils doivent cependant s'accorder au cadre légal et être en adéquation avec les dispositions du législateur. Autrement dit, les barreaux édictent leurs propres règles à condition que celles-ci complètent les textes sans pour autant transformer les dispositions juridiques.

les avocats réalisent des tractations séparées[97] pour préparer les deux parties à une rencontre dans un même lieu physique. L'avocat sera alors pris en étau entre l'obligation de ne pas dévoiler les confidences de son (ou ses) client(s) et la nécessité d'atténuer les malentendus et les incompréhensions liés aux conditions même du différend. Les ajustements indispensables à une préparation pertinente des pourparlers deviennent donc relativement étroits.

Toutefois, selon A. Damien et J. Hamelin (1995, p.298, N° 262) il « n'existe pas de secret lorsque le client fait une confidence à son avocat dans le but de révéler à l'adversaire par l'intermédiaire de son propre confrère pour tenter une transaction, une conciliation ou pour formuler des propositions de solution aux litiges ». Il apparaît aussi qu'en matière juridique[98] ce secret professionnel diminue, même lorsque chacune des parties dispose de son propre avocat (Martin 1999, p 58 et 303, voir aussi Taisne, 1998, p. 105). En raison de décisions rendues par la Chambre criminelle de la Cour de Cassation[99] (arrêts du 7 mars 1994 et du 30 juin 1999), le secret professionnel ne serait plus absolu comme en matière judiciaire (droit de la défense) lorsque l'avocat rédige des actes ou négocie avec les clients[100]. La médiation qui fait partie des pratiques juridiques, ne serait donc soumise qu'à un secret professionnel relatif. Au regard de cette jurisprudence de la Chambre criminelle

---

[97] Ordinairement, les médiateurs reçoivent dans un premier temps les parties séparément pour notamment identifier les griefs et préparer les perspectives de négociation. La rencontre des parties en conflit avec le ou les médiateurs constitue une autre phase de la procédure de médiation.

[98] Il est habituel de distinguer dans les missions de l'avocat deux fonctions distinctes. D'une part, les fonctions judiciaires qui se cantonnent essentiellement à la défense des clients auprès des tribunaux, d'autre part les fonctions juridiques qui comprennent les consultations et les rédactions d'actes (actes sous seing privé, statuts de société, contrats de travail...). Selon cette terminologie, les procédures de médiation sont assimilées aux fonctions juridiques de l'avocat. La loi du 31/12/90 appliquée le 1er janvier 1992 réunissant les professions d'avocat et de conseil juridique a eu pour conséquence de renforcer les fonctions juridiques des avocats. Plus anecdotique, les deux fusions successives (loi du 31/12/71 intégrant les avoués près d'un tribunal de grande instance et loi du 31/12/90 mentionnée plus haut) ont permis à des professionnels, notamment par le jeu de dispositions dérogatoires, d'intégrer la profession d'avocat sans aucun diplôme juridique et possédant moins encore une connaissance de l'activité judiciaire (Taisne, 1997, p.3).

[99] Dont les références respectives sont JCP 1994, II, 22251 :D1994 IR83 et JPCG 1999,II, 10177. Malgré la loi du 7/04/97 précisant que le secret professionnel recouvre aussi bien le juridique que le judiciaire, l'arrêt de 1999 rendu par la Chambre criminelle de la cour de cassation persiste à distinguer les deux. Selon elle, l'activité de rédacteur d'actes ou de négociateur n'est pas couvert comme dans l'exercice des droits de la défense du secret professionnel.

[100] La volonté de faciliter l'investigation des magistrats pour réprimer les montages financiers douteux a certainement contribué à cette interprétation non-absolue du secret professionnel en matière juridique.

qui atténue la portée du secret professionnel en matière juridique, rien ne s'opposerait donc à ce que la correspondance et les concessions écrites ou non des clients soient révélées si un juge le demande.

C) Les conflits d'intérêts

Les marges de manœuvre deviennent toutefois très limitées, quand on sait que « *l'avocat ne doit être ni le conseil ni le représentant ou le défenseur de plus d'un client dans une même affaire s'il y a* ***conflit entre les intérêts*** *de ses clients ou, sauf, accord des parties s'il existe un risque sérieux d'un tel conflit*» (décret, N° 91-1197 du 27/11/91, article 155). Si l'on reprend à la lettre cette disposition de l'article 155, l'accord des parties ne s'applique donc pas dans les conflits manifestes, mais peut néanmoins, comme le précise le législateur, s'appliquer lorsqu'il existe *« un risque sérieux de conflit d'intérêts* ». Quand on sait que la nature des affaires traitées par la médiation concerne majoritairement des conflits avérés, il apparaît difficile de faire dans ces conditions des médiations « curatives ». Si l'on prend comme point de référence cette disposition réglementaire, l'avocat est en quelque sorte moins un thérapeute du conflit qu'un agent de prévention ne prenant en charge que les affaires non-conflictuelles ou en voie de le devenir. S'il peut être le conseil et le régulateur de plusieurs personnes physiques impliquées dans un projet commun, il doit renoncer à ses fonctions lorsque ce projet est inéluctablement conflictuel. La jurisprudence (arrêt du 13 mai 1980 de la Cour d'Appel de Rennes) apporte une interprétation encore plus restrictive de l'article 155 puisque selon A. Damien et J. Hamelin (1995, p.340, N° 295) «*il suffit qu'il y ait un lien entre les affaires, si tenu soi-il, révélateur d'une opposition d'intérêts pour que l'article 155 trouve son champ d'application* ».

Cet article 155 ne peut en l'état faire l'objet de modification de la part des barreaux, qui rappelons-le, disposent, à travers le conseil de l'ordre, d'une certaine autonomie pour définir ses propres règles d'exercice de la profession[101]. Pour harmoniser les règlements

[101] La loi du 31/12/71 (article 15 et suite) et le décret du 27/11/91 prescrivent les règles obligatoires relatives à l'organisation des ordres.

des différents barreaux français, le Conseil National des Barreaux a en effet, lors de son assemblée plénière du 26 et 27 mars 1999, adopté *in extenso* cet article 155 du décret du 27/11/91. Les règles définies par la commission d'harmonisation du Conseil National des Barreaux sont insérées aux règlements intérieurs des différents barreaux. Ces derniers doivent veiller à ce que ces règles générales ne soient pas en contradiction avec leurs propres prescriptions. De surcroît les barreaux ne peuvent ni modifier ni amender les dispositions de cette réglementation qui demeure, selon les artisans de cette harmonisation, « *un corpus unique et commun à toute la profession* [102]».

Ainsi le Conseil National des Barreaux tente de définir la notion relativement floue de **conflits d'intérêts** : concept clé qui permet d'interpréter l'article 155. Selon les prescripteurs, il existe un conflit d'intérêts lorsque « *dans la fonction de conseil, au jour de la saisine, l'avocat qui a obligation de donner une information complète, loyale et sans réserve à ses clients ne peut mener sa mission sans compromettre, soit par l'analyse de la situation présentée, soit par l'utilisation des moyens juridiques préconisés, soit par la concrétisation du résultat recherché, les intérêts d'une ou plusieurs parties* ». D'après cette instance d'harmonisation, l'absence de conflits d'intérêts se définit *« lorsque après avoir informé ses clients et recueilli leur accord, l'avocat dans ses différentes fonctions cherche à concilier leur contrariété d'intérêts».* Pour résumer le raisonnement sans pour autant le déformer, ces dispositions affirment en fait que l'avocat doit être en mesure de *concilier* sans *compromettre* les intérêts des parties. La notion ambiguë de « *conflit d'intérêts* » n'est ici pas réellement explicitée et encore moins clarifiée par rapport à son contenu.

Il semble donc nécessaire de préciser si cette notion doit être référée à la règle de droit ou à la règle d'équité[103]. L'intérêt individuel du client peut s'avérer éloigné des

---

[102] Décision à caractère normatif, 1999-00, article 17-10 de la loi 31/12/71 modifiée et 12 du règlement du Conseil National des Barreaux.

[103] Les règles d'équité se définissent ici comme les règles de justice qui font sens pour le médié. Elles peuvent donc être éloignées des règles de droit puisque c'est d'abord l'objectivation de ce qui paraît « juste » pour le médié qui constitue le point d'ancrage de ce type de normativité. Le « juste » n'est pas conçu à partir de la légalité mais des représentations subjectives, c'est à dire de l'esprit de justice des interactants.

dispositions légales. Il est courant d'observer dans les situations de médiation, qu'aux yeux des médiés, les règles de droit ne prévalent pas toujours sur les règles d'équité. Par exemple dans les conflits de voisinage, il est habituel que les parties s'accordent vers une « solution équitable » pour ne pas que l'une d'entre elle soit obligée, par exemple, de déraciner ou de réduire à la hauteur réglementaire les plantations (arbres, arbustes, thuyas...) qui se trouvent en dehors des distances prescrites par le code civil (art. 671). Un simple élagage des branches qui dépassent la limite de propriété suffit le plus souvent pour mettre un terme, au moins provisoire, à ce type de différend.

Mais si l'avocat est le garant de la règle de droit il doit également prendre en compte les intérêts des parties pour lesquelles cette règle n'est pas toujours synonyme d'esprit de justice et de préservation des intérêts. Plus laborieux encore, il doit s'efforcer non seulement de faire une analyse de la situation mais aussi d'agir avec le souci de ne pas compromettre les intérêts subjectifs de ses clients qui peuvent évidemment être contradictoires et antinomiques. Nous savons pourtant que la médiation est le plus souvent possible à la condition que les parties abandonnent quelques prétentions, renoncent à certaines exigences et « bousculent» leurs intérêts individuels pour rapprocher leurs points de vue. Dans le cadre de ses missions et eu égard aux dispositions déontologiques de l'article 155, l'avocat-médiateur peut-il se faire l'écho de ces renoncements d'intérêts ? Doit-il prendre acte des concessions consenties par son client ?

Le code déontologique des avocats de L'Union Européenne[104] adopté à Strasbourg en 1998 et révisé à Lyon la même année, reprend l'article 155 du décret français mais supprime la formule « *sauf accord des parties* »[105]. La réglementation européenne

[104] Ce code constitue un référent permettant notamment de réguler les conflits entre citoyens des pays de l'U.E.

[105] En effet l'article 19.3.2.1. de cette réglementation européenne stipule que « l'avocat ne doit être ni le conseil ni le représentant ou le défenseur de plus d'un client dans une même affaire, s'il y a conflit entre les intérêts de ces clients ou un risque sérieux d'un tel conflit ». Ce même article précise son champ d'application: « Les avocats français doivent en appliquer les dispositions dans leurs activités judiciaires et juridiques dans l'Union Européenne hors territoire de la République française et dans leurs relations avec les autres avocats de l'Union Européenne, qu'elles aient lieu à l'intérieur des frontières de l'Union Européenne ou hors celles-ci, sous réserve que lesdits avocats appartiennent à un barreau qui a formellement accepté d'être lié par ce code ».

réaffirme l'obligation faite à l'avocat de ne pas s'engager à conseiller, à représenter et à défendre plusieurs clients, lorsqu'il existe un conflit d'intérêts avéré, conformément aux dispositions françaises. Cette prescription déontologique se détache néanmoins de la réglementation française, puisqu'elle restreint l'action des avocats même lorsqu'il existe un « *risque* » sérieux de conflit. Autrement dit, si le traitement d'une affaire dans laquelle il existe un « *risque sérieux de conflit* » est conditionné à l'accord des parties, dans la réglementation française, la réglementation européenne précise, que l'avocat n'est soumis à aucune condition d'accord des parties puisque dans ce contexte, il ne lui est pas permis d'intervenir. Elle restreint donc fortement l'intervention des avocats aussi bien dans les conflits manifestes que dans les conflits latents. Le respect *stricto sensu* de cette disposition ne peut que conduire les avocats à prendre en charge des différends où les négociations sont susceptibles de préserver les intérêts mutuels des protagonistes. Si l'avocat peut, comme le précise l'article 6.3 de cette réglementation européenne, assurer les missions de conciliateur ou de médiateur, il apparaît que ces missions sont difficilement applicables en France et dans les pays de l'U.E. quand il est l'interlocuteur de plusieurs clients en conflit.

Dans ces conditions la question de la gestion des situations conflictuelles par les avocats reste posée. Il apparaît en tout cas que les règles relatives au secret professionnel et surtout celles qui encadrent le travail de l'avocat comme tierce personne dans un litige entre deux ou plusieurs parties, doivent être réexaminées pour d'une part s'appliquer à la nature conflictuelle des différends, et d'autre part s'ajuster aux procédures de médiation. Les obstacles au développement de la médiation à l'initiative des avocats sont donc encore nombreux et au delà de l'inadaptation entre certaines de leurs fonctions et les exigences relatives à la position de médiateur, les avocats devront transformer leurs habitus professionnels en reniant quelquefois des pratiques judiciaires qu'ils ont eux-mêmes contribuées à développer.

Il s'agit maintenant de nous intéresser à certaines de ces pratiques également développées dans le cadre judiciaire. Dans la continuité de nos préoccupations, nous allons présenter d'autres auxiliaires de justice désignés depuis peu par le vocable de *médiateurs du procureur*, plus communément connus sous l'appellation de médiateurs pénaux.

CHAPITRE 5

Médiation pénale et institution judiciaire

Le phénomène de la médiation doit être compris dans son rapport institutionnel. La médiation est à la croisée du monde judiciaire et lui emprunte des concepts qu'elle utilise pour définir négativement ou positivement son propre corps de savoirs. Cette grande nébuleuse, ne se prête toutefois que difficilement à un ordonnancement fût-ce t-il institutionnalisé. Préoccupée par la question de ses frontières, la justice a très vite tenté de définir les modalités et le champ d'intervention des médiations tant dans le registre civil que pénal. Aujourd'hui cette justice connaît une superposition d'instances extra-juridictionnelles révélant ainsi l'émergence d'un espace socio-judiciaire de plus en plus étendu : alternative à l'emprisonnement, injonction thérapeutique, médiation pénale... Face à la progression du nombre des procédures judiciaires, des actes délictueux enregistrés et du sentiment d'insécurité (cf. l'encadré) qui se développe dans la population, nous assistons de la part de l'institution judiciaire à une volonté de répondre plus visiblement aux demandes des justiciables.

D'une part, on note entre 1962 et 1993 un fort accroissement quantitatif des affaires traitées par les juridictions civiles et pénales. De 6 millions de décisions judiciaires rendues en 1962 nous sommes passés à 14 millions en 1993 (Rainaud, 1993, p.143). D'autre part, concernant les chiffres de la délinquance – dont nous rappelons que notre propos n'est pas de développer ce sujet mais de donner quelques indications chiffrées – on retrouve aussi une certaine progression quantitative. D'après les données émanant du ministère de l'Intérieur, fondées sur l'activité des services de police et de gendarmerie, plus de 3.5 millions de faits ont été enregistrés en France en 1998. Selon leurs

statistiques (disponibles sur Internet, www.gouv.fr), la hausse générale de la délinquance en France est de 2.06% en 1998, alors qu'entre 1995 et 1997, ces chiffres globaux ont connu une diminution relative (respectivement ; – 6,47%, – 2,88% et – 1,66%).

La conjugaison de l'arrivée sur le marché de nouveaux produits à haute valeur technologique et l'élargissement des réponses des politiques de sécurité n'est pas sans conséquence sur l'augmentation des délits révélés.

En effet, ce n'est pas un hasard si l'accroissement des actes délictueux est lié aux biens technologiques à l'instar des portables téléphoniques qui représentent, selon la qualification juridique de l'acte, un « vol avec violence » sur deux à Paris. Sans entrer dans une discussion sur les catégorisations des actes délictueux, ces vols à l'arraché sont comptabilisés dans la catégorie statistique « violence à personne ».. Ce type de délinquance peut notamment s'expliquer par les rapports qu'un certain nombre de jeunes entretiennent avec leur environnement de consommation. En nous appuyant sur notre expérience professionnelle de prévention de la délinquance, grâce à laquelle nous côtoyons de nombreux jeunes délinquants cumulant déficits sociaux et pauvreté culturelle, scolaire et économique, on peut réellement affirmer qu'il existe une délinquance « d'acquisition ». Cette délinquance représente d'une certaine manière la contrepartie de notre société de consommation qui valorise fortement la possession de biens matériels. Autrement dit, la propension à la consommation est d'une certaine manière victime de son succès puisqu'elle touche aussi ceux qui n'ont pas les moyens économiques de se procurer ces richesses à haute valeur technologique mais aussi symbolique. Il semble que ce sont prioritairement ces atteintes aux biens et aux personnes qui génèrent une grande réceptivité du sentiment d'insécurité dans la population et demeurent l'une des préoccupations majeures des politiques publiques en matière de sécurité.

La hausse de la délinquance doit toutefois être relativisée puisque les chiffres habituellement utilisés pour la mesurer révèlent en premier lieu l'activité des services de police et de gendarmerie. La plus grande offre de sécurisation contribue également par un effet mécanique à accroître ces chiffres de la délinquance. Pour utiliser une terminologie économique on peut supposer que l'offre de sécurité peut influer sur la demande de dédommagement. Par exemple, durant l'année 2000, l'ouverture de 157 bureaux de police supplémentaires (410 en 2001) et le recrutement des milliers d'adjoints de sécurité (emplois-jeunes de la police) ont certainement permis d'étendre les réponses policières, incitant ainsi les victimes à déposer plainte. De plus depuis le 1er juin 2000, ces plaintes peuvent être déposées dans n'importe quel bureau de police, indépendamment du lieu de l'infraction.

Ce rapide constat relatif à la progression des actes délictueux interroge certes les catégories statistiques mais aussi les instruments de mesure quant à leur capacité à évaluer l'ensemble des infractions commises. L'imprécision réside dans la difficulté d'appréhender toutes les infractions, même celles qui n'ont pas fait l'objet d'une plainte. Se centrer sur les faits existants plutôt que sur leur enregistrement permettrait sans aucun doute de disposer d'outils de comparaison plus fiables et surtout permettrait de mieux résister aux raisonnements trop souvent simplistes sur l'avènement d'une société délinquante relayé par certains « leader d'opinion » (journalistes, élus...).

Malgré les nombreuses critiques dont elles font l'objet, les procédures de médiation pénale connaissent depuis leur reconnaissance légale un fort accroissement quantitatif (chapitre 4.1). Après avoir présenté notre cadre méthodologique (chapitre 4.2), notamment notre problématisation et notre procédure d'analyse des données, nous nous intéresserons à la manière dont des médiateurs pénaux mettent en oeuvre leurs compétences pour obtenir l'adhésion et la participation des médiés à un règlement des litiges (chapitre 4.3). Nous montrerons que les connaissances juridiques et le souci de ne pas contredire ouvertement les éléments du procès verbal tel qu'il a été établi au moment de l'enquête, constituent deux invariants que l'on retrouve dans tous les discours des médiateurs. Il existe par contre

des différences dans la manière de concevoir l'exercice de la médiation et nous tenterons d'en distinguer de manière idéal-typique les deux pôles opposés (chapitre 4.4). L'examen des modalités d'intervention des médiateurs, visant à permettre le rapprochement des positions entre médiés, renvoie à des modes rhétoriques qui méritent d'être précisés en raison de leur caractère récurrent et spécifique (chapitre 4.5). Enfin nous élargirons notre perspective en considérant certains aspects du contexte de médiation. La légitimité des compétences des médiateurs ne peut se comprendre si on ne la rapporte pas au contexte judiciaire dans lequel se déroule la médiation. Nous verrons que cette légitimité constitue un élément de l'identité du médiateur puisqu'elle le positionne comme un représentant du « pouvoir » de l'institution judiciaire. Cependant les interactions ne sont pas seulement empreintes des marqueurs institutionnels, quand elles concernent les relations entre médiés les positions sociales semblent aussi déterminantes dans les processus de négociation (chapitre 4.6).

5.1. L'ancrage institutionnel de la médiation pénale et ses principales objections

La médiation pénale fait partie des procédures alternatives aux poursuites parmi lesquelles figurent principalement les mesures de réparation, le classement sous condition et le rappel à la loi. L'offre de justice tend à se transformer et conduit, dans une certaine mesure, l'institution judiciaire à réduire les exigences qui ordinairement la caractérisent (procédures, expertises, décisions émanant de professionnels de la magistrature...). On pourrait sur ce point, prolonger les analyses de J-Y. Trépos (2003) sur les processus de politisation[106] qu'il observe dans les politiques de réduction des risques en matière de toxicomanie, en considérant que ces procédures alternatives constituent dans le monde judiciaire des dispositifs « *à bas seuil*[107] ». Comme le souligne J-Y. Trépos (2003, p.4), les

[106] De manière condensée, la politisation se définit dans cette perspective comme un cadrage politique de l'action et mise en œuvre d'équipement de la société civile.

[107] C'est dans le cadre de la politique de réduction des risques que certaines institutions de prise en charge des toxicomanes ont réduit leurs attentes pour accueillir les usagers dans leur structure. L'émergence de ces dispositifs « *à bas seuil* » est la traduction institutionnelle de réduction des risques qui, dans ses modalités pratiques, se manifestent notamment par la mise à disposition de matériels d'injection et de produits de substitution. J-Y. Trépos montre qu'à ses début l'appellation structure « *à bas seuil* » était péjorative et caractérisait les institutions d'aide au toxicomanes peu exigeantes à l'égard de ses usagers. Dans ce champ de

boutiques de droit et les maisons de la médiation doivent être examinées comme des structures de ce type à la frange de l'institution judiciaire. Plusieurs analogies peuvent en effet être établies entre le monde judiciaire et les structures « *à bas seuil* » de réduction des risques en matière de toxicomanie. Premièrement, ces dispositifs se développent conjointement dans ces deux environnements au cours des années 80. Deuxièmement, elles sont très majoritairement investies par des non-professionnels (en terme de qualification et de statut). Troisièmement, elles sont désormais des structures incontournables tant pour la réduction des risques en direction des toxicomanes que pour la régulation des litiges dans les procédures judiciaires. Si ces procédures alternatives « dérogent aux règles de prise en charge normale » (procédures, défense...), à l'instar des dispositifs « à *bas seuil* » en matière de toxicomanie, elles sont devenues des équipements constitutif de la régulation judiciaire.

Sur le plan quantitatif quand on consulte les chiffres du ministère de la Justice[108], on constate en effet un développement sans précédent de ces procédures. Il est essentiellement dû à l'accroissement quantitatif des affaires traitées en médiation pénale. Comme le montre le tableau 1, entre 1995 et 2000 le nombre de procédures a été multiplié par trois. Concernant l'année 2000, les procédures alternatives représentent plus de 39% des réponses pénales (contre 51% des affaires poursuivies). Quand une médiation pénale est conclue, comme dans la grande majorité des cas, l'affaire est classée sans suite.

---

la toxicomanie ces structures peu professionnalisées renvoyaient aux interventions dérogeant aux règles ordinaires de prise en charge. Aujourd'hui, elles constituent un équipement fondamental de la réduction des risques. Plutôt que d'une rupture des idées antérieures en matière de lutte contre la toxicomanie, il s'agit pour J-Y.Trépos d'une politisation de type « *continuiste* », c'est à dire qu'elle se traduit non par une césure mais par une recomposition des réponses institutionnelles et un réagencement des équipements prenant en compte les attentes des usagers.

[108] Par internet, www.gouv.

Tableau 1 :

Nombre d'affaires faisant l'objet de poursuites et de procédures alternatives (tribunal correctionnel et tribunal de police).				
Année	Affaires poursuivies	Procédures alternatives	Total	% des proc. alternatives/aux affaires poursuivies
1995	553 731	82 828	636 559	14,95%
1996	590 235	90 128	680 363	15,25
1997	602 933	101 341	704 274	16,80%
1998	613 056	163 799	776 855	26,70%
1999	638 340	214 108	852 448	33,55
2000	628 000	247 500	875 500	39,40%

Tableau 2 :

Traitements des plaintes, procès verbaux et dénonciations en 1998.		
Absence d'identification de l'auteur de l'infraction	3 047 970	66,6%
Carence du plaignant, de responsabilité de la victime, de l'état déficient de l'auteur des faits	419 505	9,2%
Absence ou manque de gravité de l'infraction	292 464	6,4%
Amnistie, retrait de plainte, prescription	36 679	0,8%
Procédures alternatives conclues par un classement sans suite	163 799	3,6%
Poursuites pénales	613 056	13,4%
Ensemble des plaintes, procès verbaux ou dénonciations traités en 1998	4 573 473	100%

C'est seulement depuis 1998 que le Conseil statistique du ministère de la Justice a réalisé une table définitive des motifs de classement sans suite mise en œuvre par tous les Parquets français. Par exemple, en 1998 (tableau 2) le classement sans suite à l'issue d'une procédure alternative représente 163 799 affaires soit 3,6% de l'ensemble des plaintes, procès verbaux ou dénonciation, ou 5,4% de l'ensemble des classements sans suite.

Parmi les 4 573 4 73 plaintes de cette même année[109], 3 047 970 affaires, soit 66,6%, ont été classées sans suite en raison de l'absence d'identification de l'auteur de l'infraction ; 9,2% en raison de la carence du plaignant ou de sa responsabilité ou encore de l'état mental de l'auteur ; 6,4 % en raison de l'absence d'infraction ou de la gravité de l'infraction ; 0 ,8% en raison de motifs juridiques tels que l'amnistie, le retrait de plainte ou la prescription. Au regard de ces chiffres, le classement sans suite recouvre une réalité qui relativise, voire récuse le concept d'impunité de la justice - si présent dans les discours journalistiques et dans l'opinion publique - puisqu'il est principalement consécutif à une insuffisance d'élucidation des affaires d'ordre pénal.

La médiation pénale a notamment été conçue comme un moyen d'endiguer le sentiment d'impunité des délinquants et de rassurer les populations sur la capacité de la justice à répondre aux infractions pénales. Ce mode de régulation permet entre le classement sans suite et la poursuite pénale de compléter l'arsenal mis à la disposition des magistrats. En matière pénale mais aussi civile (conciliation, médiation familiale), on retrouve cette préoccupation gestionnaire; il s'agit surtout de faire face à l'inflation du nombre des conflits en répondant à la demande de droit qui s'exprime dans toutes les activités de la vie sociale. La médiation est l'un des instruments qui doit endiguer la forte demande de droit et introduire en même temps une conception modifiée de la temporalité de l'institution judiciaire. Il s'agit de répondre en « temps réel » et d'éviter que les auteurs soient jugés des mois, voire des années après qu'ils aient commis leur acte. Elle permet enfin de réduire les délais et les différents recours possibles en matière juridique (jugement d'appel, demande d'expertise...).

C'est la circulaire du 2 octobre 1992[110] qui constitue la première prescription officielle, prémisse d'une véritable reconnaissance des pratiques de médiation pénale. La loi du 4 janvier 1993, portant sur la réforme de la procédure pénale, consacre

[109] Nous avons pris comme référence cette année 1998 car nous ne disposons pas des tables plus récentes. Cependant, selon le Conseil statistique du ministère de la Justice, depuis 10 ans le nombre d'affaires transmises aux Parquets est en légère érosion mais tend à se fixer autour de 5 millions d'affaires par an ; compte tenu des transmissions de Parquet à Parquet et des affaires en attente d'orientation, les affaires traitées en une année se stabilisent environ à 4,6 millions (4 586 813 pour l'année 2000).

[110] Pour un commentaire sur cette circulaire et sur les autres réglementations encadrant la médiation pénale, voir les derniers travaux de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (1998) et de Jacques Faget (1997).

juridiquement la médiation pénale. Cette médiation est conçue comme un outil supplémentaire à la disposition du procureur de la République qui, lorsqu'il est saisi, peut « *préalablement à sa décision sur l'action prise et avec l'accord des parties, décider de recourir à une médiation s'il lui paraît qu'une telle mesure est susceptible d'assurer la réparation du dommage causé à la victime, de mettre fin au trouble résultant de l'infraction et de contribuer au reclassement de l'auteur de l'infraction* ».

Alors que la circulaire de 1992 stipulait que le médiateur pénal ne pouvait être le magistrat, la loi de 1993 lui redonne le pouvoir de procéder lui-même à la médiation. Aujourd'hui le Procureur de la République confie les missions de médiation pénale soit à une association ayant passé une convention avec le ministère de la Justice ou soit à une personne physique habilitée. Deux associations nationales, l'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation et l'association Citoyens et Justice (anciennement C.L.C.J.) sont les plus implantées en France, elles regroupent environ 130 associations (respectivement environ 3/5 et 2/5). Depuis le décret du 10 avril 1996, le Procureur de la République peut aussi habiliter toute personne physique pour assurer les fonctions de médiateur pénal, même si elle n'est pas rattachée à une association. Ce décret élargit le champ de recrutement mais précise néanmoins que le médiateur pénal ne doit pas exercer une activité professionnelle au sein de l'institution judiciaire. Au regard de ces dispositions, il apparaît que la médiation pénale est une instance hybride qui encourage le recrutement de médiateurs proches de la figure *pragmatique* oeuvrant sous le contrôle *professionnel* des magistrats.

Le constat d'une infraction est la condition *sine qua non* qui motive le recours à la médiation. Ce mode de règlement « amiable » du conflit concerne des faits relevant de la petite et moyenne délinquance (violence légère, voie de faits, dégradation, insultes...). La loi ne précise pas néanmoins la nature des critères que le magistrat doit retenir pour décider de recourir ou non à la médiation. Les magistrats du Parquet ont le pouvoir d'opportunité des poursuites ou de renvoyer l'affaire en médiation en s'appuyant sur des critères très

flous[111]. Outre que la médiation pénale est un outil supplémentaire à la disposition du Parquet, sa particularité réside dans son objectif qui vise la réparation d'un dommage causé à la victime d'une infraction. On peut donc ajouter que comparativement à d'autres médiations il existe ici indéniablement un déséquilibre de fait entre la position stigmatisée de « transgresseur » et le vécu plus ou moins traumatisant de la « victime » considérée le plus souvent comme non responsable de sa situation. Autrement dit, en médiation pénale, les médiés sont engagés de manière manifeste sur un « pied d'inégalité ». La désignation du mis en cause et de la victime de l'infraction est effectuée en amont de la procédure de médiation par les services de police ou par l'institution judiciaire (procureur de la République).

Ordinairement, on peut repérer dans la littérature spécialisée deux grands types d'objections concernant la médiation pénale. Le premier, émanant surtout des avocats, dénonce la violation des droits de la défense et la désignation abusive du coupable supposé d'un acte délictueux. Le second, renvoie à l'inadéquation de principe et de fait entre le contexte de cette procédure et « l'esprit » de la médiation.

En effet, une des critiques courantes faite à la médiation pénale, concerne le non respect des droits de la défense. Cet obstacle, constitutif de la procédure même de médiation pénale s'oppose, selon les avocats, à la Convention Européenne de Sauvegarde des Droits de l'Homme qui précise que tout accusé doit avoir la possibilité de se défendre lui-même ou avec l'assistance d'un défenseur de son choix (Article 6-3). La médiation pénale apparaît à leurs yeux (d'ailleurs la médiation appliquée aussi à d'autres champs), comme un mode de régulation sociale qui ne fait qu'entériner les rapports de force et les déséquilibres culturels observables entre les médiés.

Par exemple, il est vrai que le médiateur devant des situations de déséquilibre (en terme de rapports de force) se trouve face à un dilemme : soit il légitime cette situation pour ne pas être en « porte à faux » avec les principes de neutralité et d'impartialité qui

[111] La circulaire du 2 octobre 1992 stipule que la médiation pénale doit traiter de préférence les conflits familiaux (non-présentation d'enfants, non-paiement de pension alimentaire), les conflits de voisinage (nuisances, tapage nocturne...) et les infractions réciproques (violence).

caractérisent l'esprit de ses fonctions et donc il participe à la maintenance et à la reproduction des rapports de domination, soit il se montre plus directif en suggérant, voire en imposant des solutions qu'il considère plus équitables et se trouve de ce fait dans une position éloignée du médiateur puisqu'il déroge aux principes de base d'auto-gestion du conflit et de neutralité.

L'autre type de reproche, habituellement présent dans les débats sur le bien-fondé de cette procédure (Guillaume Hofnung, Jean-François Six, Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Etienne Leroy), concerne son incompatibilité avec les principes de responsabilisation et de neutralité qui devraient caractériser toute intervention se réclamant de la médiation. Ces auteurs pensent que l'appellation de médiation est inadéquate quand elle est sous la tutelle de l'institution judiciaire. Alors que le Parquet a des missions de coercition, de répression et de poursuites, la médiation vise au contraire avec la contribution des intéressés à trouver une solution acceptable et acceptée, fondée sur le respect de leurs intérêts respectifs, sur l'évitement de la procédure judiciaire et sur le rejet de toute logique autoritaire. Les magistrats nourris par leur formation juridique[112] privilégieraient des solutions liées essentiellement au respect du droit aux dépens de solutions amiables décidées par les parties impliquées. Dans ce contexte, les pratiques des médiateurs s'inscriraient dans un ordre normatif où la participation des médiés à la définition de leur accord se substitue au rappel des sanctions et des responsabilités juridiques. Au regard de ces objections et de notre propre questionnement, il s'agit maintenant de mieux comprendre la façon dont les médiateurs pénaux conduisent concrètement leur médiation.

[112] N. Rouland (1988, p.456) souligne par exemple, que ce corps professionnel se caractérise par une révérence exagérée envers l'Etat et par une inclination à valoriser l'ordre et la sécurité au détriment du conflit toujours jugé comme pathologique. L'isolement du droit et sa fermeture sur lui-même – qui l'empêche, au contraire de l'anthropologie juridique, de se « plonger concrètement au sein de la société » – ne fait qu'accroître le « conservatisme » des magistrats qui est, selon N. Rouland, éloigné des réalités sociales et des régulations forcément plurielles.

5.2. Cadre méthodologique

A) Corpus et procédure de médiation

Nous avons pour des raisons de faisabilité de l'enquête interrogé trois médiateurs pénaux rattachés à un service du tribunal de Thionville et sept médiateurs pénaux travaillant dans une association messine. Cette association messine de médiation pénale « Duo Viri » a été créée en 1996 à l'initiative d'un procureur et d'un éducateur de la protection judiciaire. Avant cette date, la médiation était assurée par des bénévoles qui exerçaient à titre individuel. Aujourd'hui, elle regroupe 27 médiateurs (dont seulement 2 femmes) et reçoit 700 dossiers par an, soit environ 80% des médiations pénales de la juridiction messine puisqu'elle consigne 43000 plaintes dont 900 font l'objet d'une procédure de ce type. Chaque médiateur traite environ 35 dossiers par an. L'association a aussi pour vocation de développer des missions de contrôle judiciaire, d'enquêtes de personnalité et d'aides aux victimes.

Classiquement la procédure de médiation est subdivisée en quatre phases. Les deux premières consistent d'abord à recevoir le plaignant, puis le mis en cause ; la troisième à les recevoir ensemble, ou séparément si les médiés ne le souhaitent pas, en vue de signer un protocole d'accord (7 fois sur 10 les médiations aboutissent à un protocole d'accord). Enfin les conclusions de l'accord ou du désaccord sont envoyées au procureur de la République qui se réserve l'opportunité de poursuivre ou non l'affaire, éventuellement de faire procéder à un complément d'enquête. Dans les affaires où le mis en cause reconnaît les faits qui lui sont reprochés, les protocoles d'accord sont généralement articulés autour de quatre points :

- excuses du mis en cause
- engagement du mis en cause à se conformer à la réglementation et à modifier son comportement
- modalités de la réparation matérielle le cas échéant
- retrait de plainte du plaignant.

B) Phase exploratoire et problématisation

Le travail exploratoire de notre investigation s'est appuyé sur deux principaux outils qui nous ont permis d'établir notre guide d'entretiens semi-directifs. Premièrement, nous avons de manière non exhaustive compulsé ce qui a été écrit en France sur la question et à quoi se rapporte juridiquement la médiation pénale, pour considérer l'état des connaissances. Au-delà des productions savantes que nous avons aussi intégrées dans ce travail[113], il s'est agi d'étudier dans la pure tradition wébérienne, les définitions légales, notamment les missions du médiateur pénal dans son espace juridique en prenant d'une part, à l'égard de ces définitions une distance nécessairement critique et en tentant d'autre part, de mieux comprendre les définitions sociales.

Parallèlement à ce travail de recension des travaux essentiellement composés d'écrits de type juridique et/ou critique, il nous a semblé utile d'observer une médiation pénale – qui est pour nous un terrain moins familier que celui de la médiation sociale – pour avoir une source d'information supplémentaire. Il ne s'agit pas de faire de cette observation une étude approfondie mais de dégager certains éléments significatifs.

Observation d'une médiation en février 2000 dans un tribunal de grande instance en Moselle suivi d'un entretien semi-directif avec la médiatrice pénale qui a conduit cette médiation. Se présentant comme « juriste », elle exerce depuis 2 ans ses fonctions au sein d'un tribunal. En outre, avant d'être médiatrice pénale, elle a été bénévole durant 4 années dans une association de médiation sociale où son travail a surtout consisté à régler des conflits de voisinage.

Dans cette affaire la victime et le mis en cause sont bien identifiés. L'affaire oppose une victime désignée qui a porté plainte contre les dégradations commises par un jeune homme dans un immeuble. Le

[113] Ces productions nous ont notamment permis de mieux saisir les questionnements et les préoccupations qui de notre point de vue sont insuffisamment développés dans les travaux français

plaignant est une société d'assurance qui refuse de payer la facture des réparations et considère en raison de l'éloignement géographique (plus de 150 kms du tribunal qui instruit cette affaire) et de la simplicité de sa requête (demande des frais engagés), inutile d'être présent au tribunal. Les conversations téléphoniques entre la médiatrice et un représentant de la société d'assurance ont permis de dégager les exigences du plaignant et d'obtenir le retrait de la plainte au cas où il obtiendrait satisfaction.

Avant de recevoir le mis en cause (militaire de carrière), la médiatrice me rappelle que très souvent les deux parties sont présentes et qu'il s'agit ici d'une affaire relativement simple où le mis en cause reconnaît les faits qui lui sont reprochés. Elle m'invite à m'asseoir auprès d'elle dans une pièce à peine plus grande qu'une chambre de 15 m2 composée d'une armoire, d'un bureau et de 5 chaises.

Elle fait entrer le mis en cause (jeune homme de 26 ans) dans ce bureau situé au r.d.c. du tribunal, à coté du bureau d'accueil. Après les politesses d'usage et ma présentation en tant que stagiaire, la médiatrice lui rappelle la qualification juridique de son affaire et les faits tels qu'ils sont consignés dans le procès verbal.

La médiatrice : « *un soir alors que vous étiez en état d'ébriété, vous vous êtes réfugié dans un bâtiment privé et comme il y avait une panne de la fermeture automatique de la porte d'entrée, vous vous êtes introduit dans cet immeuble. Vous avez cassé les vitres de la porte d'entrée* ».
- Le mis en cause « *Oui j'ai rencontré un groupe de jeunes qui m'ont demandé une cigarette et je voyais qu'ils voulaient autre chose. Alors je me suis enfui car j'ai eu peur... D'ailleurs je reconnais que j'ai fait une faute* ».
- La médiatrice (en plaisantant) : « *Les gens qui cassent les fenêtres, ce sont des délinquants, pas des militaires. J'ai été surprise que vous exerciez ce métier et que vous vous laissiez aller à commettre un tel acte* » (sur le dossier la médiatrice avait souligné la profession du mis en cause).

Pas de réponse du mis en cause qui semble plutôt embarrassé par la situation dans laquelle il se trouve.

- La médiatrice : « *Vous savez que la société d'assurances demande que vous payiez la somme de X francs qu'ils ont engagée pour réparer la vitre. Si vous êtes d'accord, la société d'assurances s'engage quant à elle à retirer sa plainte. Est ce que vous êtes d'accord pour payer la facture ?*
- Le mis en cause : « *Ok, Oui, oui !* »
- La médiatrice : « *Vous êtes donc d'accord* ? ».
- Le mis en cause : « *Oui, mais est ce que je vais avoir un casier avec cette affaire ?* »
- La médiatrice : « *Non, ce sera enregistré quelque part, mais pas sur votre casier. Le procureur vous a fait une fleur en vous envoyant en médiation. Nous allons maintenant remplir le protocole d'accord où vous vous engagez à rembourser la somme. Vous payez en une ou deux fois* ?[...] ».

Après les discussions sur les modalités de paiement, la médiatrice procède à la rédaction de l'accord et demande la signature du mis en cause. Sa proposition d'accord a été consignée dans cet écrit et le mis en cause semble être satisfait de l'issue de l'affaire.

Cette observation à visée exploratoire se justifie par le fait que nous cherchons à consolider et à intégrer des aspects qui peuvent éclairer notre questionnement et à en jauger son degré de pertinence[114] (cf. grille d'entretien en annexe 5). Nous sommes conscients

[114] Sans faire une analyse détaillée de cette observation, qui nous est donc plus utile comme support de questionnement que comme matériel d'investigation, nous pouvons brièvement dégager de cette interaction certains éléments rhétoriques du dialogue. La médiatrice pénale commence sa présentation par une description de l'affaire. Ce rappel des faits n'est pas une simple redite du contenu du procès verbal mais constitue un recadrage du réel dans la mesure où les éléments sont sélectionnés et interprétés. Il obéit à un raisonnement fondé sur une trame chronologique qui se termine par l'isolement d'une infraction : « Vous avez cassé les vitres de la porte d'entrée ». L'énoncé du récit n'est pas partagé par le médié puisqu'il situe l'affaire dans un préalable chronologique qui lui permet d'une part, de préciser, tout en reconnaissant sa responsabilité, la cause de son acte (« Le groupe de jeunes voulait autre chose, j'ai eu peur ») et d'autre part, d'exprimer implicitement son caractère involontaire. Au-delà de cet échange entre les deux interactants, ce qui nous semble ici déterminant est le raisonnement inductif de la médiatrice pénale qui lui permet d'exprimer son opinion sur les faits commis (« les gens qui cassent des fenêtre ce sont des délinquants »). Il s'agit de la confirmation d'un jugement de valeur fondé sur l'examen singulier des faits empiriques. L'induction des faits aboutit à une généralisation et pose toutefois, comme toute figure rhétorique de ce type,

qu'une systémisation de ce type d'observations permettrait de mettre en exergue les écarts entre ce que les médiateurs font et ce qu'ils disent faire. Il est vrai que la parole exprimée dans les interviews peut contenir des formes idéalisées se manifestant notamment par la mobilisation exagérée d'un discours « attentionné » à l'égard des modalités déontologiques. Mais le faible degré d'acculturation des médiateurs à ces principes et référentiels de la médiation nous conduit à penser que ces phénomènes sont relativement limités. Il convient aussi de souligner qu'il existe une réelle difficulté à observer la médiation pénale dans la mesure où elle est difficile d'accès. Le secret professionnel prescrit juridiquement en fait un objet encore plus opaque[115].

Ainsi ces conditions énoncées, nous ne cherchons pas à dresser un tableau complet de la médiation pénale mais à relever certaines représentations individuelles qui structurent le quotidien des médiateurs pénaux. Notre but n'est pas de nous servir de cette observation comme une illustration pour mettre en exergue des processus que l'on aura préalablement définis, mais de l'utiliser en complément d'autres corpus pour approfondir un questionnement et donc concevoir notre guide d'entretien (cf. annexe 8). Cette observation nous a notamment permis d'intégrer à notre questionnement des éléments d'une définition sociale, c'est à dire à considérer les usages sociaux de la médiation pénale selon le point de vue de ses acteurs. Nous pouvons dès lors avancer que cette problématisation de notre objet nous conduit à poser certaines questions qui ne se fondent pas seulement sur les définitions légales (aujourd'hui dominantes) de la médiation pénale.

Notre objectif principal vise à analyser les processus de mise en œuvre d'accords, à partir des procédures que les médiateurs utilisent pour mener leur médiation. Autrement dit, pour reprendre la terminologie ethnométhodologique garfinkelienne, nous nous

---

la question de savoir si ces faits observés peuvent être rapportés à une caractérisation générale. Au delà de cette forme de raisonnement, le jugement exprimé par la médiatrice, parce qu'il s'appuie sur une clôture de l'investigation et parce qu'il attribue au médié un « état » permet de lui signifier qu'il est perçu « sous un certain angle » et que c'est en vertu de cette représentation qu'on agit sur lui (Dodier 1993, p. 30).

[115] L'article 24 de la loi du 8 février 1995 et l'article 131-14 du Nouveau Code de Procédure Pénale précise notamment, que le secret professionnel s'applique au moment du déroulement de la médiation mais aussi après la médiation qu'elle ait ou non réussie. Les parties sont elles-mêmes tenues à respecter ce secret dans la mesure où elles ne peuvent pas utiliser le contenu des échanges de l'ensemble des participants y compris ceux du médiateur.

attachons à aborder les ethnométhodes, c'est à dire les manières de faire ordinaires que des non-professionnels mobilisent pour réussir[116] les médiations (à l'image de H. Garfinkel qui s'est lui-même intéressé aux modes de délibération des jurés non-professionnels). En effet, en raison de leur absence d'ancrage professionnel et de leur très faible acculturation en termes de formation à la médiation, il est indubitable, pour la population interrogée que leur intervention est moins fondée sur les savoirs et principes de la médiation[117] que sur des savoirs ordinaires liés tout autant à leur expérience professionnelle antérieure, leur expérience personnelle de vie et leur sens de l'équité. La mise en perspective des modalités pratiques de leur conduite permet d'appréhender les modes de construction sociale qui se développent au cours de leurs interactions. Les processus de *désignation* doivent donc être rapportés à leur dimension pratique, c'est à dire qu'ils doivent être appréhendés dans le contexte singulier des relations sociales (Cicourel, 1979).

C) L'analyse des interviews

Nous ne reviendrons pas sur l'utilité pour notre problématique d'un mode d'enquête par entretiens (cf. 3ème partie chapitre 3 et 4 sur médiation sociale), mais rappelons seulement qu'il nous permet de comparer ce qui se donne à entendre dans le jeu des interactions quotidiennes. Dans cette enquête, nous nous limiterons à examiner une dimension de ces interactions à travers le travail interprétatif des médiateurs en situation de médiation. Il s'agit surtout de comprendre comment ces derniers mobilisent des références, des technicités, des savoir-faire pour s'orienter vers la mise en perspective d'accord entre les parties.

Pour présenter de manière synthétique notre démarche concernant le traitement des 10 entretiens semi-directifs réalisés, nous avons:

[116] Ou comment font-ils pour amener les médiés à un accord ?

[117] A chaque fois, par exemple, lorsqu'on demandait à un médiateur s'il connaissait un auteur qui écrivait sur la médiation, nous avons obtenu une réponse négative, par contre beaucoup connaissent les délibérés de jurisprudence concernant les limites de leur mission.

- 1) identifier par individu les unités thématiques et les sous-thèmes qui s'y rattachent grâce aux découpages de textes en extraits.
- 2) classer ces extraits dans des items thématiques

1) Identification des unités thématiques.

Nous avons procédé dans un premier temps à une analyse longitudinale, c'est à dire, nous nous sommes préoccupé à la structure interne de l'interview en nous intéressant particulièrement aux enchaînements d'idées, aux occurrences, aux associations de thèmes, aux logiques d'exposition des propos de chaque interviewé.

Analyse longitudinale Analyse transversale

	Individu 1	Individu 2	Individu 3	Individu n...
Question 1				
Question 2				
Question 3				
Question n...				

Dans un second temps, nous avons réalisé une analyse transversale, c'est à dire une analyse comparative de chaque thème et sous thème portant sur l'ensemble du corpus. Environ 10 % des extraits n'ont pu être homogénéisé en raison de leur caractère très particulariste (mais non contradictoire) n'entrant pas dans notre problématique : digression, jugement sur la vie privée, voire intime d'un collègue médiateur. Nous ne pouvons donc pas dire que nous n'avons pas considéré (notamment dans la phase longitudinale) les éléments que l'on pourrait juger atypique.

2) Classement des extraits d'interviews dans des items thématiques.

Nous avons regroupé inductivement un ensemble d'informations homogènes selon des procédures d'analyse de contenu thématique de type qualitatif déjà mises en œuvre dans notre enquête relative aux médiateurs sociaux. Nous n'avons donc pas traité les données de manière quantitative en nous intéressant à la distribution des fréquences, des indices de dispersion et des croisements statistiques de variables comme nous avons

procédé pour le questionnaire (2ème partie, chapitre 2 et 3). L'imputation causale du discours n'est pas notre orientation prioritaire, il s'agit plutôt de dégager des logiques et des ordres de relation.

Grâce à la mise en œuvre d'une démarche globale ne séparant pas les niveaux d'analyse nous avons progressivement construit une grille idéal-typique. En effet, l'analyse longitudinale portant sur les logiques internes du discours de chaque individu est comparativement mise en relation avec une approche transversale qui sert alors de point de référence. Cette démarche ne nous a pas seulement aidé à dégager deux figures de médiateur, mais à considérer les éléments transversaux des pratiques (les traits communs de l'ensemble des médiateurs) et les noyaux de sens singulier (les différences entre médiateurs). Il semble donc inutile de repréciser que les critères ne sont pas posés préalablement au traitement des données mais prennent progressivement forme à l'intérieur des logiques discursives. *In fine*, notre analyse est confrontée aux entretiens originaux pour affiner, voire corriger notre grille d'analyse.

D) Caractéristiques des médiateurs interrogés

Les médiateurs interrogés ont tous suivi une formation courte d'une semaine maximum dispensée par des formateurs professionnels (du C.L.C.J.). Les enseignements concernent principalement la connaissance des institutions judiciaires françaises, les diverses procédures de médiation d'un point de vue juridique et une réflexion sur les principaux référentiels d'intervention (neutralité, absence de jugement, philosophie d'intervention...). Les médiateurs pénaux sont pour la plupart des cadres retraités de la police ou de la gendarmerie ; quelques uns occupent conjointement des fonctions de délégué du procureur. Pour ceux qui ne sont pas retraités (3 sur 10), ils sont plutôt enquêteurs sociaux auprès du tribunal de grande instance. Peu d'entre eux proviennent du secteur privé ; sur 10 médiateurs pénaux interrogés, seul un médiateur était issu du secteur industriel et assurait avant sa retraite la fonction de cadre dans un service d'aide sociale aux personnels. Le profil type que l'on peut dégager des médiateurs pénaux rencontrés peut se résumer de façon suivante : il s'agit plutôt d'un homme, retraité de la fonction

publique ayant fait une carrière professionnelle de cadre moyen ou supérieur dans la police ou la gendarmerie[118].

La présence de ce profil-type résulte d'une part des dispositions légales de recrutement (décret n°96-305 du 10 avril 1996) notamment du respect d'un certain nombre d'obligations (absence de condamnation, expérience professionnelle, non-exercice d'une activité judiciaire), d'autre part des jugements professionnels qui ont précédé l'accès au fonction de médiateur pénal.

La sur-représentation des métiers de la police et de la gendarmerie dans ce champ de la médiation, qui semble être confirmée sur l'ensemble du territoire, découle en effet des choix liés aux attributions légales du procureur général qui a le pouvoir de recruter (sous certaines conditions) les médiateurs pénaux et d'habiliter (notamment avec le premier président du TGI) les associations de médiation pénale[119].
L'origine et le statut professionnel de ces cadres retraités dépendent aussi des relations professionnelles qui ont précédé leur activité de médiateur pénal. En effet, certains cadres de la police ont été amenés à développer des relations directes avec les procureurs généraux.

> Médiateur pénal : « *Nous connaissons les procureurs généraux, nous avons été, lors de notre activité professionnelle, souvent en contact avec eux pour le suivi de certaines procédures. Nous témoignons aussi aux assises. En plus, ce sont les procureurs généraux qui notent les officiers de police et ils nous connaissent pour nos qualités* ».

[118] On retrouve sensiblement le même type de profil chez les conciliateurs judiciaires. Une étude commandée par la Mission de Recherche « droit et justice » du ministère de la Justice et réalisée par Y.Desdevides et *alii* (Centre Nantais de Sociologie, mai 2001) montre que ces auxiliaires de justice sont à 90% composés d'hommes âgés de plus de 50 ans et appartenant aux P.C.S. situées au sommet de la structure sociale.

[119] L'article D 15-1 et D 15-2, décret n°96-305 du 10 avril 1996 précise que « lorsque le procureur de la République décide de recourir à une médiation dans les conditions de l'article 41, il peut désigner à cette fin toute personne physique ou morale habilitée ainsi qu'il est dit ci-après. La personne physique ou morale selon qu'elle désire être habilitée comme médiateur dans le ressort du tribunal de grande instance ou dans celui de la cour d'appel en fait la demande au procureur de la République ou au procureur général.

Les relations professionnelles qui se sont instaurées entre ces officiers de police ou de gendarmerie et les procureurs généraux sont incontestablement des éléments qui déterminent les profils des médiateurs pénaux. L'indépendance d'une association de médiation pénale peut elle-même être relative dans la mesure où le procureur n'est pas seulement celui qui entérine légalement la nomination d'un médiateur pénal, il est dans certains cas, celui qui propose son recrutement. Eu égard à nos moyens limités d'investigation, il semble nécessaire qu'une étude plus systématique sur les profils socio-professionnels des médiateurs pénaux intègre l'existence de ces réseaux de relations professionnelles dans la définition des modalités de recrutement. Cependant, au regard de plusieurs témoignages, nous pouvons dès lors affirmer que le recrutement des médiateurs pénaux n'obéit pas aux simples prescriptions juridiques. Autrement dit, ces prescriptions définissent partiellement les modes de recrutement ; il semble qu'ils soient davantage « travaillés » par les réseaux de connaissances dont l'origine peut être professionnelle mais peut aussi relever d'un réseau plus personnel de sociabilité[120].

5.3. Contextes et pratiques de la médiation pénale

A) Les ressources du métier exercé

La profession exercée de policier, et plus globalement l'expérience en matière judiciaire, apparaît être un atout pour les médiateurs pénaux. L'argumentation s'appuie alors sur un réexamen *a posteriori* du métier précédemment occupé. Elle consiste à montrer les adéquations au niveau des modalités et de la philosophie d'intervention. Ce n'est pas la capacité d'écoute et de dialogue qui est surtout mise en avant mais plutôt l'expérience acquise dans la gestion et la connaissance des dossiers pénaux. La médiation apparaît même pour certains comme *« la suite logique d'une pratique de la procédure pénale »*. Les médiateurs *« connaissant les dossiers pénaux »* grâce à leur métier

[120] A l'exemple d'un des témoignages d'une médiatrice pénale, fille de haut fonctionnaire et amie d'un avocat devenu aujourd'hui magistrat.

possèdent des compétences leur permettant *« d'avoir une analyse plus complète et plus rapide »* des situations qu'ils ont à traiter.

> Médiateur pénal : *Les dossiers pénaux, je les analyse mieux et plus vite qu'un autre. Cela me permet d'avoir du recul et je suis persuadé que ceux qui connaissent les dossiers pénaux sont les plus préparés à entamer une médiation ».*

Les médiateurs qui n'ont pas exercé professionnellement dans le champ de la justice ou de la police recourent plutôt à leur expérience sociale relationnelle pour affirmer que leur métier les aide ou les a aidé dans leur exercice de la médiation.

> Médiateur pénal : *« Je gérais un service d'aide à domicile dans le secteur minier. En faisant du social auprès des familles de mineurs, on est conduit à avoir des capacités d'écoute et de dialogue. J'intervenais aussi dans des actions en faveur des personnes âgées et des enfants en âge scolaire (colonie de vacances). Cela m'a appris à écouter les gens, à analyser les choses et à les conseiller et à les guider ».*

B) <u>La nature des affaires et leur degré de complexité</u>

Outre les affaires habituellement traitées en médiation pénale (conflits familiaux, de voisinage, délits de fuite, violences légères, voies de faits[121]), les médiateurs affirment qu'ils ont désormais à gérer des litiges de plus en plus complexes. A leurs yeux se sont surtout les victimes qui se trouvent lésées en raison de l'absence de jugement devant une juridiction.

> Médiateur pénal *: « Les affaires que les magistrats nous envoient sont de plus en plus compliquées. Avec le recul de 4 années, on peut dire que les*

[121] Il est important de souligner que les médiateurs pénaux désignent les faits pour qualifier les conflits de voisinage « d'infraction à l'environnement ». Cette dénomination révèle notamment la forte acculturation juridique présente chez ces acteurs .

affaires sont de plus en plus lourdes. Au début c'étaient de simples accrochages, des violences sans interruption temporaire de travail et maintenant on traite des affaires avec des ITT de plus de 10 jours. Cela pose un problème particulier, surtout pour les victimes auxquelles on doit expliquer pourquoi leur affaire est traitée en médiation ».

Cette complexité des affaires traitées est renforcée par le caractère et la nature du litige. Le degré de complexité est en effet d'autant plus important que la nature du litige relève de violence et concerne directement l'intégrité physique des victimes. Selon les médiateurs, les problèmes de violence (conjugale ou entre tiers) sont les plus difficiles à réguler – avec les problèmes de voisinage puisque le mis en cause a souvent des torts partagés avec le plaignant – dans la mesure où les victimes demandent, en raison du traumatisme subi, une mesure pénale coercitive. Inversement, les médiations sont plus aisées à aborder lorsqu'il n'existe que des dégâts matériels à indemniser puisque les plaignants se contentent pour retirer leur plainte du seul dédommagement de l'infraction suivi d'excuses.

C) Les éléments transversaux de la médiation pénale

Tous les médiateurs pénaux interrogés considèrent qu'il est indispensable de connaître le droit pour réguler les affaires qui leur sont soumises. Ils précisent que le champ de cette connaissance juridique est, toutefois eu égard à la nature des affaires traitées, relativement circonscrit et moins complexe qu'il ne paraît (problème de voisinage, infractions matérielles, atteintes aux biens, droit de garde...). Même, s'ils n'ont pas d'attribution pour refaire l'enquête, cette connaissance, selon eux, leur permet d'avoir plus d'outils pour mener à terme leur médiation.

D'abord le rappel des sanctions prévues par les codes juridiques peut s'avérer déterminant dans la recherche d'un accord entre les médiés. Les médiés alors informés juridiquement seraient plus inquiets des conséquences de leurs actes et seraient par conséquent moins réfractaires à la négociation. Ensuite, il convient pour des médiateurs de

connaître les ordres de grandeur (amende, indemnités, obligations...) envisagés dans les différentes prescriptions juridiques de réparation matérielle ou de dédommagement moral, pour modérer les demandes des victimes et faciliter ainsi la recherche d'accord. « *Il y a des gens* » nous disait un médiateur *« qui veulent profiter de la situation et donc il faut les ramener à être plus raisonnables au niveau de leur demande* ». Enfin, pour d'autres médiateurs leur connaissance du droit leur permet de ne pas déroger à la réglementation en vigueur pour consigner les accords dans un protocole écrit. Particulièrement en matière de contentieux familial (non paiement de pension alimentaire, non présentation d'enfants...), la compétence juridique apparaît capitale puisque ce protocole peut être réexploité à des fins de jugement par l'une des parties. C'est selon eux, grâce à cette connaissance que les médiateurs peuvent rédiger de façon la plus neutre possible les éléments de l'accord[122].

Tous les médiateurs pénaux affirment aussi que leur rôle n'est pas de refaire l'enquête et donc de modifier le contenu des dépositions arrêtées dans le procès verbal. Même si certains d'entre eux reconnaissent qu'il y a « *des enquêtes de police plus ou moins bien faites* » et que « *tout n'est pas dans le procès verbal* », la médiation est définie par les limites légales du travail d'investigation.

> Médiateur pénal : *« Il faut que je traite le dossier comme il est et je n'ai pas le droit de dire qu'il y a des manques dans le dossier. Je ne peux pas faire l'enquête car juridiquement je ne peux pas changer le caractère de l'affaire et l'avocat peut intervenir et dénoncer la procédure si j'agis de la sorte ».*

Ce cadrage juridique de la procédure n'empêche pas les médiateurs de « composer » et de se créer les conditions d'une certaine latitude d'intervention.

> Médiatrice pénale[123] : *« Les éléments des dossiers ne sont pas toujours suffisants. Il manque des choses mais nous n'avons pas le droit de refaire*

[122] Un médiateur nous disait même que dans le protocole, il ne rappelait jamais les faits pour ne pas que l'une des parties exploite ce document et démontre la reconnaissance implicite de l'infraction de l'autre partie.

[123] L'analyse des conceptions de l'équité selon les sexes dépasse notre propos et ne nous permet pas, eu égard à la nature de notre investigation de développer cette problématique. Pour une analyse approfondie de ce

l'enquête. On prend les éléments tels qu'ils sont mais on peut quelquefois orienter les choses. Par exemple, j'ai eu récemment le problème dans une affaire où un homme a porté plainte contre son voisin pour violence. Il était en possession d'un certificat d'hospitalisation pas très clair. On ne pouvait pas comprendre à sa lecture si le plaignant avait bel et bien, comme il l'affirmait, séjourné 3 semaines à l'hôpital. Je me suis permis de téléphoner moi-même à l'hôpital et j'ai appris qu'il avait été hospitalisé en chirurgie digestive alors qu'il avait réussi à faire croire aux policiers qu'il avait subi des violences de la part de son voisin. Dans ce cas précis, j'ai vérifié mais je n'ai pas le droit d'ajouter des nouveaux éléments au dossier. On peut toutefois éclairer, orienter la décision du procureur sans le dire, car les avocats ont le droit d'aller regarder le dossier ».

Cette latitude est limitée par le pouvoir de l'avocat décrit comme le garant d'une certaine « orthodoxie » qui empêche toute expression consignée susceptible de modifier le contenu de l'enquête. La consignation des faits est susceptible d'être interprétée au moment où le ou les avocats sont amenés à entériner les protocoles d'accords de leurs clients. Sa présence, même symbolique, semble déterminer le contenu des protocoles signés, voire certains termes de la négociation qui ont précédé cette signature, à l'instar de ce témoignage émanant d'une médiatrice : *« les choses doivent être dites de la façon la plus neutre possible, même si on a des convictions et des sentiments pour l'une des parties car l'avocat peut aller consulter le dossier ».*

5.4. La bi-polarisation des pratiques

Au delà du contrôle des avocats sur le respect de la procédure et au delà du statut de la médiation et des contraintes réglementaires entre l'institution judiciaire et les acteurs de

---

sujet voir les travaux de J.Kellerhals et J.Coenen-Huther (1988, pp 96-120). D'après eux, les hommes et les femmes en position d'arbitre ne divergent pas dans leur choix distributif de la justice quand il s'agit, dans certaines conditions expérimentales, d'adopter des règles de répartition.

la médiation pénale, il s'avère nécessaire de mieux comprendre la latitude effective dont ces derniers disposent pour préserver ou étendre leur liberté d'action.

La propension à une plus grande indépendance vis à vis des instances judiciaires est perceptible, en premier lieu, dans les usages que les médiateurs font du procès verbal. En effet, ce document (envoyé par le procureur) constitue d'une certaine manière l'héritage des instances judiciaires (police et justice) et incarne en même temps l'expression d'une consolidation de leur position dans le traitement, voire dans la conduite des affaires portées en médiation.

Dans ce procès verbal figurent les dépositions des deux parties dont une est plaignante et l'autre mise en cause, plus exceptionnellement les médiateurs ont à gérer des dossiers où les deux parties sont conjointement plaignantes. Il serait naïf de croire que le statut des protagonistes et le contenu des faits sont seulement construits par ces seuls médiateurs pénaux. Tout au long de la procédure d'investigation, les actes des parties en conflit subissent des interprétations de la part de tous les acteurs engagés dans le traitement de l'affaire[124]. A l'instar du témoignage ci-dessous, ce travail continuel de traduction ne semble pas être ignoré par les médiateurs.

> Médiateur pénal : *« Il y a le filtre du procédurier qui prend l'audition. Au niveau de l'instruction, on s'aperçoit qu'il y a des gens qui n'ont pas utilisé le vocabulaire pour dire ce qu'ils ont dit».*

[124] Il conviendrait en effet de prendre en compte non seulement les versions des parties (indispensables dans un travail d'investigation policière) mais aussi celles produites par l'ensemble des professionnels engagés à un titre ou à un autre dans les processus de construction de l'affaire. Ce travail de traduction pour reprendre la terminologie latourienne s'avère très fécond du point de vue heuristique. Malheureusement, pour des raisons de faisabilité et d'opérationnalisation de la recherche, nous ne développons pas ce type de réflexion. L'analyse des processus de désignation émanant des professionnels de la police et de la justice sont de surcroît difficiles à réaliser en raison du caractère confidentiel du traitement des affaires. Il convient d'ajouter que la complexité qu'implique un travail d'observation de ces deux instances nous éloignerait, d'une part de nos préoccupations, d'autre part ne permettrait pas, en raison des moyens limités que nous avons, d'atteindre les fins espérés.
Nous pouvons juste citer P. Ricoeur (1995, p.179) qui s'est intéressé aux processus de qualification en matière juridique. Succinctement, trois moments interprétatifs peuvent être observés. D'abord l'histoire est continuellement interprétée par celui qui l'écoute. Elle est en même temps singulière puisque « il y a plusieurs façons de raconter les mêmes choses ». Ensuite cette histoire est rapprochée de la loi qui possède le plus d'affinité parmi la panoplie des textes existants. Enfin, la troisième étape consiste à ajuster mutuellement les processus d'interprétation des faits (étape 1) et les processus d'interprétation des lois (étape 2).

Les services de police ou de gendarmerie chargés d'enregistrer le dépôt de plainte et d'enquêter sur le fond de l'affaire qualifient juridiquement, dans la grande majorité des cas, les faits qui leur sont soumis.

> Médiatrice pénale : *« Mis à part les dossiers où les deux parties ont porté plainte, il est rare que les services de police n'aient pas repéré la victime et le mis en cause. La police nous fait un rapport sur les faits reprochés au mis en cause[...]. Dans les dossiers (procès verbal) la police fait toujours un petit résumé de l'affaire où elle cite les articles de loi. Normalement, nous n'avons pas à rechercher de quoi ça relève».*

Il nous apparaît que c'est moins la nature du différend qui caractérise la médiation pénale que la qualification juridique[125]contenue dans le procès verbal. Cette qualification telle qu'elle est étayée par l'exercice du médiateur résume une lecture des faits. Qualifier les faits contient intrinsèquement une réduction de ces faits, c'est à dire produit l'isolement de certaines de ses particularités. La qualification pénale stabilise le conflit ; elle se veut en tout cas intrinsèquement objective puisque les faits se rapportent de manière causale à la norme juridique. Elle n'est pas simplement informative, mais elle relève d'une injonction au moins symbolique qui permet pour certains médiateurs de restreindre l'espace de discussion. Pour autant, elle n'est pas non plus une clôture du cadre des relations – puisque la médiation n'est pas conçue comme un simple rappel de la loi – mais la proposition voire l'injonction d'un univers de référence qui a pour fonction de retraduire dans certains termes les responsabilités des personnes.

Plus concrètement, les dépositions des médiés contenues dans le procès verbal et la qualification pénale des situations sont des indications, voire pour certains médiateurs, le pivot central sur lequel ils fondent leurs actions et leurs modalités d'intervention pour

[125] Les différends de voisinage peuvent autant faire l'objet d'un traitement en médiation pénale que d'un traitement en médiation sociale. Par exemple, le Parquet de Thionville en Moselle transmet certaines affaires de ce type à des médiateurs sociaux oeuvrant dans une association et n'ayant signé aucune convention avec le tribunal. De manière plus générale, les conflits familiaux (violences conjugales, modalités de paiement de pensions alimentaires...) sont aussi, dans certaines juridictions, tantôt traités par des médiateurs familiaux, tantôt par des médiateurs pénaux.

mener leurs médiations. On peut toutefois distinguer plusieurs attitudes à l'égard du procès verbal et un emploi varié quant à son utilisation dans la procédure de médiation. Les plus caractéristiques peuvent se définir de manière idéal-typique, ce qui ne signifie pas qu'il n'existe pas une pluralité de positions comprises dans le continuum des deux figures antithétiques que nous proposons maintenant d'étudier.

- Pour un **premier groupe** de médiateurs, le procès verbal est un instrument qui ne permet pas de se faire une réelle idée des faits opposant les deux parties. Sans remettre en cause son utilité, notamment lorsque les faits sont clairement établis et reconnus par ces deux parties, des médiateurs pénaux affirment que, pour une part non négligeable de dossiers, « *les choses sont différentes de ce qui est écrit dans les procès verbaux* ». La consignation des faits est forcément limitée à leurs yeux dans la mesure où le but du procès verbal n'est ni de se focaliser sur les causes de l'infraction commise ni sur les préjudices psychologiques et matériels des victimes.

Or la connaissance des causes constitue, selon eux, un objectif que doit s'assigner le médiateur en situation de médiation. *« Moi, j'essaie toujours de remonter à la source pour savoir comment un conflit a commencé »*. Quelques uns vont même jusqu'à effectuer leurs propres investigations s'ils jugent que le degré d'incertitude est trop important pour traiter équitablement l'affaire. Sans explicitement contredire devant les médiés les termes du procès verbal, la compétence du médiateur repose aussi sur sa capacité à dissocier le moment de l'enquête et le moment de la médiation.

Pour ces médiateurs, le rappel à la loi doit être tempéré par le souci de ne pas abandonner quelques référentiels de la médiation. Les principes de neutralité et l'absence de jugement sont alors avancés pour justifier que le médiateur agit différemment du délégué du procureur dans la mesure où il doit s'évertuer à montrer qu'il ne peut pas décider de la culpabilité d'une des parties : d'autant que la plainte peut même être considérée « *comme la prime au plaignant, surtout dans les affaires de voisinage où la victime a souvent, elle aussi, des torts* » ; en tous cas son attitude peut être, selon les médiateurs, à l'origine du différend.

La relativisation de la culpabilité et sa traduction par la qualification juridique se fondent le plus souvent sur trois raisons différentes. Premièrement, la responsabilité des actes commis n'est pas toujours appréciée à partir d'un schéma manichéen de type victime/coupable. Deuxièmement, le plaignant est quelquefois perçu comme une personne engagée dans un processus de surenchère où ses motivations consistent à demander, aux regards des faits commis (plus précisément du délit mentionné), un dédommagement jugé disproportionné. Troisièmement, il existe chez certains médiateurs une volonté d'instaurer « un rééquilibrage » entre les médiés. Cette nécessité est notamment fondée sur l'idée selon laquelle le procureur est quelquefois amené à caractériser l'infraction à partir de la seule déclaration de la victime supposée. L'écoute du mis en cause permet alors d'atténuer les allégations de la victime et d'entendre l'autre version des faits.

Les qualités d'écoute deviennent donc capitales pour faciliter l'expression émotive et envisager au moins une résolution partielle de l'affaire, notamment quand « *la victime n'est pas toujours victime et le mis en cause n'est pas le seul responsable de la situation* ». Pour certains il convient même d'avoir « *la fibre sociale* » et sortir de la configuration pénale dans laquelle ils sont. Se décrivant eux-mêmes comme des « *travailleurs sociaux* », ils soulignent que les médiateurs doivent soutenir psychologiquement les personnes mais aussi être en capacité de les orienter vers des structures sociales *ad hoc*. Conscients de leurs propres limites ils tendent toutefois à se démarquer des assistantes de service social en précisant que leur but vise « *à régler le conflit et non à traiter tous les problèmes de la personne* ». La finalité de la médiation demeure l'accord et s'il convient d'avoir des qualités d'écoute, il ne s'agit pas non plus « *de tourner en rond et de noyer le conflit dans les tracas personnels* ».

- Pour **le second groupe** de médiateurs, le procès verbal constitue l'outil premier que le médiateur pénal doit utiliser pour étayer sa pratique. Son contenu est décrit comme suffisant et complet surtout qu'il ne lui appartient ni d'apporter des précisions à l'enquête, ni de faire « *le procès de la procédure* ». « *Je me base sur ce qui a été dit lors du procès verbal pour me conduire et faire la part des choses* ».

Le procès verbal devient alors l'instrument explicite « *qui permet de savoir dès le début ce que les gens ont fait* ». Pour ces médiateurs, il est incompatible de ne pas ouvrir le

dossier avant la médiation, comme il est préconisé par certains formateurs, dans la mesure où leurs interventions sont limitées par le cadre de la loi. Si des ajustements doivent s'opérer pour aborder la médiation, il apparaît à leurs yeux indispensable de l'étayer par les éléments juridiques de l'enquête pour ne pas contredire ou compléter le procès verbal.

La mise en perspective du différend tel qu'il est décrit dans le procès verbal et la version renouvelée (voire remaniée) qui est exprimée par les médiés quelques mois après (environ 4 à 6 mois) ne semblent pas être importantes puisque les médiateurs disent s'en tenir à la seule enquête réalisée par les services de police. Ces médiateurs pénaux affirment nettement leur inclination à s'en tenir à la version des faits telle qu'elle a été établie par les services de police ou de gendarmerie. Ils disent s'intéresser en premier lieu aux actes qui ont motivé la médiation laissant de côté les controverses périphériques voire les causes du conflit. Autant le mobile apparent du différend peut faire l'objet d'un intérêt, autant l'origine du conflit apparaît secondaire, puisqu'il « *s'agit avant tout de traiter l'infraction telle qu'elle a été établie* ». Si l'écoute s'avère indispensable et nécessaire, elle ne doit qu'exceptionnellement contredire le fond de l'affaire, c'est à dire les jugements et les éléments d'appréciation des instances qui précèdent l'intervention des médiateurs pénaux. La croyance quant à la véracité de ce qui a été co-construit en amont par d'autres instances est renforcée par l'asymétrie en terme d'autorité entre les médiateurs pénaux et le procureur de la République. Autrement dit, le degré de validité et de réfutation relatif à la désignation des faits dépend aussi de la position occupée par ceux qui ont contribué en amont à la qualification du différend.

Pour ce groupe, la compétence se définit fortement par les connaissances juridiques que doit posséder le médiateur. Réfutant certains enseignements qu'ils ont suivis au cours de leur courte formation, le droit est considéré comme un outil leur permettant « *de ne pas se faire déborder par des faits annexes* » et de recentrer leurs propos sur la qualification juridique. La plupart estiment qu'ils n'ont ni les compétences ni le désir de traiter « *les problèmes psychologiques des différentes parties et encore moins du mis en cause* ». Explicitement ces derniers affirment que leur travail n'est pas « *d'écouter les gens nous raconter l'ensemble de leurs problèmes* ».

Continuum idéal-typique des conceptions de l'intervention en médiation pénale			
Caractérisation des approches	Rapports des médiateurs au procès verbal	Matrices principales des modalités d'échanges avec les médiés	Principales compétences mises en oeuvre
« particularistes »	Le procès verbal comme outil accessoire	Examen des circonstances de l'affaire Dissociation entre le moment de l'enquête et le moment de la médiation Relativisation de la culpabilité du mis en cause	Ecoute Attitudes de non-jugement Compréhension inductive
« prescriptives »	Le procès verbal comme outil indispensable et suffisant	Validation et confirmation des faits tels qu'ils sont déclinés dans le procès verbal. Refus d'une lecture causale globale en relation indirecte avec l'affaire	Connaissances juridiques Jugements déductifs

Pour récapituler on peut donc affirmer que le débat oppose ceux qui définissent la médiation en terme de processus communicationnel et dialogique et ceux qui l'abordent en termes de règles.

Pour les premiers, le médiateur doit relativiser la combinaison établie entre les faits existants et les normes juridiques retenues. L'approche consiste à s'appuyer sur la logique interne du discours débarrassée, dans la mesure du possible, de sa normativité juridique. Par exemple, lorsque des formateurs recommandent de ne pas ouvrir les dossiers et de s'en tenir aux différentes versions des faits des protagonistes, ils invitent par la même les médiateurs à se dégager d'un mode de résolution juridique et à fonder leurs interventions sur les différentes descriptions développées par les médiés. Autrement dit, il s'agit pour reprendre les termes d'un médiateur, défendant cette conception, de « *se démarquer du filtre de la procédure* » pour accéder à la rationalité du discours. Selon cette conception, il peut exister, en raison de la singularité des affaires, un arbitraire dans les traductions établies (entre faits et lois) par les services d'enquête; ce qui nécessite un questionnement utile pour en rétablir une lecture équitable. La nécessité d'une écoute généralisée, quelles

que soient les circonstances, demeure la matrice principale de l'intervention. Elle se veut inductive puisque le médiateur ne prend pas comme point de référence les règles juridiques mais le récit des médiés[126]. La médiation est alors conçue comme un lieu d'écoute où le conflit est resitué dans un espace qui dépasse l'espace judiciaire et où l'approche des rapports individuels l'emporte sur le rappel à la norme. L'approche se veut « *particulariste* » et sous tend l'existence d'une pluralité de règles de justice.

Pour les seconds, la médiation doit être fondée sur la base de règles explicites pré-établies où le médiateur doit moins s'intéresser aux singularités des personnes qu'aux circonstances des infractions. Le rapport formel au procès verbal et la tendance à l'indissociation entre argumentation et rappel à la loi nous conduit à affirmer que cette conception de la médiation est proche d'un classement sous condition où la proclamation de la règle doit précéder la réparation effective du préjudice.

Cette approche « *prescriptive* » doit alors être représentée par une figure d'autorité légitime, impliquant une relation asymétrique entre le tiers et les médiés impliqués dans le conflit. Cette approche consiste, pour faciliter l'adhésion des médiés à la médiation, à établir un passage entre ce qui est juridiquement prescrit et ce que les médiés doivent admettre. La démarche du médiateur est ici plutôt déductive puisque c'est à partir de la qualification juridique que les médiateurs appréhendent les faits incriminés. Au niveau rhétorique, les arguments qui s'y rapportent visent à établir un lien entre ce qui doit être admis (loi) et ce que le médié doit admettre. Le médiateur se fait alors l'interprète de cette mise en équivalence en exprimant par une variété de ressources argumentaires la nécessité de ne pas enfreindre la loi et l'exigence d'en prouver par un accord écrit son respect et son acceptation. Posé comme évidence objective, le médiateur balise le cadre des accords

[126] Paradoxalement, on comprendra que c'est cette même logique qui caractérise l'enquête policière et *a fortiori* la qualification juridique dans la mesure où l'interprétation de faits concordants, amène les enquêteurs à induire la culpabilité du mis en cause et à construire le statut de la victime. Mais à la différence de ce contexte d'investigation, cette approche inductive de la médiation pénale ne consiste pas à établir une concordance entre faits et normes juridiques – c'est à dire au regard des particularités de l'affaire, à en inférer un principe de généralisation juridique – mais laisse un champ des possibles quant aux types de normativité qui peuvent se profiler dans les interactions. On peut également considérer que la logique inductive n'aboutit pas toujours à une généralisation mais aussi à des conclusions singulières portant sur les faits (Robrieux, 2000, p.35).

possibles et manifeste sa distance personnelle par rapport à l'affaire. En fait, nous sommes proche d'une logique « rationnelle/légale » envisagée comme impersonnelle et fondée sur une gestion rationnelle incarnée par l'appareil judiciaire qui rappelle et entend appliquer la loi. Dans la mesure où le « bon sens » et les « règles morales » n'ont pas toujours un ancrage suffisant, les règles juridiques sont ici envisagées comme l'outil indispensable de la médiation. Par ailleurs, cette approche peut s'avérer doublement problématique car elle tend à inscrire dans les relations médiateurs/médiés des rapports asymétriques (contraires à la philosophie de la médiation) ou à les occulter quand elles concernent les médiés entre eux.

5.5. Les modes euphémisés de la coercition ou l'injonction à la négociation

Légalement (loi du 4 janvier 1993) le consentement des médiés est nécessaire pour engager une procédure de médiation pénale. Dans la pratique cette faculté de participer ou de refuser la médiation est soumise à un ensemble de contraintes qui pèsent sur le « libre arbitre » des médiés . Si la médiation pénale est rarement spontanée mais plutôt consentie (Milburn, 2000, p.35), il semble nécessaire de comprendre pourquoi ce consentement ou plus précisément cet « encouragement » se révèle quelquefois contraint.

Ces contraintes sont perceptibles à travers les modes rhétoriques de persuasion qui, dans notre propos, recouvrent l'ensemble des arguments discursifs[127] et symboliques visant à rechercher l'adhésion des médiés aux objectifs de règlement du conflit par la médiation. Convaincre les médiés à négocier ou à accepter une « réalité[128] » objectivée par les médiateurs constitue une compétence qu'ils mettent en œuvre dans leurs manières de conduire une médiation. Il s'agit pour nous de comprendre comment se décline cette compétence qui se confond en partie avec les capacités argumentaires du rhéteur.

---

[127] Nous n'intégrons donc pas dans cette définition la communication non verbale médiateur/médiés en raison des limites de notre outil d'investigation qui, contrairement à une observation systématique s'appuie seulement sur le discours des interviewés.

[128] Le concept de réalité est ici à prendre dans son acception phénoménologique, c'est à dire qu'il n'est rien d'autre que la façon dont les choses nous apparaissent.

A) Le rappel à la loi comme mode de persuasion du mis en cause

La recherche de la réparation du préjudice psychologique et/ou matériel demeure un élément central qui détermine fortement les ressources argumentaires et les modalités d'intervention des médiateurs pénaux.

C'est dans cette perspective que le rappel de la qualification juridique figurant sur le procès verbal est très souvent utilisé pour amener le mis en cause à un accord[129]. Cette rhétorique juridique contraignante est employée selon les médiateurs à certaines étapes de la médiation. Deux types d'attitude se dégagent alors : pour les uns le rappel de la qualification juridique en début de médiation permet d'indiquer aux médiés le caractère pénal et donc de mentionner une certaine gravité des faits (l'analyse de contenu longitudinal montre que cette attitude se retrouve essentiellement chez les médiateurs qui défendent une position *« prescriptive[130] »*); pour les autres, le rappel de la loi et de ses conséquences probables n'est utilisé qu'en dernier recours, c'est à dire quand les médiateurs jugent que le mis en cause ne reconnaît pas l'infraction ou se montre peu coopératif dans la définition de l'accord final (approche *« particulariste »*, proche de la philosophie et des principes de la médiation).

Quelquefois le rappel à la loi est considéré comme une mesure préventive à la récidive et apparaît salutaire pour préserver l'ordre social.

> Médiateur pénal : *« Je suis médiateur pénal, mais aussi délégué du procureur. Rappeler les sanctions pénales qu'un mis en cause encourt fait partie de mes attributions. Il y a des dossiers où il convient d'être vigilant car les personnes peuvent commettre les mêmes infractions 15 jours après. Actuellement je suis sur le dossier d'une personne qui a été*

[129] On retrouve ici la portée performative du droit qui fait dire à P. Bourdieu (1986, p. 13) qu'il est « la forme par excellence du discours agissant, capable par sa vertu propre, de produire des effets ».

[130] Notre analyse longitudinale de contenu des interviews montre aussi, sans trop de surprise, que plus le médiateur est lui-même proche de l'institution judiciaire, eu égard à ses fonctions professionnelles antérieures (policier ou magistrat à la retraite), et plus il invoquera la centralité des règles de droit dans son exercice de la médiation.

victime d'un dommage matériel sur sa voiture. Le mis en cause est parti sans laisser d'adresse, mais il y avait un témoin qui a relevé la plaque d'immatriculation. En médiation je lui ai rappelé les conséquences de son infraction, pour que ça le mette en éveil, sinon il recommence 8 jours après en se reposant sur le fait que son assurance a remboursé les dégâts ».

Les arguments utilisés par les médiateurs pour convaincre le mis en cause à négocier, voire à accepter certaines propositions d'accord, se fondent aussi sur le rappel de plusieurs conséquences en cas de non accord des parties. Parmi ces rhétoriques on peut repérer plusieurs figures argumentaires dans le discours des médiateurs. Comme nous considérons les discours de manière transversale et longitudinale, il convient d'indiquer que ces figures ne sont pas toujours présentes dans leur ensemble et donc employées conjointement par les médiateurs.

Le rappel des conséquences d'une non-médiation est de plusieurs ordres. D'abord certains médiateurs mettent en garde le mis en cause sur les possibles poursuites de l'affaire devant une juridiction pénale. Dorénavant, selon eux, le procureur de la République poursuit, dans la très grande majorité des cas, les affaires qui n'ont pas eu une issue favorable en médiation. La « coopération » du mis en cause est donc fortement souhaitée s'il ne veut pas s'exposer à d'éventuelles sanctions pénales.

D'autres rhétoriques de persuasion à l'attention des mis en cause sont aussi mises en oeuvre lorsqu'ils ne reconnaissent pas les faits[131]. Face à ces situations deux attitudes sont, selon les médiateurs, de manière conjointe ou séparée envisagées. Une première manière consiste à reprendre les éléments contenus dans le procès verbal en facilitant l'expression et les justifications du mis en cause. Le but explicite est de repérer ses contradictions pour l'interpeller de manière interrogative, voire pour les lui signifier et

[131] Globalement, les refus émanant du mis en cause sont plus rares dans la mesure où il désire avant tout éviter une condamnation. Les refus observés concernent seulement les litiges où le mis en cause ne reconnaît pas les infractions qui lui sont reprochées. Autrement dit, comme l'affirme un médiateur, « *il a tout intérêt à accepter la médiation, à moins d'avoir à faire à un type de mis en cause que l'on rencontre parfois, qui est connu par les services de police, et pour qui la médiation est un moindre mal* ».

opérer ainsi un glissement entre le statut de suspect et celui d'infracteur. L'écoute est alors fondée sur le principe de non-contradiction qui repose sur le fait que deux justifications contradictoires ne peuvent pas être plausibles en même temps.

> Médiateur pénal : *« Je n'ai aucun pouvoir coercitif. Il y a une stratégie de dialogue que je confronte aux éléments qui existent dans la procédure. C'est une discussion qui s'instaure entre deux personnes. C'est un peu un interrogatoire, vous le faites parler, mais à un moment il fait des erreurs et moi j'essaie de montrer les contradictions. Ce n'est pas sournois, mais je montre ma volonté de faciliter le dialogue ; il faut bien mettre les gens devant leurs responsabilités ».*

Face à l'absence de reconnaissance des faits par le mis en cause, un second procédé – à l'instar du témoignage ci-dessus – vise à apprécier les éléments du dossier en les confrontant à ses justifications. La recherche de contradictions n'est pas systématiquement utilisée, il s'agit plutôt pour le médiateur de rappeler l'incontestabilité voire l'infaillibilité de certains faits contenus dans le procès verbal. L'expression de ses convictions se fonde alors soit sur les témoignages recueillis, soit sur une expertise médicale « prouvant » la responsabilité du mis en cause. Le certificat médical dans les affaires de violence conjugale constitue, par exemple, l'un des supports sur lequel pourra porter l'interpellation verbale du mis en cause par le médiateur.

Lorsque le mis en cause persiste dans son attitude de non reconnaissance des faits reprochés – situation décrite comme l'une des plus difficiles en médiation – dans la plupart des cas, les médiateurs renvoient l'affaire devant le procureur qui décidera notamment en fonction des éléments dont il dispose, de l'opportunité des poursuites. Ce type de situation est même considéré par l'un des médiateurs interrogé comme un « *cadeau empoisonné car nous n'avons pas de preuve pour dégager le vrai du faux* [...]. *Nous essayons de revenir et de discuter sur les faits qui ont conduit à la médiation, mais si après plusieurs heures la personne ne reconnaît pas les faits, c'est une non-médiation* ».

Cependant si la plupart des médiateurs caractérisent ces situations d'insolubles, d'autres considèrent qu'elles ne sont pas pour autant intraitables. Les protocoles d'accord ne sont pas à leurs yeux soumis à une quelconque reconnaissance des faits. Quelquefois le médiateur réussit à obtenir du plaignant la signature d'un accord et le retrait de sa plainte, et du mis en cause des excuses sur les conséquences conflictuelles du litige tout en rejetant sa responsabilité dans l'infraction commise.

B) La prévision d'un règlement judiciaire insatisfaisant comme mode de persuasion à l'attention du plaignant

Pour faciliter l'adhésion des médiés à un règlement par la médiation, plusieurs médiateurs soulignent qu'il est très souvent nécessaire de rappeler leurs intérêts respectifs. Ce rappel est un véritable vecteur visant à convaincre et à permettre l'adhésion des médiés aux termes du protocole d'accord. Les bénéfices réels ou supposés de la médiation sont alors comparés aux possibles conséquences d'un traitement judiciaire classique.

Concernant la victime il convient de lui préciser que son affaire risque d'être traitée dans un délai assez long, si elle ne fait pas l'objet d'une médiation. De surcroît, à l'instar des rhétoriques déjà observées chez les « avocats-médiateurs » et chez les médiateurs sociaux, les argumentations relatives au coût financier supplémentaire d'un règlement en justice sont mises en avant. Dans le cas où le plaignant persiste à vouloir porter son affaire devant un tribunal et donc à refuser une médiation, l'un des médiateurs (policier à la retraite) nous dit ne pas hésiter à donner une information juridique complète sur les procédures pénales et leur coût financier : « *je dis à la victime que quand le procureur classe sans suite, il a toujours la possibilité de se rendre devant le doyen des juges d'instruction et de se constituer partie civile. Mais s'il utilise cette procédure, il devra déposer une caution et dans la plupart des cas se faire accompagner d'un avocat. Il faut qu'il soit sûr de son coup sinon cet argent est perdu* ».

Un des autres arguments qui semble couramment utilisé par les médiateurs pour amener le plaignant à négocier consiste à lui préciser la forte probabilité d'obtenir, en cas de jugement de son affaire devant un tribunal, un dédommagement en deçà de ses attentes.

Contrebalançant le scepticisme de certains plaignants à l'égard de la médiation et de ses supposés maigres effets sur le mis en cause, plusieurs médiateurs les avisent même de la possibilité offerte au procureur « *de ressortir le dossier devant une juridiction si le mis en cause récidive* ». Affirmant ainsi que le procureur est le garant de l'application de l'accord, les médiateurs rappellent au plaignant que le mis en cause est contraint de respecter les termes au risque de s'exposer à des poursuites pénales.

Cette argumentation est surtout envisagée lorsque les plaignants désirent coûte que coûte que leur affaire soit portée devant une juridiction pénale. Plus encore, les médiateurs évoquent l'issue quasi improbable que leur demande ait des chances d'aboutir devant un tribunal en raison de l'inclination du magistrat à classer sans suite les affaires des victimes qui se sont montrées récalcitrantes lors de la médiation.

> Médiateur pénal : « *Le principal problème c'est quand les plaignants veulent aller jusqu'au bout. Ils sont alors contre toute solution amiable. Leur but c'est la condamnation de leur adversaire devant un tribunal. Moi, dans ce cas, je leur dis attention vous ne voulez pas accepter un dédommagement avec nous en médiation, mais il est probable que devant un tribunal vous n'obteniez rien. Quelquefois je leur dis que le procureur peut classer l'affaire. D'ailleurs quand les victimes refusent une médiation, le procureur classe l'affaire car il considère que l'attitude de la victime non favorable à la médiation est une attitude infondée* ».

Autant les rhétoriques de persuasion à l'attention du mis en cause consistent quelquefois à lui signifier que son affaire peut faire l'objet d'un traitement judiciaire et donc à s'exposer à des sanctions, autant cette rhétorique de persuasion à l'égard du plaignant repose sur le rappel d'une forte improbabilité d'une poursuite pénale. Cependant ces deux rhétoriques sont en fait similaires au niveau de leur logique dans la mesure où elles s'appuient sur un énoncé probabiliste qui oppose bénéfice potentiel d'un règlement en médiation et issue incertaine, voire défavorable d'un traitement judiciaire.

Globalement à la lecture de nos investigations, on peut distinguer la médiation pénale des autres médiations par le degré de liberté relativement limité des médiés face à l'impératif de s'engager dans un processus de régulation de leur conflit. En effet, il convient de rappeler que le mis en cause a souvent intérêt à accepter une médiation puisque pèse sur lui une forte présomption de culpabilité pour ne pas dire une forte croyance quant à sa responsabilité pénale. De même, le refus de médiation pénale pour le plaignant peut l'amener à abandonner ses prétentions de réparation symbolique et matérielle dans la mesure où il lui est rappelé que sa plainte a toutes les chances de faire l'objet d'un classement sans suite.

5.6. Des interactions aux aspects macro-sociaux : sources de légitimité et inégalités culturelles

Si la reconnaissance de l'action du médiateur par les médiés est une source indéniable de légitimation, il convient de signifier qu'elle n'est pas seulement le produit des « aptitudes » personnelles, mais relève aussi de son identité professionnelle notamment affiliée institutionnellement par le mandat judiciaire et la tendance à la caractérisation juridique des affaires (rappel à la loi). Autrement dit, dans sa boîte à outils le médiateur pénal, acteur de l'institution judiciaire, dispose d'une compétence empathique non-exclusive car nourrie d'un désir de responsabilisation (voire quelquefois de culpabilisation) fondé sur le recours à une normativité juridique.

A l'instar de certains témoignages, déjà exposés précédemment sur l'existence d'une demande d'information juridique chez les usagers de la médiation pénale, la possession d'une compétence juridique supposée ou réelle contribue à la consolidation d'une légitimité statutaire. Le recours à ce type de savoir permet à des médiateurs pénaux, d'une part de se montrer « sous leur meilleur jour » dans la mesure où l'argument juridique devient un vecteur d'auto-légitimation, d'autre part, de répondre indirectement aux questions qui touchent à leur appartenance institutionnelle. Leur position d'expertise (que les médiés leur confèrent) est indéniablement renforcée, sinon étayée par le mandat

judiciaire considéré par eux comme un instrument de légitimité de leur intervention[132]. Cette légitimité ne produit pas seulement des effets de reconnaissance chez les médiés mais aussi chez les avocats. Ces derniers seraient même la plupart du temps sensibles aux frontières du territoire professionnel qu'ils ne doivent pas franchir. Notamment lors de la signature du protocole d'accord, les avocats adoptent le plus souvent une attitude passive et quelquefois bienveillante à l'égard des médiateurs[133].

Les médiateurs semblent ainsi renforcer leur légitimité par le pouvoir symbolique qu'ils tirent de l'institution judiciaire. Le palais de justice, lieu où doit se dérouler la médiation constitue en effet une autre source de légitimité. Lorsque la médiation se déroule dans ce lieu, il existe des effets bénéfiques tant pour les mis en cause que pour les plaignants. La convocation au palais de justice *« marque les esprits, surtout pour l'auteur de l'infraction dont on doit bien lui montrer qu'il doit être impliqué »*. Pour les plaignants, la médiation dans l'enceinte du tribunal permet de leur signifier que la justice est un service public qui prend en compte leurs demandes. C'est le caractère solennel qui est mis en avant, il permet aux médiateurs de réaffirmer aux médiés l'attachement à l'institution judiciaire et les obligations sociales qui incombent à tout individu. *« Si la médiation se passe en dehors du tribunal, les gens vont même croire que l'on va leur servir le café »*. Cette solennité de la justice symbolisée par le tribunal conditionnerait même l'issue favorable de la médiation. *« Le fait d'être convoqué au tribunal n'est pas étrangère aux 70% de réussite que nous connaissons dans notre association »* nous disait l'un des médiateurs.

---

[132] Ce mandat judiciaire est signifié explicitement dans les lettres de convocation et implicitement traduit par les sigles et signes scripturaux d'appartenance à l'institution judiciaire.

[133] Selon les médiateurs, les avocats se montrent de plus en plus respectueux et compréhensifs à l'égard de la médiation pénale. *« La nouvelle génération d'avocats »* connaît l'existence de la médiation puisqu'elle fait partie du programme d'enseignement dispensé à la faculté. *« L'ancienne génération »* quant à elle est décrite par les médiateurs comme une génération de moins en moins réfractaire à un traitement de l'affaire par la médiation. Cette adhésion s'explique, selon eux, certes grâce à la connaissance plus grande de cette procédure mais surtout en raison de l'intérêt pour cette profession à tirer avantage des bénéfices de la médiation quand elle est traitée par les médiateurs pénaux. Les avocats passent beaucoup de temps à attendre dans les tribunaux, alors qu 'en médiation ils ne sont généralement présents qu'au moment de la signature du protocole d'accord. Ainsi ce témoignage d'une médiatrice pénale qui souligne que *« nous, en médiation, on facilite le travail des avocats, ils n'ont pas à perdre leur temps dans les couloirs à attendre. Ils sont là au moment du dernier rendez-vous. Ils nous laissent faire et n'interviennent pas ; ils n'ont qu'à donner leur accord et ils empochent 700 francs »*.

Il se peut même que le médiateur joue sur la perception ambiguë de son statut, en tout cas n'apporte pas les informations nécessaires quand les médiés le confondent à un magistrat. « *Les gens nous appellent quelquefois Monsieur le Juge, je les laisse croire que je suis un juge. Je joue sur cette confusion, je ne dis pas tout le temps que je suis un simple médiateur* ». Tous évidemment n'adoptent pas cette attitude et nous dirions même qu'elle semble marginale quand elle est conçue comme une stratégie supplémentaire de persuasion, mais nous ne pouvons pas affirmer qu'elle n'est pas adaptée à des degrés variables par les médiateurs pénaux. Pour des médiateurs en tout cas, on pourrait dire qu'il existe une « partie de cache-cache » reposant moins sur une volonté délibérée de dissimulation de leur statut que sur le désir de maintenir une confusion chez les médiés pour accélérer la procédure et bénéficier d'un supplément de légitimité.

Plus globalement, ces processus de différenciation statutaire nous conduisent à penser qu'il convient de considérer certaines conditions socio-structurelles présentes dans les interactions des acteurs de la médiation. Tout comme la reconnaissance de l'action du médiateur n'est pas seulement le produit de ses aptitudes personnelles, il est utile de préciser que les processus doivent aussi être analysés à partir des positions sociales des médiés et des médiateurs : statut, appartenance sociale, réseau de sociabilité... . Une sociologie plus approfondie sur la nature des rapports médiés/médiateurs s'avère utile. A l'instar, des travaux existant en sociologie de l'école sur les relations enseignés/ enseignants, il serait donc fructueux de scruter – avec des outils d'investigation plus adaptés que les nôtres à ce type de problématique (méthode expérimentale, observation *in situ*...) – les vecteurs sociaux dans les rapports médiateurs/médiés[134]. Complémentaires de notre travail , les procédures seront alors moins appréhendées à partir des rhétoriques mises en œuvre définissant en partie les compétences des médiateurs qu'à partir des processus de proximité, voire « d'affinité » sociale. On peut dès lors poser l'hypothèse que le degré de

[134] L'analyse serait intéressante dans la mesure où les médiateurs pénaux semblent pour beaucoup appartenir aux professions et catégories socio-professionnelles (P.C.S.) des cadres et des professions intermédiaires, alors qu'il est très probable que les usagers de la médiation pénale se répartissent au moins dans l'ensemble des 9 groupes de la nomenclature des P.C.S., voire sont sur-représentés chez les catégories ouvriers/employés. Cette hypothèse doit évidemment être vérifiée par un appareillage statistique et méthodologique plus ambitieux que le nôtre.

proximité sociale et culturelle se traduit dans les relations de l'ensemble des acteurs impliqués dans la médiation.

Les positions sociales ne participent pas seulement à la définition des processus de négociation entre médiateurs et médiés, on peut aussi affirmer qu'elles nourrissent les interactions de l'ensemble des participants (notamment des médiés entre eux). Les processus d'inégalités culturelles qui se superposent aux traditionnelles inégalités sociales et économiques sont d'ailleurs, pour certains médiateurs, effectifs dans les procédures de médiation pénale. Autrement dit, les inégalités et les disparités sociales des médiés se révèlent aussi dans leurs capacités à négocier. Qu'ils soient victimes ou mis en cause, les médiés d'un niveau culturel élevé sont perçus comme plus « *malins* » pour défendre leurs intérêts. Il ne s'agit pas ici de rappeler ce qui paraît être, pour le sociologue, un truisme mais de montrer que certains médiateurs ont conscience de l'existence de ces déséquilibres de position et de ses effets inégalitaires sur les capacités de négociation entre les médiés. Il apparaît en tout cas que les positions sociales des individus sont aussi des éléments significatifs de l'interaction sociale. En d'autres termes, le capital culturel [135] décliné par des compétences linguistiques et la maîtrise du langage légitime (au sens de Bourdieu) est considéré comme un acquis pour celui qui en est détenteur . Sans nous être donné les moyens de développer cette perspective (observation), toutes les chances sont réunies pour que les personnes disposant d'un capital culturel élevé adoptent un discours produisant des effets d'un grand poids sur les éléments de la négociation entre les médiés. L'interaction linguistique dépend de la structure des positions sociales des agents et leurs ressources sont d'autant plus inégalitaires que leurs positions sont asymétriques[136] (Bourdieu, 1992, p108) .

[135] Pour reprendre une approche bourdieusienne, on peut sommairement avancer que le capital culturel procure des profits sur le marché de la médiation dans la mesure « *où le langage produit l'essentiel de ses effets en ayant l'air de ne pas être ce qu'il est* » (Bourdieu, 1984 , p.110).

[136] Comme le souligne P. Bourdieu « même l 'échange linguistique le plus simple met en jeu un réseau complexe et ramifié de relations de force historiques entre le locuteur, doté d'une autorité sociale spécifique et son interlocuteur ou son public, qui reconnaît son autorité à différents degrés, ainsi qu'entre les groupes respectifs auxquels ils appartiennent » (*ibid.*, p.108).

Ces inégalités de position ne se traduisent pas seulement à travers les modalités verbales de la négociation, c'est à dire sur les capacités argumentaires des rhéteurs lors des interactions, mais aussi sur les rapports qu'ils ont à l'écrit, notamment au moment de l'élaboration du protocole d'accord. Comme le souligne ce type de témoignage néanmoins récurrent : « q*u'ils soient plaignants ou mis en cause, les gens qui ont un niveau culturel élevé ne signent pas n'importe quel accord, alors que les autres sont prêts à signer n'importe quoi*». On peut également supposer que les éléments d'accord sont, d'une part, plus ou moins délimités par le cadrage juridique et l'existence symbolique ou physique des garants de cette juridicité (procureurs, avocats). D'autre part, ils sont empreints des représentations sociales et individuelles que les médiateurs ont des médiés. Si la plupart des médiateurs interrogés consignent eux-mêmes les termes de l'accord dans un protocole écrit, il apparaît toutefois que cette inclination à faire ou non participer de façon effective les intéressés à la définition de leur accord se joue différemment selon *« que vous avez à faire à des gens pour lesquels il faut dicter les choses et ceux pour lesquels on essaie de trouver les mots les plus justes pour ne pas bousculer leur sens critique ».*

Pour conclure ce chapitre, on peut rappeler que l'objectif des médiateurs pénaux est de faciliter la résolution amiable de litige, mais aussi de faire en sorte que l'affaire qui leur est soumise trouve une issue définitive et satisfaisante pour les médiés et les instances judiciaires. Dès lors, le médiateur doit s'évertuer à prouver son efficacité pour répondre aux exigences institutionnelles implicitement ou explicitement exprimées. La recherche de l'adhésion des médiés à la médiation est la condition *sine qua non* pour atteindre son objectif. Pour ce faire le médiateur recourt à des rhétoriques de persuasion afin d'amener les médiés à partager une lecture commune en adéquation avec sa propre vision de l'affaire. Ces rhétoriques sont alimentées par des croyances qui peuvent prendre la forme d'allégations et de jugements que les médiateurs tiennent pour vrais puisque portant sur le bien fondé des règles prescrites de la loi. Plus précisément on peut avancer que le rappel à la loi et la nécessité de maintenir une écoute des médiés constituent deux pôles où s'expriment les compétences des médiateurs pénaux. Ces pôles, qui d'une certaine manière circonscrivent les modes d'intervention, se manifestent à des degrés variables selon les conceptions et les sensibilités individuelles de leurs acteurs. Conséquemment, le souci de

retenir une diversité de facteurs susceptibles de dépasser une lecture strictement conservatrice (par rapport au procès verbal) du différend s'exprime de manière différente chez les médiateurs pénaux. En fait, le désir de se détacher des jugements de valeurs qui s'expriment à l'égard des médiés et la volonté d'abandonner le rappel à la loi sont plus ou moins marqués selon que les médiateurs tendent vers une lecture « *particulariste* » ou « *prescriptive* » des affaires. Cependant, il nous semble incontestable que le contexte judiciaire (le lieu, les symboles, les acteurs...) imprègne non seulement les relations médiés/médiateurs, mais aussi celles des médiés entre eux. Les liens de subordination avec le Parquet, l'éventualité des poursuites sont des éléments qui exercent sur les médiés des contraintes, contraires aux principes que la doctrine de la médiation entend promouvoir. L'origine sociale des médiés entre aussi dans la définition des interactions dans la mesure où il est indéniable qu'elle détermine les performances rhétoriques tant du point de vue verbal que du point de vue des accords écrits. Prendre en compte ces inégalités de position, c'est s'interroger sur ce que P. Bourdieu appelle « l'illusion du communisme linguistique » et donc discuter le principe fondamental de neutralité fondé moins sur une lecture sociologique des rapports sociaux et sur le sens de l'équité qui s'y rapporte que sur une approche doctrinale et déréalisée de la médiation.

Eu égard à notre souci de dépasser cette approche doctrinale et dans le prolongement de notre questionnement, il s'agit maintenant d'explorer les pratiques effectives de régulation développées par d'autres acteurs de la médiation œuvrant non pas dans le contexte judiciaire mais dans les quartiers urbains dits difficiles.

Troisième partie

LES MEDIATION SOCIALES

Chapitre 1

Médiation et régulation sociale

Dans le cadre des interventions à caractère social, de multiples expériences de médiation en milieu urbain apparaissent pour lutter contre la désagrégation des modes de sociabilité. Ces expériences regroupées sous le vocable instable de médiation, présentées comme la panacée pour combattre divers dysfonctionnements sociaux, font aujourd'hui l'objet d'un engouement certain, voire d'un effet de mode. Mais comme toute issue de ce genre, on peut raisonnablement se demander si ces modes d'intervention ne traduisent pas un intérêt momentané appelé à disparaître aussi rapidement qu'ils sont apparus. Prioritairement mises en place dans les quartiers dits difficiles ces activités aux contours mal définis sont présentées comme une réponse appropriée au manque manifeste de communication de ces lieux. Ces quartiers, souvent caractérisés comme des espaces où les difficultés relationnelles de tous ordres sont les plus aiguës, sont déjà investis par les travailleurs sociaux et font l'objet d'un intérêt pour d'autres acteurs préoccupés à reconstruire du lien social .

De nouvelles fonctions instables assumées par ces acteurs au statut le plus souvent précaire se développent au gré des projets locaux : médiateur social, médiateur socio-culturel ou encore «femmes relais», appellations diverses (la liste pourrait être plus longue) pour désigner tous ces agents dont le seul point commun réside dans leur intention de restaurer la cohésion sociale dans les quartiers. Ces qualifications plurielles s'expliquent en grande partie par le caractère épars et diffus d'initiatives le plus souvent locales, improvisées, en fonction des contingences institutionnelles. Les fonctions des médiateurs sociaux ne jouissent pas en effet de certification stabilisée. De surcroît, la médiation sociale – hormis les dispositifs mis en place en 1998 dans le cadre des « emplois jeunes » (agents locaux de médiation sociale) – ne se réfère pas non plus à une

formalisation juridique comme celle existante dans le domaine pénal et civil[137] ; c'est dire toute la place laissée à l'improvisation pour ces expériences de médiation sociale.

Les préoccupations de restaurer les liens sociaux mais aussi de favoriser l'intégration des individus à la vie de la cité, demeurent les principales intentions qui animent les expériences de médiation en milieu urbain. L'objectif est le plus souvent de permettre une régulation « indigène » en favorisant la participation des habitants à la constitution de ces lieux de régulation. Dans ce chapitre nous tenterons de définir les principales caractéristiques des interventions en milieu urbain. Nous dégagerons deux formes typiques de médiation sociale en retenant comme principe de distinction l'existence ou non d'un conflit manifeste (chapitre 1.1). Nous présenterons ensuite deux expériences qui constituent à nos yeux, les deux modèles emblématiques de la médiation sociale pour montrer qu'historiquement la médiation sociale se conçoit rarement en dehors de l'existence d'un conflit (Chapitre 1.2). Après nous être intéressé à ces pratiques, nous discuterons des principales explications relatives à l'émergence de la médiation en France. Nous montrerons que les analyses sur les processus de dérégulation sociale et notamment celles qui affirment l'effondrement des instances collectives de régulation relèvent d'une lecture fonctionnaliste des rapports sociaux. Cette lecture courante, voire habituelle pour expliquer l'émergence de la médiation en France, fait implicitement référence aux approches de E. Durkheim (1893) et particulièrement à ses observations concernant les sociétés à *solidarité organique* qui apparaissent dès la fin du 19ème siècle (chapitre 1.3). Nous montrerons enfin que cette lecture renvoie à l'affirmation d'une nécessité d'instaurer des formes de médiation pour compenser les « déficits » de régulation. Elle constitue aussi un instrument de justification pour d'une part affirmer la pertinence de « nouvelles » pratiques de médiation sociale et d'autre part ré-interroger le travail social « traditionnel » (chapitre 1.4.).

[137] Les modalités d'intervention et les procédures de ces modes de régulation font en effet l'objet d'une législation plus ou moins précise. Plusieurs lois et décrets permettent par exemple aux magistrats, soit de réaliser eux-mêmes la médiation (notamment dans le domaine civil), soit de déléguer leur pouvoir à des auxiliaires de justice, appelés médiateurs pénaux ou conciliateurs judiciaires.

1.1. Essai de clarification

Les dispositifs de médiation présentent la constante d'être un mode de régulation relationnelle. Ils jouissent en cela d'une connotation positive en incarnant une idéalisation des rapports sociaux. Leur but est d'une part, de rétablir par la présence d'un tiers les communications nécessaires à une meilleure entente des parties et, d'autre part d'apaiser ou modifier une situation antérieure jugée insatisfaisante. Plus singulièrement, les projets de médiation sociale sont le plus souvent financés par des politiques publiques (Contrat de Ville, subventions municipales, subventions de la justice...). Dans la pratique cela se traduit par l'instauration de médiateurs de quartier (expérience de Valence), de médiateurs sociaux (expérience de Lyon), de médiateurs de voisinage (expérience de Thionville), de femmes-relais[138], de médiateurs citoyens (Centre National de la Médiation), d'agents locaux de médiation sociale (dispositif national).... Malgré la variabilité sémantique des désignations, la médiation sociale se caractérise par la spécificité de son champ d'intervention (quartiers, villes), par la nature des conflits (problèmes de voisinage, relations difficiles entre plusieurs parties, actes d'incivilité...) et enfin par sa mission spécifique de lutte contre la désagrégation sociale.

D'abord, la médiation sociale se justifie par rapport à un dysfonctionnement communicationnel entre des habitants d'une territorialité circonscrite plus ou moins repérable. Elle a pour cadre contextuel une situation urbaine dite difficile (problème de délinquance, forte proportion de chômeurs, sur-représentation de populations immigrées, insalubrité de l'habitat collectif...). Le repli social, la crainte de l'autre, le sentiment d'insécurité, le jeu avec les règles de civilité (considérées indispensables pour le maintien de la cohésion sociale) sont désormais les habituels constats portés sur les quartiers

---

[138] Ce sont souvent des femmes d'origine étrangère qui assument un rôle de médiatrice et d'interprète entre les institutions et les usagers. A la fin des années 90, les femmes relais ont modifié par le biais de leur association nationale (FIA-ISM) leur appellation et se présentent comme des médiatrices socio-culturelles. Ces femmes interviennent souvent au niveau des relations entre famille et école et aident essentiellement d'autres femmes dans leurs démarches administratives. Elles remplissent accessoirement une fonction de conseil concernant la santé, la culture, les relations familiales.... En grande majorité, quant elles ne sont pas bénévoles, ces médiatrices partagent un statut professionnel précaire de type CES. Pour des informations plus complètes sur ce sujet, voir revue Espaces et Sociétés, C. Delcroix n°106, septembre 1996, pp.153-173.

fragilisés. Constats tant de fois rebattus qu'une qualification résumée semble suffire pour présenter les principaux attributs de ces quartiers « en dérive ».

Ensuite, la médiation sociale traite prioritairement des actes d'incivilité portant sur les biens et les personnes ainsi que de certains actes de délinquance pouvant faire l'objet de poursuites pénales. La caractérisation de la nature du conflit est relativement difficile à apprécier dans la mesure où la frontière entre acte d'incivilité et acte de délinquance n'est pas toujours pertinente. La plupart des actes d'incivilité sont des actes non réprimés mais pour lesquels il existe une qualification juridique. En même temps, certains de ces actes peuvent difficilement faire l'objet de poursuites en raison d'une part d'une quasi impossibilité de l'application des règles de droit : absence de preuves, absence de signalement ou de prise en compte de ce signalement par les autorités compétentes, indétermination des personnes mises en cause... . D'autre part, la nature des différends est plus proche de comportements asociaux que délinquants : rassemblement de jeunes dans certains lieux du quartier créant ainsi des nuisances de différentes natures, provocations verbales et physiques, invectives... . Les services de police ne jouent d'ailleurs qu'un rôle très limité pour faire face à ces conflits qui révèlent souvent un manque de dialogue entre habitants. Ce rôle se cantonne le plus souvent à un rappel des règles de bon voisinage suivi d'un rappel des conséquences répressives en cas de récidive.

On pourrait schématiquement considérer que les actes de délinquance recouvrent la plupart du temps des faits pénalement sanctionnables, alors que dans les actes d'incivilité les délits sont difficiles à apprécier en raison même de leur caractère indiscernable. L'incivilité renvoie à des comportements plus proches d'une transgression des normes de cohabitation communément admises que d'une transgression de la norme pénale. A la limite de la légalité, l'incivilité concerne donc les actes et les comportements entravant la vie en collectivité, pour lesquels le plus souvent il n'existe pas de dépôt de plaintes. Ces actes d'incivilité ont toutefois pour effet de renforcer les exaspérations et les jugements à l'égard des auteurs supposés ou réels. Ils participent à favoriser les sentiments plus ou moins diffus d'insécurité et contribuent ainsi à renforcer les processus de stigmatisation sociale en direction des quartiers où ces phénomènes seraient plus observables qu'ailleurs. Réfutant les approches purement dissuasives et répressives, tendant à mettre à l'écart les

personnes concernées, la médiation affirme au contraire que la participation des protagonistes à la résolution de leurs différends et à la restauration des liens sociaux permet de réduire ces actes d'incivilité. Elle tente d'apporter une réponse en montrant qu'il n'existe pas réellement d'instrument de lutte contre ces phénomènes d'incivilité sans l'implication des protagonistes.

Enfin, la médiation sociale traduit la volonté de trouver des solutions aux conflits et à la régulation sociale autres que par les moyens traditionnels du travail social et de la régulation judiciaire. Elle propose en aménageant, voire en institutionnalisant, des procédures et des principes de régulation dans un environnement souvent qualifié de « non droit ». L'ineffectivité supposée ou réelle de la régulation par le droit se substitue alors à une régulation proche, souvent indigène et éloignée du système judiciaire institué (légitimité institutionnelle de l'autorité, normativité assujettie à des ensembles de règles...). D'une régulation globale (étatique) on passe à une régulation locale, micro-urbaine assurée par des associations comptant jouer un rôle de premier ordre dans la régulation des rapports sociaux. La médiation sociale n'interpelle pas seulement l'institution judiciaire, mais aussi les modes traditionnels de l'action sociale. Les justifications d'ordre sociologique quant à l'affaiblissement des instances de régulation apparaissent alors comme des arguments supplémentaires pour indiquer le besoin de médiation dans les quartiers.

Les expériences de médiation en milieu urbain concernent, d'une part, les procédures de résolution des conflits. Ce sont souvent des médiations qui ont pour origine un conflit manifeste et dont la finalité vise une action réparatrice[139]. Le travail du médiateur consiste alors à aider les parties à régler leur litige en s'appuyant essentiellement sur les principes de neutralité, de responsabilisation et d'équité. Pour reprendre une distinction faite par L. A. Coser sur les formes de conflits (1982), on peut avancer que dans ce type de médiation, le travail du médiateur tend plutôt à réguler des *conflits réalistes*, c'est à dire des différends provoqués par des heurts

[139] Nous nous inspirons ici de la typologie proposée par M. Guillaume-Hofnung dans son ouvrage sur la médiation (1995, pp.72-73).

d'intérêts ou des heurts de personnes et dont il existe des solutions possibles dans la manière de les résoudre. Nous reviendrons dans notre dernière partie de la thèse sur ces médiateurs proches de la philosophie traditionnelle de la médiation en nous intéressant notamment à leurs manière d'intervenir dans ce type de régulation.

Les médiations sociales concernent d'autre part des modes de régulation pour lesquels le conflit n'est pas toujours avéré ou perceptible. Ce sont essentiellement les dispositifs sociaux de type femmes-relais ou de type emplois-jeunes appelés pour certains agents locaux de médiation sociale (ALMS) et, pour d'autres médiateurs de quartiers. Ils ont pour objectif de renforcer les liens sociaux et d'améliorer les formes de sociabilité entre les personnes. La médiation peut ici se concevoir en dehors de l'existence d'un conflit manifeste puisqu'elle est plutôt orientée vers la restauration des rapports sociaux.

Ces médiations, dont beaucoup ont été initiées par l'Etat, tendent à agir et à traiter les conflits *non-réalistes*. Si les approches traditionnelles de médiation sociale ambitionnent plutôt de réguler des conflits dits *réalistes*, c'est à dire de s'intéresser à des conflits où il existe un ou des objets sur lesquels porte la discorde ; ces dispositifs majoritairement récents visent plutôt à atténuer voire à supprimer les manifestations agressives et inciviles dans lesquels les conflits d'intérêt à proprement parler n'existent pas. Les objets ne constituent pas alors les raisons de la dispute mais ils apparaissent propres à libérer l'agressivité. Les difficultés de régulation dans ces *conflits non-réalistes* résident dans l'absence d'identification de l'objet réel du litige (*ibid.*, p.33). Le choix des objets n'apparaît dès lors pas directement lié à une question en litige, mais à la libération de tensions émotives ou belliqueuses. Se traduisant par ce que certains appellent de la « violence gratuite[140] », le

[140] La distinction opérée par L.A. Coser entre ces deux types de conflit permet, selon lui, de penser que leurs manifestations ne sont pas aussi insensées, absurdes et irrationnelles, notamment pour ces conflits non-réalistes qui se définissent, pourtant en premier lieu, par leur absence d'objectifs et d'objet précis.

« manque de prise » caractérise donc ce type de conflit. L.A. Coser souligne au sujet de ces conflits que bien qu'ils « fassent intervenir l'action réciproque de deux ou plusieurs personnes, ils ne sont pas occasionnés par des rivalités antagonistes, mais par le besoin de libérer une tension qui existe au moins chez l'un d'entre eux » (*ibid.*, p.34). *Ces conflits non-réalistes* surgissent, selon lui, dans les situations de privations et de frustrations liées au processus de socialisation ou à la conversion d'un antagonisme réaliste qui n'a pas pu trouver une issue. A l'inverse, ces situations conflictuelles *non-réalistes* peuvent aussi comporter des revendications de type *réaliste* qui s'expriment postérieurement aux dites situations. L'exemple plusieurs fois observé pouvant être les actes « gratuits » de dégradations (c'est à dire sans objet apparent) commis par des adolescents et utilisés par eux comme un argument de preuve sur la nécessité de créer de nouveaux équipements socio-culturels. Si les objets contre lesquels sont orientés les actes de délinquance sont secondaires et permettent l'expression d'une tension accumulée, ces mêmes objets deviennent par la suite des moyens pour parvenir à satisfaire une ou des revendications.

De surcroît, comparativement aux médiations proches de la doctrine (médiation du premier type), ces types de médiation ne sont pas étayés par une procédure formalisée – comportant notamment les différentes phases de médiation avec à chaque fois les modalités particulières d'intervention qui s'y appliquent – mais obéissent à des cadres d'intervention plus erratiques, en tout cas plus informels et plus diffus. Du côté des « médiés », il n'est pas sûr que les acteurs d'actes de dégradation ou délictuels soient convaincus que leur situation sociale justifient une médiation puisqu'elle ne leur permettrait pas de régler leur condition d'existence.

Il est certain que cette distinction des médiations sociales, opérée à partir de la caractérisation des conflits ne doit pas être comprise de manière

rigide. Néanmoins, ce principe de distinction nous paraît le plus approprié pour spécifier les différentes expériences de ce champ de la médiation sociale. Cette grille de lecture n'a pas d'autre ambition que celle de faciliter l'intelligibilité de ce monde relativement nébuleux. Elle nous permettra de mieux aborder la présentation des deux modèles emblématiques de la médiation sociale.

1.2. Les figures emblématiques de la médiation sociale

La médiation sociale de quartiers s'est développée dans un premier temps à Valence (d'autres villes comme Strasbourg et Marseille se sont appuyées sur ce modèle) et Lyon (des villes comme Metz et Thionville se réfèrent à cette expérience). Ce bref rappel historique de deux expériences nous permettra de montrer que la médiation sociale à ses débuts, au milieu des années 80, était beaucoup plus orientée vers la gestion des conflits que vers la restauration des modes de sociabilité au sens large du terme. Moins diffuse que la plupart des expériences de médiation sociale d'aujourd'hui (emplois-jeunes), elle relevait non pas de dispositifs nationaux, mais d'expériences locales émanant de professionnels de la justice ou de militants associatifs.

L'expérience valentinoise

L'emblématique expérience valentinoise de médiation-conciliation, impulsée par deux magistrats (G. Apap et N. Obrégo[141]), a débuté en 1985 peu après la mise en place du premier projet de médiation développée dans la région grenobloise. Elle a servi de modèle à plusieurs autres expériences et constitue une référence dans les approches « décentralisées » de régulation sociale, initiées par l'institution judiciaire dans les quartiers fragilisés. La spécificité de ce projet reposait alors sur le souci de favoriser la

[141] Nicole Obrégo est présidente du Tribunal d'Instance de Valence et Georges Apap, Procureur de la République auprès du Tribunal de Grande Instance de Valence au moment de la mise en place de ce projet. En 1995, dans le cadre de notre activité professionnelle nous avions alors interviewé deux médiateurs appartenant à cette structure.

participation des habitants dans la gestion des conflits et sur la volonté d'enraciner, en dehors des tribunaux, les actions au sein des quartiers.

Avec l'aide du Conseil Communal de Prévention de la délinquance (CCPD) local, G. Apap et N. Obrégo ont mis en place une structure chargée de traiter les problèmes quotidiens de voisinage. Les deux magistrats ont recruté des conciliateurs issus des quartiers et leur ont donné pour mission de régler des conflits de voisinage (insultes, bruits, petites dégradations..). Les différends leur sont soumis soit par les dossiers envoyés par le Parquet, soit par la relation directe qu'ils ont avec les habitants de quartier. Un contrôle des magistrats par le biais d'une supervision est exercé tous les deux mois. Ce contrôle s'effectue aussi à partir des comptes rendus détaillés que les médiateurs réalisent à l'issue des affaires traitées.

Au moment de la création de cette instance, les initiateurs du projet ont eu besoin de donner un statut légalement reconnu à leurs intervenants pour légitimer et développer leur projet. Le conciliateur[142] va alors devenir l'auxiliaire de justice, au service de l'institution judiciaire pour le rétablissement de la paix sociale dans les quartiers fragilisés car il n'existait aucune reconnaissance dans les textes officiels de la fonction de médiateur (au pénal et au civil). C'est pour cette raison que l'on parle de conciliation et non de médiation pour qualifier cette expérience. Alors que les conciliateurs désignés par l'institution judiciaire interviennent normalement dans les affaires d'ordre civil, les initiateurs du projet vont « librement » étendre ce domaine de compétences au domaine pénal, notamment pour les petites infractions commises dans plusieurs quartiers de cette ville. Les médiateurs sont recrutés à partir de leurs caractéristiques ethno-géographiques, au prix d'une nouvelle « adaptation du décret de 1978 portant sur la conciliation». Comme le souligne J-P. Bonafé-Schmitt (1998, p. 31), « il s'agissait à l'époque d'une interprétation très libre du décret du 20.03.1978, car l'un des médiateurs (valentinois) était de nationalité étrangère, alors que la nationalité française constituait un des pré-requis pour être conciliateur ».

[142] A cette époque, dans le milieu des années 80 comme le rappelle J-P. Bonafé-Schmitt, le terme de médiation n'était pas aussi utilisé qu'aujourd'hui. On préférait parler alors de conciliation, en raison sans doute de l'existence de la reconnaissance judiciaire dont jouissait ce mode de résolution de conflit.

Au delà de cette volonté de traiter par la médiation ces petites affaires qui empoisonnent le quotidien et qui contribuent fortement à accroître le sentiment d'insécurité, la médiation a été, dans cette expérience, prioritairement conçue pour améliorer les relations de sociabilité entre les habitants. Les médiateurs bénévoles encore aujourd'hui en exercice, tentent, selon les initiateurs de cette expérience, d'apaiser le climat social et de réduire les tensions inter-individuelles entre les habitants. L'objectif est de « restituer le conflit au groupe qui l'a sécrété » et non de proposer une énième solution d'ordre juridique qui n'a pour conséquence que d'aggraver, selon les initiateurs valentinois, les petites conflits qui empoisonnent la vie de la cité (petites dégradations, bruits, problèmes relationnels...). Cette expérience va conduire à la création d'autres instances de conciliation de même type dans des villes comme Romans ou Montélimar.

L'expérience lyonnaise de médiation sociale

L'expérience lyonnaise (Thémis) de médiation sociale, créée et animée par J.P Bonafé-Schmitt et d'autres militants associatifs, ressemble fort au niveau de ses principes d'intervention à l'expérience emblématique valentinoise. Le projet de Lyon comme celui de Valence s'ordonnent autour de modalités de fonctionnement relativement semblables et surtout visent la même finalité : restaurer le lien social dans les quartiers dits difficiles en favorisant la réappropriation des conflits par les autochtones. La différence essentielle réside dans le fait que l'initiative valentinoise demeure sous le contrôle direct de l'institution judiciaire, alors que le projet lyonnais est piloté par une association extra-judiciaire.

L'association Thémis a été créée en 1986 suite à un travail de sensibilisation des militants (notamment juristes, psychologues, enseignants) de la Boutique de droit de Lyon[143]. Par la suite en 1988, plusieurs membres de la Boutique de droit ont créé une association (AMELY) où des médiateurs bénévoles étaient (et sont toujours) recrutés la

[143] Aujourd'hui plusieurs boutiques de droit émanant de cette association existent sur Lyon et sa banlieue. Complémentaires au travail réalisé dans les permanences de médiation, les intervenants de ces boutiques ont pour objectif principal de favoriser l'accès au droit des populations défavorisées : information, orientation, écoute, aide aux démarches...

plupart du temps dans les quartiers d'intervention. L'association était composée de plusieurs services. La *médiation connaissance* avait pour mission de diffuser une information juridique en direction des habitants de quartier. La *médiation traduction* jouait quant à elle un rôle de passerelle entre des usagers qui ne comprennent pas toujours le langage administratif des diverses institutions. La *médiation réparation* qui n'est ni plus ni moins qu'une structure de médiation pénale visait alors l'engagement matériel ou symbolique de l'auteur d'une infraction vis à vis de sa victime. Enfin, l'instance de *médiation communication* intervenait sur des différends de voisinage opposant la plupart du temps deux personnes privées résidant dans des quartiers fortement urbanisés.

Aujourd'hui, l'association AMELY intervient sur les volets de la formation et de la gestion d'équipes de médiateurs. Au niveau de la formation, plusieurs membres de l'association assurent des enseignements dans les champs de la médiation pénale, sociale, familiale et scolaire. Au niveau de la gestion des équipes, une cinquantaine de médiateurs interviennent sur Lyon et sa périphérie: Saint-Priest,Vénissieux, Décines... .

Le projet lyonnais de médiation vise à restaurer le lien social en permettant aux habitants des quartiers dits « difficiles » de s'approprier les conflits en dehors de toute saisine directe de la justice. La volonté est de créer un ancrage de la médiation sur le quartier pour réguler les conflits de la vie quotidienne. Tout comme les médiateurs valentinois, ces médiateurs lyonnais bénévoles ne disposent d'aucun pouvoir de trancher le différend ou d'imposer une décision aux parties, ils favorisent simplement le dialogue entre des parties en situation de conflits latents ou manifestes. Ils fondent leur travail sur la légitimité sociale qu'ils acquièrent dans la pratique. Aucune qualification particulière ne leur est demandée, seule une formation courte et spécifique est dispensée par les animateurs de ce projet.

En fait, cette expérience lyonnaise de médiation en milieu urbain s'inspire fortement de l'expérience américaine de San Francisco du « Community Board Program ». Celui-ci a pour but de restaurer le lien social en permettant aux individus des quartiers les plus défavorisés de s'approprier les conflits en dehors de toute saisine de la police et de la justice tout en considérant la dimension communautaire. Ces Community Board tentent pour préserver leur autonomie vis à vis des autorités étatiques et plus particulièrement vis à

vis de la justice de marquer leur indépendance financière. Leur objectif primordial est de responsabiliser les individus et de leur permettre de se positionner comme de réels acteurs sociaux. Comme nous le rappelle J. Vérin (1988, pp 201-205), ils visent aussi à revitaliser l'esprit communautaire dans les quartiers urbains. Cette médiation est conçue comme un instrument de prévention des actes d'incivilité et de criminalité qui ne s'opèrent pas uniquement à la suite des conflits. Elle est une réponse pour eux à la « passivité des citoyens, contre cette grave érosion des valeurs traditionnelles qui confiaient aux individus et aux associations le soin d'assurer, par la coopération et l'entraide, le bon fonctionnement de la société » (J. Vérin, *ibid.*, p.204).

Le tableau comparatif entre cette expérience et l'expérience valentinoise nous permet de présenter synthétiquement les différents points communs de ces deux figures emblématiques de la médiation sociale.

	L'expérience valentinoise	L'expérience Lyonnaise
Cadre institutionnel	médiations « judiciarisées » en milieu urbain (justice)	médiations « déjudiciarisées » en milieu urbain (association 1901)
Objectifs des projets	-réappropriation des conflits par les habitants -approche non professionnalisée de la médiation -restauration du lien social en considération de sa dimension communautaire	
Type d'expérience	médiation sociale en milieu urbain (Fontbarlettes…)	médiation sociale en milieu urbain (Vénissieux, Saint-Priest, Décines…)
référentiels statutaires	-conciliation civile -médiation pénale Circ. du 2/10/92, loi 93-2 du 4/1/93 et D. 96-305 du 10/4/96	-médiation sociale : aucun texte réglementaire mais existence d'un code déontologique (neutralité, indépendance vis à vis de la justice, participation des usagers…).

En apparence, il existe peu de différences entre le projet de Valence et de Lyon. Concernant l'expérience valentinoise, les médiateurs sont sous la tutelle de l'institution judiciaire, alors que dans l'expérience lyonnaise ils sont sous le contrôle des membres de

l'association. Ces expériences ont pour objectif la restauration du lien social par la réappropriation du conflit par les parties.

Plus généralement, pour les médiateurs rattachés à des instances extra-judiciaires comme pour ceux soumis au contrôle judiciaire[144], la question des frontières est une préoccupation centrale, notamment quand ils interviennent sur un même espace géographique. Il arrive même quelquefois que plusieurs de ces médiateurs suivent les mêmes différends et reçoivent dans leurs permanences respectives des usagers qui s'adressent tantôt au service de médiation « judiciarisée » à l'image du conciliateur de justice, tantôt au service de médiation « déjudiciarisée », sans savoir le plus souvent la spécificité de ces deux modes de régulation sociale. Nous nous intéresserons par la suite à ces médiateurs et surtout nous reviendrons sur la manière dont ils mettent en œuvre leurs compétences ordinaires pour résoudre les conflits (Chapitre 4 de cette partie). Pour le moment nous proposons de continuer notre présentation et l'exploration de ce champ de la médiation sociale.

1.3. La médiation comme révélateur d'une insuffisance de régulation

Les conditions d'émergence de la médiation en France découlent pour beaucoup de chercheurs (Dourlens et Vidal-Naquet , Delcroix, Bonafé-Schmitt, Six, Le Roy, Faget...) d'une crise des mécanismes de régulation. Les analyses qui s'y rapportent nous montrent que les processus de régulation sociale connaissent dans leur ensemble des bouleversements sociologiques liés à l'affaiblissement des organisations collectives de régulation (syndicats, familles, instances religieuses...). Nous retrouvons d'ailleurs une certaine analogie de pensée entre les théories de la régulation sociale avancées par ces chercheurs et les analyses de E. Durkheim sur le délitement du lien social. Notre intérêt vise ici d'une part à présenter leurs réflexions et d'autre part à montrer que leurs travaux font une référence implicite aux théories de E. Durkheim sur la crise des modes de

[144] Selon J-P. Bonafé-schmitt, les expériences de médiation sociale « déjudiciarisées » (à l'image du projet lyonnais) se distinguent des expériences de conciliation « judiciarisées » (à l'image du projet valentinois) par le souci affirmé de développer une politique volontariste en matière de saisine directe et par son indépendance à l'égard des autorités judiciaires.

régulation et sur l'incapacité de l'Etat à contenir les processus anomiques qui caractérisent nos sociétés.

Les règles communes du jeu social marquées par le passage d'une société de discrimination à une société de ségrégation seraient liées à l'absence du rôle intégrateur des agents de socialisation, comme l'école, la famille, le travail (C.Dourlens et P.A. Vidal-Naquet 1994, pp.23-24). S'appuyant aussi sur les mêmes thèses, C. Delcroix (1996) pense que notre société post-industrielle produit des processus de dérégulation sociale. Selon elle, les mouvements sociaux qui constituaient, il y a encore quelques années, des vecteurs d'intégration puissants pour les populations fragilisées ne sont plus opératoires dans notre société. Depuis le début des années 80, période où la population ouvrière a fortement régressé, les institutions, dont l'une des fonctions était de transmettre des modèles d'identification, connaissent une crise de représentation. Pour C. Delcroix le mouvement ouvrier et plus globalement les institutions telles l'école, l'église se trouvent dans cette situation de crise. Viennent s'ajouter des nouvelles formes d'urbanisation qui engendrent une concentration des populations précarisées dans la périphérie des villes. L'auteur parle alors de crise identitaire, observable surtout chez les individus qui appartiennent à des cultures différentes, pour lesquels les référents culturels (langue, représentations, valeurs, normes...) rendent difficile la construction d'un « noyau identitaire individuel ». Il est important de considérer « la communication entre les cultures (qui) n'est pas sans influence sur l'évolution du lien social et la multiplication ou la diminution des rapports sociaux » (Delcroix,1993, p. 63). La problématique de la ville renvoie donc à une forte hétérogénéité sociale et culturelle, mais aussi à un affaiblissement des instances de régulation. Ces phénomènes de dérégulation socio-culturelle peuvent prendre des formes comme la délinquance, le repli identitaire et contribuent à la déliquescence des liens sociaux.

J-P. Bonafé-Schmitt (1993 [b]) n'hésite pas à parler de déficit de régulation pour caractériser les mutations sociologiques marquées par la désagrégation progressive des liens sociaux. Dans le passé, nous dit-il, « les litiges étaient régulés au sein de la famille, du quartier, de l'entreprise ou par des autorités morales comme le maître d'école, le curé, le maire, mais les phénomènes d'industrialisation, d'urbanisation, de mobilité sociale,

d'immigration, les mutations économiques ont mis à mal ces lieux ou structures de socialisation et de régulation, comme en témoignent les phénomènes de violence dans les banlieues ». « La crise des mécanismes traditionnels » pour reprendre une expression de J.Faget (1995, p.25) est aussi invoquée par J-F. Six (1995, p. 34) quand il nous dit que notre société atomisée se dualise dans le conflit en raison de l'affaiblissement des fonctions régulatrices de nos institutions (partis, syndicat, église).

Un siècle avant déjà, E. Durkheim soulignait que dans les sociétés *à solidarité organique* (comme les nôtres) les institutions socialisatrices comme la famille, la religion et l'Etat ne permettaient pas ou plus d'intégrer les individus aux nouvelles situations de la vie sociale (1897, pp. 425-434) . Pour Durkheim, la division du travail (1893) liée à une forte densité sociale est caractérisée d'une part, par une multiplication des occasions de relation à autrui et d'autre part, par des processus d'individualisation, sources de délitement du lien social. Ces sociétés à *solidarité organique* sont, selon E.Durkheim, définies par une spécialisation accrue des tâches que les individus accomplissent quotidiennement dans la vie sociale et par une multiplicité de croyances et de valeurs qui ne font que diminuer le sentiment de conscience collective. Dans ces sociétés, les relations sont plus centrées sur le registre de la confrontation en raison des rapports plus individualistes qui caractérisent leur mode de sociabilité[145]. Alors que dans les sociétés à *solidarité mécanique* (comme les sociétés traditionnelles), caractérisés par la prégnance du collectif et la ressemblance de leurs membres, les individus sont assimilés à la communauté et ont intérêt à maintenir des relations de réciprocité et à contenir leur conflit dans le compromis.

[145] Toutefois Durkheim ne s'arrête pas au délitement des fonctions socialisatrices des institutions mais considère aussi que nos sociétés organiques sont plus anomiques en raison de l'extension des processus de différenciation et d'individualisation. De plus en plus différenciés, les individus doivent établir des compromis pour maintenir la cohésion sociale dans la mesure où ils sont en même temps engagés dans des relations d'interdépendance. Conséquemment cette différenciation les oblige à définir continuellement les modalités de leurs rapports réciproques pour dégager des compromis viables socialement. Si l'on considère cet aspect de la réflexion durkheimienne, on peut dès lors affirmer que l'avènement des procédures de régulation, telle que la médiation, peut aussi être compris comme la conséquence d'une société de sujets qui a accru la nécessité de négocier en raison même de leur interdépendance.

La parenté entre les analyses durkheimiennes et les théories contemporaines de la régulation concerne aussi le rôle suranné joué par l'Etat. Ces deux analyses affirment que l'Etat contribue à favoriser l'anomie puisqu'il n'est pas en capacité de restaurer une régulation orientée vers les nécessités d'un équilibre plus grand de la vie sociale. A l'image de la sociologie durkheimienne où l'Etat n'est pas en mesure de contenir les égoïsmes individuels sans l'existence des groupes intermédiaires représentés par les corporations, les théoriciens de la régulation affirment que cette instance en raison de son hégémonie offre de moins en moins la possibilité aux individus de réguler eux-mêmes leurs rapports sociaux.

Ainsi pour E. Durkheim « l'Etat s'enfle et s'hypertrophie pour arriver à enserrer assez fortement les individus, mais sans y parvenir, ceux-ci, sans liens entre eux, roulent les uns sur les autres comme autant de molécules liquides, sans rencontrer aucun centre de forces qui les retienne, les fixe et les organise » (*ibid.*, p.448). Il est « une trop lourde machine qui n'est faite que pour les besognes générales et simples. Son action, toujours uniforme, ne peut se plier et s'ajuster à l'infinie diversité des circonstances particulières. Il en résulte qu'elle est forcément compressive et niveleuse » (*ibid.*, p.437). Durkheim ajoute plus loin que « son action ne peut s'exercer utilement que s'il existe tout un système d'organes secondaires qui la diversifient (*ibid.*, p.442). Il considère que l'Etat fait « un effort maladif » pour s'étendre à toutes sortes de choses qui lui échappent et dont il ne peut s'acquitter efficacement. Ces analyses apparaissent tellement contemporaines qu'elles pourraient aujourd'hui être reprises telles quelles par les théoriciens de la régulation.

D'ailleurs du coté des théoriciens, J-P. Bonafé-Schmitt (ronéo, 1995) souligne également que « l'Etat dans l'ensemble des domaines d'intervention semble connaître de plus en plus de difficultés pour réguler la vie sociale. Au fil des décennies l'intrusion de l'Etat dans toutes les pores de la vie sociale, à travers ce que l'on a appelé, la politique de l'Etat Providence, a eu pour conséquence de remettre en cause les formes traditionnelles de sociabilité au profit d'une sociabilité étatique et de structurer la société par et pour l'Etat ». Renforçant le point de vue durkheimien sur ce point, il ajoute que «l'interventionnisme étatique a ainsi participé à la dissolution des solidarités primaires et par voie de conséquences à la désagrégation des structures intermédiaires » (familles, voisinage...).

Il est ainsi frappant de constater que cette lecture sur l'incapacité de l'Etat à réguler les rapports sociaux, développée par Durkheim il y a plus d'un siècle, est quasi-identique à celle proposée aujourd'hui par les théoriciens de la régulation. Ces deux conceptions sont proches puisque toutes deux affirment qu'il existe une perte du lien social et soutiennent qu'elle serait en partie consécutive à la disparition des groupes intermédiaires, alors qu' « une nation ne peut se maintenir que si entre l'Etat et les particuliers s'intercale une série de groupes secondaires assez proches des individus pour les attirer dans leur sphère d'action et assez reconnus par l'Etat pour exercer une réglementation efficace » (Durkheim, *op.cit.,* p.430). L'une comme l'autre s'accordent à dire qu'il convient de créer ou de faciliter l'émergence de nouvelles instances de régulation.

Toutefois, le point d'achoppement entre les théories durkheimiennes et les théories de la régulation se situe à deux niveaux. Alors que pour E. Durkheim, il convient de dégager des règles générales et impersonnelles qui s'appliquent à tous les groupes sociaux (normativité transcendante) pour combattre les égoïsmes individuels et les dérèglements sociaux, sources d'anomie et de désagrégation sociale, les théoriciens de la régulation s'accordent au contraire à faire prévaloir une normativité immanente centrée sur les spécificités individuelles et les intérêts particuliers des groupes sociaux. Si pour E. Durkheim, il convient de créer des corporations professionnelles pour remédier à cet effritement des relations et faciliter l'émanation de sentiments sociaux orientés vers la conscience collective[146], les théoriciens de la régulation affirment qu'il est plutôt nécessaire d'instaurer et d'encourager les formes informelles et déjudiciarisées de régulation sociale.

Ce ne sont plus les figures emblématiques de nos villages d'antan, à l'image de l'instituteur ou du curé du village qui sont en mesure de combattre le délitement des

[146] On à l'habitude d'attribuer la pérennité de cette conception à E.Durkheim, or l'idée de corporation médiatrice entre l'Etat et les individus est déjà développée par Hegel dans son ouvrage sur les « Principes de la philosophie du droit » (1831). Il propose que les corps intermédiaires appelés « ständ » distingués sur une base socio-professionnelle constituent les véritables instances de médiation entre la société et l'Etat. Ces corporations auraient pour fonction de développer les liens de solidarités entre les groupes en dépassant les égoïsmes individuels tout en définissant l'intérêt général. Pour Hegel comme pour Durkheim, le modèle corporatiste instituant les médiations entre les intérêts individuels et les besoins collectifs solidifierait la cohésion sociale.

fonctions intégratives. Cette disparition progressive des médiations dites naturelles[147], expliquerait même selon les auteurs précédemment cités, l'avènement de la médiation dans la plupart des domaines de la vie sociale. Autrement dit la consécration de la médiation en France est le produit d'une société en crise de régulation (Bonafé-Schmitt 1992, Six 1995). Les médiateurs doivent désormais assurer des médiations sociales pour lutter contre le « déficit de régulation » urbaine et la désagrégation des liens sociaux. La recherche de nouvelles formes d'intégration désigne ces nouveaux acteurs de la ville pour restaurer une vision plus ambitieuse de la démocratie locale et favoriser les formes d'exercices de la citoyenneté. Il s'agit grâce à la médiation « de contrarier la dérive de l'exclusion au travers de la mise en place d'une politique de désenclavement » (Dourlens et. Vidal-Naquet, 1994, p.24).

Ces théories contemporaines de la régulation se fondent sur une sociologie fonctionnaliste qui met en avant des relations de correspondance fonctionnelle entre les transformations sociales contemporaines et la nécessité d'encourager de nouveaux modes de régulation. Comme l'a montré R.K. Merton (1957, pp 68-86) dans sa critique du fonctionnalisme radical, cette sociologie obéit aux postulats de la nécessité et du fonctionnalisme universel qui, pour ce qui nous concerne, affirment respectivement que la médiation est fonctionnelle et indispensable au fonctionnement des rapports sociaux et participe à une fonction intégratrice des individus dans leur environnement. Cette lecture sociologique des rapports sociaux se situe dans une sociologie du « désordre social » plutôt que dans une sociologie empirique[148]. Les manques, les dysfonctionnements, l'absence de modes de régulation sociale et de communication sociale génèrent d'après cette perspective des nouvelles pratiques de régulation. On peut regretter qu'aucune

[147] J-F. Six pense (1995, p.39) que le développement urbain, la dispersion des familles et les mouvements de population ont annihilé les médiateurs naturels « sécrétés pour les besoins de la communauté ». Il convient de souligner que cette grille de lecture, présente chez d'autres penseurs de la médiation, se nourrit parfois d'une idylle passéiste : la participation de certains membres de la cité à l'harmonisation des rapports sociaux, a permis en d'autres temps, selon J-F. Six, d'éviter les situations d'incommunicabilité que nous connaissons actuellement dans notre société. Pour lui (1995, *ibid.*, p.39) « l'ensemble de la France était composé essentiellement de villages, microcosmes où tout le monde se connaissait mais où l'on trouvait, pour les problèmes que l'on rencontrait dans sa vie ou pour les difficultés que l'on avait avec des habitants du village, des médiateurs toujours à disposition : le maire ou le secrétaire de mairie, le médecin ou le notaire, l'instituteur ou le curé, d'autres "sages" encore, investis tout naturellement par l'ensemble du "pays" »

[148] C'est à dire une sociologie édifiée à partir des significations que les agents se font de la réalité.

interrogation ne soit liée à la problématique propre des acteurs, délaissant ainsi l'analyse concernant les raisons individuelles et collectives de la participation des agents[149]. Ces réflexions se concentrent sur l'étude des structures collectives (judiciaires, familiales, religieuses...) sans interroger les raisons individuelles qui conduisent les acteurs à agir de la sorte. La dérive serait de trop se focaliser sur les origines structurelles et sur l'analyse de l'environnement institutionnel en oubliant la question des modes de perception des acteurs. La sociologie de la médiation s'appuie donc en France sur une approche durkheimienne qui se rapporte aux nécessités fonctionnelles de ce mode de régulation et ne s'intéresse qu'accessoirement à la compréhension (de type wébérienne) de son fonctionnement.

Le fonctionnalisme sociologique peut s'avérer être un instrument puissant de justification surtout dans le monde de la médiation en mal de reconnaissance sociale et professionnelle. Tout en justifiant la nécessité de satisfaire des besoins sociaux (lutte contre les actes d'incivilité, restauration du lien social...), le recours au paradigme sociologique de type fonctionnaliste permet d'étayer des argumentations basées sur une rhétorique de la science. Autrement dit, dans la situation actuelle de justification professionnelle[150] et sociale, les discours sur la médiation mobilisent une rhétorique du besoin (de la nécessité dirait R.K. Merton), qui de surcroît, se fonde sur une approche « scientificisée » d'appréhension de la réalité. L'approche fonctionnaliste des phénomènes sociaux ne fait pas qu'entériner les justifications professionnelles des professions certifiées et des candidats à la professionnalisation, elle semble appropriée pour justifier de façon scientifique la notion de besoin nécessaire à l'élaboration d'une rhétorique de légitimation des activités en situation de professionnalisation. L'émergence de la médiation peut même

[149] Nous pourrions par exemple poser comme hypothèse que la judiciarisation croissante de la société – dans des domaines toujours plus étendus (bio-éthique, nouvelles technologies, réglementation inter-étatique...) – incite les protagonistes à porter plus fréquemment leurs différends devant une juridiction, forçant ainsi ces dites juridictions à trouver des réponses plus rapides (orientations vers des structures de médiation, de conciliation...) pour notamment atténuer l'inflation des demandes. La médiation comme la conciliation apparaissent dès lors comme des dispositifs permettant non seulement d'apporter des réponses rapides mais aussi de limiter le mécontentement des justiciables pour lesquels le classement sans suite n'est pas satisfaisant

[150] Concernant plus particulièrement les processus la construction sociale de la reconnaissance professionnelle, C. Paradeise (1985) souligne l'existence de trois types d'arguments interdépendants avancés par les organisations candidates à la professionnalisation. Elles sont en possession d'un savoir spécifique (rhétorique de la science), lui-même lié à la satisfaction d'un besoin (rhétorique du besoin) et à des processus de contrôle (rhétorique du monopole).

être interprétée comme la conséquence d'une inadaptation des professions constituées aux réalités et aux besoins sociaux exprimés. Ce type d'analyse mérite que l'on s'y attarde, tant il est présent dans une certaine littérature sociologique.

1.4. La médiation comme révélateur d'une crise de légitimité des travailleurs sociaux

Pour J. Donzelot (1998, p.10), les nouveaux métiers du social, encore non certifiés par des diplômes ou par une reconnaissance de leur statut et qui remplissent les fonctions de médiation, mobilisent des savoir-faire qui s'apprennent grâce à l'exercice de leurs activités sur le terrain. Ces nouveaux professionnels dont la naissance est associée à l'inadaptation du travail social, tentent pour J. Donzelot, d'une part, d'obtenir chez les jeunes l'acceptation des normes nécessaires à leur structuration sociale et psychologique et d'autre part, sont engagés dans un processus de renégociation des normes avec les institutions comme la police ou les organisations comme l'entreprise. Ces nouvelles fonctions de médiation permettent, selon lui, d'opérer un travail sur le collectif et non, à l'instar du travail social patenté, de soumettre l'individu à des pressions pour lui faire accepter les normes collectives. En cela, elles produisent selon lui, la société, c'est à dire qu'elles contribuent à la structuration des rapports sociaux.

Partant du même constat sur l'inadaptation du travail social patenté, D. Bondu (1998) considère comme J. Donzelot, qu'il convient de développer des nouvelles pratiques de médiation sociale qui tentent de dépasser les réponses traditionnelles de l'action sociale. La médiation sociale lui apparaît être une réponse pertinente pour lutter contre la désagrégation des rapports sociaux des populations socialement fragilisées. Selon lui, ce mode d'intervention dépasse la juxtaposition des interventions sociales classiques guidées par une sectorisation des réponses, en proposant une approche transversale et globale facilitant ainsi l'intégration socio-économique des usagers et en particulier des jeunes. Il s'éloigne des approches classiques du travail social et témoigne de pratiques innovantes et de nouvelles méthodes d'action du travail social. La médiation sociale révèle dans le secteur éducatif et social la naissance de pratiques professionnelles originales qui tentent de combattre la perte de cohésion sociale. Sa finalité, nous dit D. Bondu (*ibid.*,pp., 85-

113), vise avant tout à réguler les rapports sociaux et à reconstituer du lien social là où le travail social classique a montré ses limites, son obsolescence et son inadaptation[151].

Il est désormais classique d'observer que nous assistons aujourd'hui à la prolifération de discours sociologiques sur l'intervention sociale prédisant la fin du travail social classique. Ces discours savants sur le travail social sont souvent performatifs ; en même temps qu'ils donnent des éléments d'analyse, ils ordonnent aux travailleurs sociaux de s'adapter aux réalités du terrain. En se focalisant sur les « nouveaux » attributs distinctifs des métiers de la médiation sociale, on peut regretter que ces approches évacuent la question, pourtant fondamentale, des conflits de légitimité qui opposent les divers intervenants sociaux. Il convient de rappeler que la réalité de ces nouveaux métiers de la médiation obéit rarement à une rationalité comparative, purement antagoniste et manichéenne avec les professions labellisées du travail social.

Centrés sur la légitimation des compétences des médiateurs, ces travaux omettent de considérer le caractère hétérogène des intervenants patentés du travail social. Ils donnent des travailleurs sociaux une image homogène. Il est pourtant délicat de regrouper les travailleurs sociaux dans une catégorie unifiée et unifiante. Leur domaine d'intervention n'est en aucun cas suffisant pour fonder une analyse aussi catégorique sur leurs logiques et leurs actions. Ces analyses ne s'embarrassent pas de distinguer le travail des différents professionnels de l'action sociale. Derrière cette appellation consacrée de travailleur social, il existe pourtant une diversification interne des métiers et une diversité des pratiques professionnelles. Le contenu de l'exercice professionnel dépend moins du lieu où il est prodigué que des caractéristiques du public, de la nature de la demande sociale et de la physionomie du mandat institutionnel.

Eu égard à ces considérations, il est difficile d'inclure dans une même caractérisation un éducateur de prévention spécialisée amené à encadrer des séances de soutien scolaire à des adolescents et l'assistante de service social préoccupée à instruire le

[151] Pour un commentaire détaillé et critique sur les conceptions de D. Bondu, voir un article que nous avons publié dans la revue *Forum* : Médiation sociale, un nouveau label pour les pratiques d'intervention sociale, décembre 1998.

dossier R.M.I. d'une famille monoparentale. Même s'il existe un chevauchement des pratiques entre les différentes figures patentées de l'action sociale, il est hasardeux de franchir le pas pour englober et uniformiser des métiers qui ont un héritage historique, des missions différentes et un rattachement à des dispositifs institutionnels spécifiques. C'est un peu comme si l'on regroupait dans une même typologie professionnelle des médiateurs rattachés à l'institution judiciaire (dans une maison de justice par exemple) et des médiateurs sociaux recrutés par une municipalité. Ni leur appellation commune de médiateurs, ni leur champ d'intervention (quartiers « difficiles ») ne suffisent à réfléchir sur leur pratique respective.

On peut raisonnablement se demander si ce nouveau qualificatif de médiateur correspond à un renouvellement des pratiques ou s'il constitue seulement un artefact linguistique. Les pratiques professionnelles ont depuis longtemps surinvesti ce terme de médiation et l'autorité sémantique significative qu'il empreint, apporte dans certains champs professionnels comme dans celui de l'action sociale une marque de prestige supplémentaire sinon une indication d'honorabilité de la fonction. Autrement dit, l'appellation médiation se révèle être notamment, un nouveau label pour désigner des pratiques sociales considérées comme innovantes. Elle devient alors, comme nous l'avons précédemment montré, un concept distinctif pour affirmer une forme d'excellence professionnelle (Ben Mrad, 1998 et 1999)[152]. Plutôt que de considérer la médiation comme une pratique complètement distinctive des modes d'intervention plus traditionnels de l'action sociale, nous tenterons de montrer au contraire dans le chapitre qui suit qu'elle s'inscrit dans le prolongement de ces dernières. Parallèlement, afin de mieux comprendre les processus de professionnalisation et de construction d'un espace professionnel singulier , nous essayerons de saisir les enjeux de légitimité qui en découlent.

[152] Voir aussi l'article que nous avons publié dans la revue Médiation (N° 31, avril 1999) en réponse à l'analyse comparative A-F. Valponi (1998) sur les médiatrices sociales et les intervenants patentés de l'action sociale .

Chapitre 2

Médiation et travail social : la question des compétences

Il s'agit maintenant de mettre en lumière les argumentations objectivées de la manifestation de la compétence, contenues dans les différents discours experts de la médiation sociale. A partir des écrits sur la médiation sociale, nous proposons un aggiornamento qui vise à observer les équipements (rhétoriques de responsabilisation/participation), les tensions (rhétoriques de dénonciation) et les justifications (rhétoriques de séparation) que suscitent l'affirmation et la revendication de compétences particulières.

Dans un premier temps, nous tenterons de montrer que les ressources mobilisées par les discours de légitimation quant à l'exercice de la médiation en milieu urbain se situent dans le prolongement des savoirs et des dispositions éthiques du travail social. La proximité des référentiels nous conduira à considérer la médiation sociale comme une forme particulière d'intervention mais qui néanmoins, s'inscrit dans les valeurs éducatives fondées sur l'autonomie et la responsabilisation des usagers (chapitre 3.1). Malgré cette proximité, nous assistons aujourd'hui à une forte tension entre les métiers établis du travail social et l'activité de médiation. Notre seconde partie s'intéressera donc à la nature des critiques adressées au travail social et à ses agents par les partisans d'une reconnaissance professionnelle de la médiation. Quand les candidats à cette reconnaissance remettent en cause un espace déjà investi, nous verrons qu'ils s'attachent à montrer que les réponses traditionnelles sont insuffisantes et qu'ils sont les mieux préparés (par leurs expériences et /ou par leurs savoir-faire) à apporter les solutions les plus pertinentes (chapitre 3.2).

Enfin, la dernière partie de cet exposé consistera à mieux saisir les principales rhétoriques de séparation mobilisées par les candidats à la professionnalisation de la médiation. Elles se déclinent autour de l'affirmation de compétences et de savoirs singuliers auxquels aucune profession constituée ou activité profane n'est censée détenir au moment de cette même assertion (chapitre 3.3).

3.1. Médiation et rhétorique de responsabilisation/participation

Le discours de la médiation s'appuie sur la volonté de développer des modes autonomes de résolution des conflits et plus globalement des formes de sociabilité par l'implication plus grande des individus. Responsabilisation et participation sont d'abord des principes qui nourrissent les modalités d'action de la médiation. Ces principes correspondent ensuite aux objectifs des dispositifs de la politique de la ville dans lesquels la plupart des expériences de médiation sociale sont amenées à se développer. Enfin responsabilisation et participation constituent deux conditions de prise en charge des usagers, communes au champ socio-éducatif traditionnel et aux activités de médiation, participant ainsi au rapprochement de leurs référentiels d'intervention. La préoccupation de rendre centrale la question de « l'usager citoyen » en recourant à sa participation, notamment par le biais de sa responsabilisation, détermine les principes d'intervention en milieu urbain[153].

Dans les diverses conceptions françaises de la médiation, les rhétoriques de responsabilisation/participation apparaissent indubitables. Nous dirons même que malgré les controverses internes que connaît aujourd'hui ce monde de la médiation, une

[153] Dans le traitement social, comme dans l'entreprise d'ailleurs, cette volonté de faire participer les salariés ou les habitants peut, il faut le rappeler, être mobilisée comme un faire-valoir pour justifier des choix stratégiques ou politiques. Dans les programmes de développements sociaux, A. Fourest (1995, p.143) affirme que les habitants sont fréquemment absents. Le plus souvent, nous dit-il, ces habitants « sont absents de ces lieux où l'on débat pour eux, et l'on est tout surpris, lorsque par hasard, du fond de la salle, l'un d'eux se lève pour nous interpeller, parfois violemment, et dire à sa manière le caractère hypocrite de nos débats et de nos intentions ». Pour lui, le déséquilibre entre d'un côté, les professionnels, les élus, les techniciens et de l'autre côté, les habitants, est trop important en termes de maîtrise du langage, de niveau de formation et de pouvoir de décision pour que s'instaure une véritable démarche participative.

approbation unanime se dégage autour de ces principes (Ben Mrad, 1997). Pour J-F. Six « le médiateur dans la ville » est une personne qui incite à la responsabilisation de la cité et de ses habitants (1995, p.163). Il s'agit, nous dit-il, « d'encourager les citadins à dépasser leurs assujettissements individuels et sociaux, en favorisant la prise en charge collective de leur quartier pour y restaurer la communication et le dialogue. » Le médiateur social est souvent décrit comme le garant de l'environnement relationnel favorable à l'expression individuelle et collective. Il veillerait à la qualité des échanges équilibrés en s'assurant de la participation active des intéressés. Sa fonction viserait, selon J-F. Six, à améliorer des liens relationnels et sociaux dans un monde marqué par l'individualisme et le repli sur soi.

Cette double thématique de la responsabilisation/participation est de nouveau mobilisée par J-P. Bonafé-Schmitt pour lequel les processus de médiation impliquent la mise en œuvre de conditions qui permettent aux individus de s'investir dans leur espace communicationnel, de résoudre leurs différends et de gérer leurs relations sociales. La médiation s'efforce en effet « à re-permettre aux personnes de se construire comme acteurs, de promouvoir une capacité d'action, une autonomie de la gestion de leurs conflits et plus largement de leurs relations sociales » (ronéo, p.4). Elle est, nous dit J-P. Bonafé-Schmitt, un mode de régulation qui dépasse la simple gestion des conflits et s'inscrit dans une conception où les agents sont les réels acteurs de leur propre histoire (*ibid.*, p. 11). Ses objectifs demeurent la reconstitution de lieux de socialisation et la consolidation des rapports de solidarité dans les quartiers fragilisés.

« L'idéal participatif »[154], observable dans le monde de l'entreprise à travers les cercles de qualité et plus généralement les modes de management participatif, se trouve sur

[154] Expression empruntée à J.Ion pour parler des aspirations de démocratie directe des associations de quartiers et du cadre de vie (1990 p. 162). Pour bénéficier d'une crédibilité auprès des financeurs publics, les projets des associations à caractère social doivent même être habités de cet idéal. Par exemple le Contrat de Ville de l'agglomération thionvilloise signé durant l'année 2000 entre les représentants de l'Etat et plusieurs collectivités territoriales encourage à soutenir les projets associatifs qui orientent leurs actions vers la création de réseaux regroupant travailleurs sociaux et habitants du quartier. Ces projets doivent viser la prise en charge individuelle et collective par les usagers eux-mêmes. Conséquemment, ils demeurent une garantie pour que les associations puissent bénéficier d'une oreille attentive auprès des collectivités territoriales. Ces associations, grâce à leurs rapides facultés d'adaptation, ont proposé leurs services la plupart du temps dans un contexte de surenchère avec leurs homologues. La recherche de subventions, rappelant fortement une logique d'appel d'offres, explique la concurrence observable dans ce domaine. Elle aiguise toutefois la capacité de création pour présenter de projets novateurs dont les conditions de réussite dépendent fortement

un autre plan mobilisé dans les projets d'intervention sociale, particulièrement dans les expériences de médiation sociale. Il est, dans certains projets, systématisé tant les modalités d'intervention intègrent la nécessité d'impliquer les acteurs dans la faisabilité du projet. Leur consentement n'est pas suffisant, il doit se doubler d'un véritable engagement pour dépasser les logiques d'intervention axées sur la délégation institutionnelle (comme celles du travail social). On retrouve l'expression de cette volonté d'engagement dans les projets de médiation (conciliation sociale, médiation communautaire) qui s'évertuent à réguler les conflits entre habitants. Les problèmes de voisinage, les dégradations, les mauvaises relations entre générations et avec les institutions ne peuvent se résoudre sans l'engagement de fait des personnes concernées. Il faut restituer le conflit au groupe qui l'a sécrété nous dit G. Apap, initiateur du premier projet de conciliation sociale à Valence. La réappropriation du conflit par les individus en dehors d'une saisine de la justice ou de la police est aussi l'objectif premier de l'expérience emblématique de médiation « communautaire » de l'association lyonnaise Amely. La légitimité des interventions comme celles décrites ci-dessus, s'appuie sur les formes d'expertise que les habitants sont à même d'exercer pour restaurer une sociabilité de quartier. Ces habitants peuvent être en même temps des usagers potentiels de la médiation et des médiateurs chargés d'aider un voisin pour résoudre un conflit.

Institutionnellement, les expériences de médiation sont la plupart du temps rattachées à différents dispositifs de la politique de la ville pour lesquels la participation des habitants constitue depuis déjà plus de deux décennies une récurrence. En Lorraine par exemple, les différentes expériences des médiatrices (femmes relais) s'inscrivent toutes dans ces procédures contractuelles Ville/Etat[155]. Sur les dix actions recensées dans cette région en 1996, la majorité se déroule ou s'est déroulée dans le cadre de Contrats de Ville et par ordre décroissant dans le cadre de Conventions de quartier, de Développement Social de Quartier et de Contrat d'Agglomération. Il faut aussi souligner que les

---

de la conception pédagogique du mandataire à l'égard de l'usager. Cet «opportunisme adaptatif» du travail social n'explique certes pas à lui seul les orientations que nous connaissons aujourd'hui dans ce domaine, mais nos observations de terrain nous donnent de multiples exemples de l'existence d'une volonté d'intégrer les formes d'autogestion à la problématique sociale des usagers.

[155] Femmes relais médiatrices interculturelles en Lorraine, Délégation régionale aux Droits des Femmes de Lorraine Août 1996

travailleurs sociaux ont été dans la quasi totalité partenaires dès la phase d'élaboration de ces projets.

Les actions de médiation vont dans le sens des orientations souhaitées par ces dispositifs[156]. Dès 1983, au niveau national, H. Dubedout, ancien président du CNDSQ, rappelait dans son rapport sur les problèmes de la ville, qu'il s'agissait de faire des habitants les principaux instigateurs de leur changement. Depuis, la double thématique de la responsabilisation/participation des habitants se retrouve dans tous les discours, les circulaires et les dispositifs relatifs à la politique de la ville. Le souci de rattacher l'habitant, l'usager, le délinquant à son cadre de vie devient un impératif institutionnel. Les dispositifs des Conseils Communaux de Prévention de la Délinquance (CCPD) chargés de coordonner et d'impulser des actions de prévention, de répression et de solidarité sont également fortement investis dans les expériences de médiations sociales. Ce n'est pas un hasard si le projet de médiation/conciliation de Valence datant de 1985, tout comme ceux plus récents (1994) de Thionville ou de Metz, ont été initiés avec l'aide du CCPD. C'est avec la contribution de cette instance de prévention dans laquelle siégeaient N. Obrégo et G. Apap, les deux initiateurs du projet valentinois, qu'il a instauré la conciliation de quartier dont le but est d'apaiser les conflits qui empoisonnent le quotidien. Le recrutement des conciliateurs (habitants issus des quartiers d'intervention) et les choix des lieux de médiation (centres sociaux) sont réalisés grâce au partenariat avec cette instance. A Thionville, le CCPD a demandé à une association de prévention spécialisée de développer le projet de médiation sociale de voisinage. Le chargé de mission du CCPD de Metz, quant à lui, pilote en personne l'association locale de médiation sociale.

Les référentiels structurant la médiation s'ordonnent non seulement autour de leur inscription dans les dispositifs de la politique de la ville, mais aussi autour de principes

[156]Ce mouvement participatif s'étend jusqu'à la volonté de combiner programmes d'actions sociales et allocations. L'originalité théorique du R.M.I. repose sur cette exigence de lier la participation des usagers aux versements d'allocations, alors que précédemment on agissait de manière séparée (Thévenet, 1989, p.95). Le contrat d'insertion relatif à cette mesure dont les modalités sont censées être adaptées aux aspirations et aux besoins des usagers a pour objectif de les faire participer à l'élaboration de leur projet. Nous savons que dans la pratique cette volonté est devenue au fil du temps une illusion dans la mesure où le R.M.I. tend à être une prestation supplémentaire de gestion de la pauvreté. Mais notre propos n'est pas ici de nous intéresser aux effets de cette prestation, mais de montrer la philosophie participative que le législateur a voulu donner à ce dispositif.

d'action relativement proches de ceux utilisés dans le champ socio-éducatif traditionnel. Autrement dit, en recourant à la rhétorique de « l'usager acteur et responsable », les discours de la médiation sociale se situent dans le prolongement des approches socio-éducatives pour lesquelles la restauration des liens sociaux passe par la réappropriation individuelle et collective des modes de sociabilité. Il n'est donc pas surprenant que la majorité des professionnels initiateurs d'expériences de médiation socio-culturelle soit issue du secteur social (Delcroix et alii, 1996, p. 73). Faire participer les usagers à la gestion de leur devenir et à leur intégration dans la cité devient quasiment une obligation dans la mise en œuvre des projets d'intervention sociale en milieu urbain.

Cet objectif se confond à celle de la médiation pour laquelle la résolution satisfaisante des conflits et la gestion pertinente des modes de sociabilité sont subordonnées à la participation effective des parties. Autrement dit, au niveau de la conception de la prise en charge des usagers et au niveau de la finalité de l'intervention, la médiation sociale et le travail social s'édifient autour d'une préoccupation commune : faire participer et mobiliser les individus à la résolution de leur propre problématique. On comprend dès lors que les ambitions affichées des médiateurs et des travailleurs sociaux[157], particulièrement ceux impliqués dans le cadre de la politique de la ville consistent à favoriser l'expression des potentialités et des capacités individuelles dans la résolution des problématiques sociales et psychologiques. Chez ces deux intervenants, la responsabilisation dégagée des processus de stigmatisation des usagers constitue l'une des principales préoccupations qui s'expriment dans leurs discours respectifs. « Nous ne jugeons jamais les gens, quelle que soit leur situation familiale ou sociale [...]. Nous ne faisons pas les choses à leur place »[158]. En médiation, la responsabilisation dégagée des modes de jugements apparaît nécessaire pour d'une part, impliquer les agents dans la construction de leur propre espace social et d'autre part, éviter de faire naître des sentiments de culpabilité.

[157] Nous reconnaissons qu'il est difficile de parler des travailleurs sociaux comme d'une entité unifiée. Il s'agit ici de professionnels issus de métiers labellisés de type assistant de service social ou éducateur spécialisé qui se définissent moins par la similitude de leur formation que par la nature (non bénévole) et le domaine d'intervention (milieu ouvert).

[158] Propos recueillis par N. Kitani de Latifa, médiatrice socio-cultrelle in *service public*, novembre/décembre 1996, p.17.

Pour les travailleurs sociaux, il est indéniable dans leurs propos en tout cas, qu'il ne peut y avoir d'insertion (sociale, culturelle, professionnelle...) sans une manifestation de la volonté des personnes. Ce souci se retrouve dans les discours socio-éducatifs dominants des travailleurs sociaux pour lesquels il est difficile de concevoir un suivi individualisé de leurs usagers sans l'existence préalable d'une volonté personnelle manifeste. Les notions d'autonomie, de responsabilité, ou encore d'acteur et négativement celles de relations fusionnelles, ou d'assistanat témoignent de cette détermination permanente d'allier les exigences d'engagement des individus à leur suivi social. Ces notions centrales appliquées aussi bien à la problématique des handicapés physiques et/ou mentaux qu'à la problématique des « handicapés sociaux » renvoient à des modalités d'actions concrètes. Par exemple, l'éducateur ou l'assistante sociale attendra de l'usager qu'il ait manifesté de l'entrain ou réalisé un certain nombre de démarches avant d'entamer avec lui une demande de logement. Aujourd'hui, il est patent de constater dans les discours des travailleurs sociaux qu'il ne s'agit pas d'intervenir de façon « assistantielle » auprès des usagers, mais de concevoir la participation individuelle ou collective comme un élément d'amélioration des situations sociales et psychologiques.

La lutte contre l'exclusion ou la lutte contre la désagrégation des rapports sociaux devient alors synonyme de réussite à la condition que les agents se transforment en acteurs de leur destinée. Malgré leur diversité, les discours de justification relatifs à la médiation sociale s'appuient sur des modalités et des principes d'intervention très proches du discours du travail social. Ils s'ordonnent autour des concepts de responsabilisation et d'autonomie. Ils constituent les équipement sur lesquels se fondent les rhétoriques de justification des activités de médiation et des métiers établis du travail social.

3.2. Tensions professionnelles et rhétorique de dénonciation

Proximité des référentiels ne signifie pas pour autant complémentarité et oecuménisme entre ces deux modes d'intervention. La médiation n'est pas encore autonome au niveau de ses équipements, mais il n'en demeure pas moins qu'elle

ambitionne de construire son propre référentiel de savoirs professionnels, quitte à recourir à des rhétoriques de contestation des métiers voisins pouvant prétendre au contrôle de cette activité. Tout en s'édifiant sur des objectifs d'actions identiques à ceux de l'action sociale traditionnelle (restauration du lien social, responsabilisation, aide à l'accompagnement individuel...), la médiation n'en contient pas moins les germes d'une remise en cause des pratiques des travailleurs sociaux. Elle justifie explicitement la plupart du temps ses actions en signifiant les insuffisances des professions sociales et leur perte de légitimité auprès des populations de quartier (Boubaker 1996, Collin 1996, Delcroix et alii 1996, Guillaume-Hofnung 1995, Six 1995). Cette tension entre travail social et médiation existe en raison de l'affrontement de deux légitimités. Malgré une différence très nette des profils entre le médiateur social et le travailleur social, on peut parler de tensions professionnelles. Dans la plupart des expériences de cohabitation entre ces deux agents, nous sommes pour reprendre un des paradigmes de J-Y. Trépos (1996), dans une situation de confrontation entre deux formes d'expertise : « l'amateur », habitant le quartier jouissant d'une forte légitimité puisée dans une connaissance de terrain et dans la reconnaissance acquise auprès des habitants et « le professionnel », formé à la pratique du travail social, se voulant quant à lui, seul détenteur d'une compétence[159] sociale. L'ambition de ces agents vise non seulement à imposer leur propre point de vue de la réalité, mais aussi à affirmer leur spécificité professionnelle nécessaire à la valorisation des compétences (travailleur social) et pour les candidats à la professionnalisation[160] à leur reconnaissance institutionnelle (médiateur). Ils connaissent pourtant une forte proximité au

[159] Comme le souligne J-Y. Trepos, les compétences sont l'ensemble des ressources mobilisées qui permettent de prouver ses capacités et ses aptitudes à répondre à des situations données alors que les qualifications qui demeurent des savoirs principalement issus des formations explicites sont mobilisées dans un registre plus restreint d'objets. Compétences et qualifications participent aux savoirs en acte (à l'épreuve) engagés dans les pratiques en situation (1992, p.16).

[160] Les processus de professionnalisation reposent aussi sur le désintéressement et sur les revendications statutaires. Le désintéressement se définit, selon Hugues, par la nécessité de mettre à distance son intérêt personnel par rapport aux situations de travail dans lesquelles les professionnels sont investis. Ce désintéressement est essentiel pour affirmer le caractère universel (la montée en généralité) de l'intervention et la capacité de dépasser la singularité inhérente à tout exercice professionnel. En fait la « profession se caractérise par le maintien d'un certain équilibre entre l'universel et le particulier » (1996, p. 113). Autrement dit, les professions pour Hugues, ne se focalisent pas sur les aspects universels du comportement attendu en situation de travail, mais intègre aussi pour une part les intérêts particuliers de ses membres. Les processus de professionnalisation sont aussi traversés par la revendication des agents sur l'évolution de leur statut : meilleure reconnaissance, statut plus élevé, distinctions formelles avec d'autres intervenants ou professionnels, autonomie quant au recrutement des pairs .

niveau de leur champ d'intervention. Proximité si forte, que certains auteurs n'hésitent pas à présenter les médiatrices socio-culturelles de quartier comme des agents engagés dans « des processus d'intervention sociale complexes » et dont les actions vont de la gestion des difficultés de logement à la gestion des problèmes d'emploi. Ces médiatrices peuvent même être à l'origine de la mise en place de structures de proximité qui leur permettent de s'impliquer dans la prévention de la délinquance et de la toxicomanie (Delcroix et alii, 1996, *op.cit.,* p.85). Elles proposent des animations socio-culturelles « permettant le renforcement du lien social au sein d'un groupe de femmes et/ou de familles, une meilleure maîtrise de l'environnement, une dynamique de groupe et des relations interpersonnelles »[161]. En cela, elles interviennent dans des domaines aussi divers que la santé, l'éducation, l'environnement, la culture et même le sport. Cet enchevêtrement des champs d'intervention conduit des sociologues comme C. Collin[162] à affirmer, non sans raison, que le rôle de l'éducateur de prévention et plus globalement celui des agents engagés dans le domaine de la Politique de la Ville, n'est pas trop éloigné de celui du médiateur social.

L'émergence de la médiation dans le champ du travail social pour N. Boubaker (*op.cit.,*1996, p.86) se comprend à travers « la crise de l'Etat (du service public), la crise de la société et la crise du travail social ». Elle est le révélateur et la résultante d'une crise des vecteurs de socialisation, de différentes carences de l'Etat caractérisées par une sous-représentation, une faible efficience et une inadaptation de ses services aux usagers. De plus, la médiation révèle une crise d'identité des professions sociales qui, par la complexité des problèmes, génère des besoins nouveaux appelant des interventions spécifiques. Pour endiguer cette « crise des professionnels » de l'action sociale, leurs compétences doivent subir un questionnement et une transformation en vue de les adapter aux nouvelles réalités. Les médiatrices sont devenues de « véritables expertes » en matière de résolution des

[161] Femmes relais médiatrices interculturelles en Lorraine, (op. cit p.19).

[162] Collin (C.) , Des médiateurs de quartier contre la fracture sociale, Rapport commandé par le ministère de l'Education nationale de l'enseignement supérieur et de la recherche, Paris, rue Lamarck, mai 1996.p.46. Sous l'appellation médiateurs de quartier, cet auteur regroupe les agents de prévention/sécurité OPHLM, les médiateurs socio-culturels, les agents de médiation au sein d'organismes publics (poste, EDF, école), des gardiens de square... L'objectif de l'étude était de fournir des propositions et des recommandations sur la formation de ces médiateurs.

conflits et de restauration des liens sociaux. Leurs savoir-faire nous dit N. Boubaker , doivent se transformer en « compétences enseignables »[163] devant être intégrées par les professionnels. Ces médiatrices contribueraient ainsi à une reconnaissance et une revalorisation des professions du travail social dont les fonctions ne sont pas seulement de colmater les brèches mais de favoriser les liens sociaux.

C .Collin fait un constat encore plus amer: les travailleurs sociaux sont l'objet d'un rejet « parce qu'ils perdent toute légitimité face à un public de plus en plus exclu, qui ne croit plus à l'intervention des acteurs institutionnels ». Ces constatations expliquent au moins en partie pourquoi il est fait de plus en plus appel aux « acteurs de quartier qui contrairement aux travailleurs sociaux, connaissent parfaitement les populations locales et sont reconnus par elles, soit parce qu'ils appartiennent à la même communauté ethnique, soit parce qu'ils se sont positionnés comme leader sur leur quartier à travers l'action militante ou bénévole » (1996, *op.cit.*, p.53).

Selon C.Collin, les travailleurs sociaux éprouvent non seulement de grandes difficultés à apparaître comme des interlocuteurs crédibles auprès des populations des quartiers difficiles, mais la « logique normative » dans laquelle ils sont enfermés les disqualifient un peu plus. Leur conception « est fondée sur une articulation très mécanique de l'offre et de la demande » (*ibid.*, p.28). Elle correspond, pour elle, à une catégorisation des publics à partir de leurs caractéristiques intra-personnelles et conduit les travailleurs sociaux à proposer des prestations sans se soucier d'adapter l'offre aux usagers. Or la médiation renverse complètement cette logique en plaçant l'usager au « centre du processus d'intervention ». Les transformations sociales qu'elle génère, ne concernent plus seulement les seuls usagers mais les institutions elles-mêmes. Agissant sur les deux versants à la fois, le médiateur social apparaît être, contrairement au travailleur social qui serait enfermé dans sa logique normative, « un passeur » entre les habitants et les institutions. Selon C. Collin, les médiateurs de quartier comme les médiatrices socio-

[163] Les « compétences enseignables » de ces médiatrices, dont parle N. Boubaker ne sont-elles pas simplement liées aux caractéristiques sociales et à la nature même de leur position ? Les outils acquis par l'expérience des médiatrices socio-culturelles et des médiateurs de quartiers en général, ne seraient-ils pas constitutifs de leur position de « voisines » (appellation des médiatrices, d'une association stéphanoise) ? Il apparaît en tout cas, que la médiation sociale se distingue moins par son référentiel technique et par les objectifs de restauration sociale qu'elle entend promouvoir que par les positions et les caractéristiques sociales de ses agents.

culturelles défendent (notamment par l'intermédiaire de leur association nationale FIA-ISM) une conception de l'intégration fondée sur le souci d'une « humanisation des processus d'adaptation » et non sur les seuls fruits acquis aux bénéfices du corps social, ceci afin de préserver une réciprocité entre usagers et institutions, source d'une meilleure cohésion sociale dans les quartiers.

Suite à une étude sociologique sur ces médiatrices de quartier (appelées pour certaines d'entre elles « femmes relais »), des chercheurs (Delcroix et alii, 1996, op. cit. p.19 et 91) ont récemment confirmé l'idée selon laquelle les travailleurs sociaux souffriraient d'une insuffisance de reconnaissance et d'une inadaptation de leur cadre d'intervention en raison des effets pervers d'une bureaucratisation excessive et d'une démarche encore trop marquée par l'assistanat. A partir d'une recherche documentaire et d'une enquête réalisée auprès de vingt sites « sensibles », ces sociologues ont tenté d'appréhender les champs et les modes d'intervention de ces médiatrices. Ils remarquent tout comme C. Collin, les difficultés des travailleurs sociaux à mobiliser les habitants. Les représentations de ces derniers à l'égard des professionnels de l'action sociale renvoient le plus souvent à une fonction « de serviteur de l'Etat », ce qui inscrit les relations dans des modes de suspicion et de méfiance (*ibid.,*, p .92). Les travailleurs sociaux sont confrontés à une image dépréciée et souffrent d'une perte de crédibilité auprès du public. Alors qu'ils agissent sur l'ensemble des relations sociales, ils sont enfermés, nous disent-ils, dans des « logiques catégorielles ». Ces professionnels ne peuvent pour C Collin limiter leur pratique à la seule assistance des personnes « mais sont confrontés à la nécessité de prendre en considération les habitants dans leurs rapports aux institutions et pour les immigrés également dans leurs rapports au pays d'origine » (*ibid.*, p. 19).

Malgré l'empreinte irénique de cette étude sociologique plus proche du discours de légitimation que du discours heuristique, les propos de leurs auteurs nourrissent incontestablement le débat sur « la compétence et l'incompétence » des travailleurs sociaux.

La problématique assistantielle qui caractériserait les travailleurs sociaux se trouve de nouveau mobilisée dans les critiques émanant d'institutions comme le Centre National

de la Médiation (CNM), pour lequel la médiation doit faire l'objet d'une structuration professionnelle[164]. Dans cette conception, les métiers et les professions sociales établis sont décrits comme des institutions qui « s'escriment » à vouloir reprendre à leur profit le terme de médiation.

Pour J-F. Six comme pour M. Guillaume-Hofnung (respectivement président et ancien membre du CNM), le travail social obéit à une « logique binaire » représentée par une relation d'assistant/assisté, alors que la médiation obéit à un « système ternaire » puisqu'elle ne dépend ni d'une administration ni d'un organisme et place les médiés (les parties) sur le même pied d'égalité que les médiateurs. En raison de sa fonction « ternaire », le médiateur ne doit en aucun cas être assimilé aux professions « binaires » telles que les travailleurs sociaux ou encore les juges et les avocats. Ces professionnels sont dans l'impossibilité d'accéder aux processus ternaires de la médiation[165]. Alors que l'objectif de la médiation est de tendre à la responsabilisation des médiés, ces professionnels ne s'appuient pas sur la capacité des individus à résoudre leurs demandes[166]. L'assistante sociale par exemple, demeure quoiqu'elle fasse, dépendante d'un pouvoir institutionnel et s'installe malgré ses velléités dans une configuration d'assistanat. La médiation, nous disent J-F. Six et M. Guillaume-Hofnung, dépasse cette dimension d'aide et d'assistance en encourageant une participation active des parties où personne n'occupe de position dominante. Pour cette raison, les travailleurs sociaux « ne peuvent porter la casquette des médiateurs », car l'un des pires dangers pour la médiation réside selon M. Guillaume-Hofnung à glisser vers l'assistance des personnes. Employée dans une telle

[164] On retrouve dans cette conception de la médiation du Centre National de la Médiation la volonté d'élever cette activité au rang de profession, au sens anglo-saxon du terme : existence d'un code déontologique et d'un ordre professionnel chargé de définir les référentiels d'intervention, contrôle de l'exercice professionnel, mise en oeuvre d'un savoir spécialisé, affirmation d'une autonomie et processus de monopolisation de l'activité.

[165] Ce courant de la médiation s'acharne à démontrer les différences existantes avec le travail social et l'impossibilité d'intégrer la médiation dans le système judiciaire. Ces professions « binaires » ne sont pas à même d'investir le champ de la médiation puisqu'elles privilégient le rapport dual (magistrat/justiciable, assistant/assisté).

[166] Ce point de vue est aussi partagé par J-P. Bonafé-Schmitt qui souligne que les travailleurs sociaux mais également les professionnels du droit « utilisent leur expertise comme un mode de domination, alors que les médiateurs s'efforcent de faire des personnes, qui ont recours à eux, des acteurs de leur propre histoire » (doc ronéo pp 11-15).

démarche, la médiation court un danger de dénaturation (Guillaume-Hofnung, 1995, p.78 et p.118). M. Guillaume-Hofnung tout comme J-F. Six renvoient les travailleurs sociaux à leurs supposées logiques internes (binaires), considérées de toute façon au mieux comme un apport partiel mais non suffisant pour exercer une fonction de médiation. Pour eux, le travail social renvoie aux fonctions d'assistance, d'aide et de secours des plus démunis. Celui-ci est toujours présenté de façon caricaturale[167], traduisant la plupart du temps une vision surannée des professionnels de l'action sociale.

Au même titre que dans les discours ordinaires, la compétence objectivée dans les discours experts demeure une construction sociale (Trépos, 1992). Ces derniers fonctionnent sur une rhétorique de la dénonciation à l'égard du travail social et de légitimation professionnelle à l'égard de la médiation. Globalement, les travailleurs sociaux, sont jugés impuissants à contenir et à assumer leur rôle devant les difficultés croissantes des quartiers dits difficiles. La présence des médiateurs est souvent interprétée comme un indicateur de leurs échecs. Ils auraient nous dit-on, du mal à assumer leur mission de restauration des liens de sociabilité dans les quartiers. Leurs compétences techniques et leurs savoir-faire sont considérés par ces discours savants comme insuffisamment adaptés aux exigences d'une intervention sociale efficace. En plus des caractéristiques structurelles attribuées à leur métier (« logique normative », « logique catégorielle », « logique binaire »), les rhétoriques de dénonciation de la médiation se nourrissent de critiques sur l'exercice des compétences de ces professionnels de l'action sociale.

---

[167] Nous pourrions montrer que l'évolution des conceptions en matière d'action sociale ne repose pourtant pas sur la seule assistance aux personnes, mais vise des objectifs de lutte contre la dépendance des populations. La vocation « des bureaux de bienfaisance » du 19ème siècle s'est distillée dans une variété de modes d'intervention dans laquelle l'usager accède au rang «d'acteur». Depuis 1953, les bureaux de bienfaisance et d'assistance sont supprimés et remplacés par les bureaux d'aide sociale. Ces changements d'appellation traduisent aussi une transformation des politiques sociales et des logiques d'action qui les sous-tendent.

Dans son « petit guide du travailleur social », l'abbé Violet disait déjà en 1931, « l'autorité du travailleur social est désintéressée parce qu'elle est impersonnelle. Bien loin de vouloir dominer les individus, elle est préoccupée d'augmenter leur liberté et leur énergie ; elle s'efforce de libérer les pauvres des oeuvres d'assistance en leur fournissant le moyen d'organiser leur vie sans elles. Elle sait qu'il n'est point de relèvement durable par des moyens purement extérieurs mais seulement par la collaboration effective des volontés » (Paris, Confédération générale des familles, 1931, p.10).

La nature des imputations à l'égard des professionnels de ce champ - contrairement aux magistrats - repose non seulement sur une incrimination des fonctions institutionnelles du travail social, mais aussi sur un désaveu quant à la pertinence de l'exercice professionnel. Les compétences des magistrats ne sont pas en effet remises en cause; les critiques sont dirigées sur l'inadaptation du système judiciaire pour réguler de façon satisfaisante les conflits et plus généralement la gestion des modes de sociabilité dans les quartiers fragilisés. La justice ne disposerait pas de réponses adaptées pour apaiser les petits conflits. Elle générerait au contraire, selon les partisans de la médiation, une aggravation des affaires surtout lorsque les personnes sont amenées à se côtoyer quotidiennement (voisins, familles...)[168]. Ce ne sont pas les compétences des magistrats qui font l'objet de dénonciations mais l'inadéquation des règles de droit pour résoudre certains conflits et pour lutter contre les processus d'incommunicabilité des parties, déterminés par les fonctions de l'institution judiciaire. La remise en cause de certaines fonctions institutionnelles ne se double donc pas de griefs concernant les praxis judiciaires. S'ils s'engageaient dans une appréciation de l'exercice professionnel de même nature que celle effectuée à l'égard des travailleurs sociaux, il faudrait que les médiateurs soient des « interprètes autorisés du droit » (pour reprendre la formulation de P. Bourdieu) dans la mesure où le débat porterait indubitablement sur le terrain de la règle juridique.

3.3. Médiation et rhétorique de distinction

On peut remarquer que les processus de séparation professionnelle médiateurs / travailleurs sociaux s'ordonnent autour de thématiques se déclinant autour de justifications relatives à la transformation des réponses institutionnelles, à la disponibilité temporelle et à l'inscription de la proximité géographique et culturelle des médiateurs. Il ne s'agit pas de limiter l'analyse à l'inventaire des équipements distinctifs de la médiation sociale mais de repérer parmi ces caractéristiques celles qui sont mobilisées pour affirmer une séparation professionnelle. En cela elles n'ont pas de valeurs immuables mais dépendent directement

[168] Quand un litige est jugé, il n'est pas clos pour autant, il peut même selon les promoteurs de la médiation s'envenimer. La décision judiciaire a pour conséquence d'entraîner l'insatisfaction d'au moins l'un des protagonistes pour lequel le conflit subsiste (Apap, 1990, p.633).....

des confrontations, des effets et des enjeux de territorialisation du moment. Ce qui nous importe, ce n'est pas de mesurer « l'authenticité » du discours de justification, mais de tenter de saisir l'objectivation experte de la médiation concernant les processus de démarcation professionnelle.

En premier lieu, les discours émanant principalement de la littérature sur la médiation sociale (rarement amputée des discours d'auto-légitimation) s'attachent à montrer que ce mode de régulation participerait à une modification des représentations des habitants vis-à-vis des lieux institutionnalisés et parallèlement contribuerait à l'adaptation effective de ces mêmes structures institutionnelles. Les nouveaux acteurs de l'intervention sociale que sont les médiateurs viendraient seconder ou plutôt compléter les actions des travailleurs sociaux dans les quartiers dits à problèmes. La singularité du médiateur dans ces quartiers correspondrait en quelque sorte à re-créer des liens avec les institutions (qu'elles soient sociales ou administratives) et les habitants. En ce sens, le médiateur réinvestit les fonctions de relais et a pour objectif principal de réinstaurer le dialogue entre d'une part, les usagers, et d'autre part, leur environnement socio-institutionnel. Les pratiques de médiation renvoient à ces processus d'ajustement réciproque institutions/usagers dépassant les modes traditionnels et instrumentalisés d'intervention sociale. D'après les conceptions dominantes de la médiation, les missions d'interface des travailleurs sociaux sont déficientes tant leurs préoccupations sont de répondre au coup par coup aux besoins des institutions sans considérer les besoins des habitants. Cette inertie face aux réponses institutionnelles dans le quartier contribue à l'émergence des projets de médiation sociale. Pour ces raisons la médiation, particulièrement en milieu urbain, contiendrait les germes d'une protestation à l'égard des institutions, alors que les approches courantes et habituelles du travail social seraient au service de ces mêmes institutions. Elle aurait pour fonction de réduire les a priori des institutionnels tout en atténuant les préjugés des usagers.

La seconde spécificité de la médiation par rapport au travail social résulterait de son adaptabilité temporelle. La disponibilité déclinée par une présence renforcée est en effet mobilisée dans les discours de justification. « Les médiateurs agissent hors des sentiers battus par les travailleurs sociaux : pendant le week-end, les jours fériés, les vacances

scolaires ou la nuit »[169]. « Leurs atouts sont la connaissance de leur cité et un réseau de relations construit au gré d'une présence continue » (Aulagnou, 1996). Les compétences des médiateurs ou plutôt les attributs de la médiation contribuent fortement à brouiller les repères traditionnels entre espace privé et espace professionnel. Les médiateurs sociaux investissent singulièrement l'espace temps en renforçant la liaison temps social / temps de travail insuffisamment assumée selon eux par les professions établies de l'action sociale. L'affirmation de la compétence des médiateurs est donc intrinsèquement liée à leurs ressources temporelles et à la remise en cause des modalités d'action des travailleurs sociaux.

Cette adaptabilité temporelle des médiateurs trouve un écho favorable auprès de beaucoup d'élus dont il faut rappeler leur pouvoir de décision dans le financement des actions et dans l'orientation des politiques sociales. Nos observations *in situ* montrent clairement, notamment à travers la participation à de nombreuses réunions (Comité Locale de Sécurité, Contrat de Ville, bilans des actions de prévention de la délinquance) et à travers les prises de positions répétées de plusieurs élus, que ces derniers reprochent de manière récurrente non seulement l'absence de visibilité des actions développées par les travailleurs sociaux, mais surtout leur indisponibilité temporelle, voir leur quasi-absence sur le terrain pendant les moments les plus appropriés (soirées, nuits, fins de semaine). La conception de la temporalité des élus à l'égard de la lutte contre la délinquance se réduit souvent à une conception fondée sur une rationalité causale où l'immédiateté d'une réponse devient vertu. Les interventions sociales prenant en compte les considérations temporelles des élus ont toutes les chances de trouver un accueil favorable auprès d'eux. Les actions de médiation, tout comme celles du travail social labellisé[170] qui avalisent cette préoccupation de « disponibilité active » sont souvent garanties de jouir d'une certaine crédibilité auprès des élus et auprès des institutions de l'Etat (Préfecture, Contrat de Ville, Direction de la Jeunesse et des Sports...).

---

[169] in La gazette des communes, n°1400, 7 avril 1997 p.16.

[170] Dans la région parisienne plusieurs équipes de prévention spécialisée interviennent plus particulièrement en fin de soirée et dans la nuit. Ce genre d'expérience s'est étendu en Lorraine puisque des éducateurs de prévention spécialisée interviennent depuis le début de l'année 2001 dans un quartier populaire de Metz.

Enfin , tout en dénonçant les dangers d'une dérive communautariste, l'argumentaire autour de l'appartenance socio-culturelle au groupe d'origine et l'ancrage dans le quartier se trouvent être souvent mobilisés (quelque fois de façon sous jacente) dans les modes de justification de l'activité de médiation sociale. Dans cette activité, la légitimité professionnelle des médiateurs se construit à partir de la proximité culturelle avec les habitants et à partir de l'appartenance au quartier. En retenant ces deux critères, on observe par exemple, que la très grande majorité des médiatrices socio-culturelles sont d'une part, étrangères ou d'origine étrangère et d'autre part, interviennent auprès de femmes de même profil que leur quartier de résidence. C'est souvent par rapport à une reconnaissance sociale acquise en vertu de leurs spécificités culturelles et de leur contiguïté géographique que les actions des médiatrices sont valorisées dans les discours de légitimation. Plusieurs de ces discours promotionnels sont l'œuvre de sociologues qui récusent fermement la probabilité d'une ethnicisation des rapports sociaux. Pourtant, il est difficile de relater des pratiques étayées sur la valorisation de l'appartenance culturelle tout en refusant de questionner la spécificité de ce mode d'intervention et les interactions sociales qu'il génère auprès des habitants et du corps social dans son ensemble.

Ces trois thématiques constituent donc le canevas sur lequel se fonde le travail de construction des rhétoriques de séparation, ferments nécessaires permettant d'espérer une reconnaissance professionnelle et d'affirmer un rôle de régulateur atypique dans des contextes sociaux où les modes de sociabilité apparaissent problématiques. L'autonomie des compétences nécessaires à la construction de la professionnalité dépend de la capacité des candidats à proposer un ensemble de rhétoriques singulières par rapport aux professions et aux métiers existants[171]. Les actions développées auprès des usagers et surtout la manière dont elles sont réalisées par les médiateurs sociaux doivent « s'extraire » des modes d'intervention traditionnelle quand elles ont pour objectif d'être professionnellement reconnues. Ces rhétoriques singulières contribuent en même temps à un mouvement de déprofessionnalisation puisque, comme le définit J-Y. Trépos, les

[171]Il convient de rappeler que la professionnalisation du travail social s'est, elle aussi, fondée sur l'affirmation d'une expertise et sur sa promotion face à des formes de concurrence (Trépos, 1992, p. 158). D'ailleurs le maintien d'une rhétorique demeure toujours indispensable même pour les métiers établis.

prétendants à la labellisation de leur fonction remettent en cause le monopole et l'autonomie des métiers établis du travail social (1992, p.54).

Il apparaît néanmoins que la médiation réveille le débat sur la proximité et l'appartenance au groupe présent dans les questionnements de l'action sociale. Appartenir au groupe social, voire au groupe communautaire constitue-t-il un obstacle ou au contraire est-il une richesse ? Certains diront que les médiateurs ou d'une manière plus globale les agents intervenant dans leur propre espace social, ne sont pas en capacité de discerner les véritables bénéfices d'une action sociale efficace. D'autres au contraire pensent qu'une connaissance même intuitive de la population, de ses valeurs, de ses codes culturels, facilite grandement une intervention solide et adéquate en rapport avec ses besoins réels. Dans la réalité les choses apparaissent enchevêtrées et plus floues, elles n'obéissent pas seulement à cette distinction sommaire. En nous appuyant sur quelques données empiriques extraites de notre expérience de la prévention spécialisée, nous constatons que des professionnels extérieurs au quartier tant du point de vue de leur lieu de résidence que de leur appartenance communautaire composent une partie des équipes de ces structures. L'autre partie comprend des professionnels ou des intervenants aux statuts divers, issus des quartiers d'intervention (éducateur spécialisé, animateur sportif, animateur de soutien scolaire...). Cette composition des équipes révèle de manière plus ou moins implicite une conception intermédiaire associant à la fois des professionnels issus des quartiers d'intervention et des « professionnels extérieurs ». Dans ces circonstances, il est difficile pour le travail social de récuser de façon systématique la nécessité d'intégrer aux pratiques des modes d'action indigènes.

Subséquemment, le débat entre travail social et médiation ne porte pas tant sur l'engagement ou non de « relais de quartier » (quelquefois appelés par les travailleurs sociaux «leaders positifs ») dans les équipes que sur le degré de proximité entre intervenants sociaux et quartier pour développer une action sociale jugée pertinente. Pour cette raison, le travail social en milieu urbain ne peut rejeter de façon systématique la logique de l'appartenance au quartier qui semble aujourd'hui prévaloir dans les différentes expériences de médiation sociale.

En conclusion, la médiation interrogerait les professionnels de l'action sociale à une révision des modalités et du cadre d'intervention. Les raisons réelles des controverses dans ce monde sont moins liées aux référentiels exprimés construits à partir des notions de participation, de responsabilité et d'autonomie qu'aux enjeux autour de la professionnalisation. Les critiques adressées aux travailleurs sociaux ont pour principale fonction de démarquer une territorialité professionnelle. Les logiques normalisatrices et assistantielles dans lesquelles se trouvent enfermés ces derniers, contribueraient, selon certains partisans de la médiation, à l'émergence d'un savoir-faire puisé dans l'espace indigène de la cité. De ce fait, les diverses activités de médiation créent des zones d'incertitude quant à l'agencement et à l'adaptabilité des compétences et des savoir-faire des métiers traditionnels de l'action sociale. Encore marquées par des frontières imprécises entre pratiques rémunérées et pratiques bénévoles, ces activités ont convaincu certains sociologues du bienfait de leur existence et de la nécessaire plaidoirie que méritent ces nouveaux acteurs du changement. Plusieurs discours savants de type sociologique participent – tout en regrettant cette dérive – par des analyses plus ou moins fondées, à la délégitimation des modes d'intervention sociale classiques présentés comme obsolètes car trop éloignés des réalités de terrain. En même temps, traversées par une volonté de contribuer à la reconnaissance professionnelle des « petits métiers » du social (femmes relais, médiateurs de quartier, animateurs sportif et/ou culturel...), souvent occupés par des personnes issues des quartiers d'intervention, ces études s'enferment dans le discours apologétique dont la finalité vise moins à comprendre le réel qu'à concourir à une légitimation des modes d'intervention indigènes. Hormis quelques rares expériences de formation envisageant la qualification du médiateur social (CNM, certaines universités), la médiation construit pour l'instant sa reconnaissance en revendiquant une compétence héritée de savoir-faire plus ou moins informels acquis, semble-t-il, par l'expérience du quartier. Elle présente une configuration de l'intervention basée sur des critères d'ajustement institutionnel, d'adaptation temporelle et de double proximité géographique (de domiciliation) et culturelle. En médiation sociale, le territoire est incorporé par les intervenants qui s'en réclament, il recouvre à la fois le lieu où l'on vit et où l'on intervient[172]. Cette observation semble marquer en fait la plupart des nouveaux métiers de

[172]A ce propos, J-Y. Trépos (1992, p.163) souligne qu'une part importante du travail d'attestation de la compétence dans le champ du travail social consiste d'une part, à produire des preuves tangibles du caractère

la ville au statut précaire. Les agents d'ambiance, les « grands frères », les agents locaux de médiation sociale (A.L.M.S.), les médiateurs socio-culturels issus de la cité deviennent les nouveaux acteurs de la ville. Peu importe s'ils interviennent de façon spontanée (à partir de savoir-faire plus ou moins formalisés), l'essentiel est de réguler des rapports sociaux de plus en plus conflictuels que les travailleurs sociaux seuls ne pourraient endiguer. La médiation telle qu'elle est aujourd'hui développée dans les quartiers s'achemine progressivement vers un mode de régulation en partie fondé sur la surveillance communautaire. La régulation des conflits et la prévention des actes de délinquance s'ethnicise dans les quartiers dans la mesure où l'on assiste à une remise en cause des « derniers représentants » n'appartenant ni géographiquement, ni socialement à ces mêmes quartiers. Désertés trop souvent par les administrations, les travailleurs sociaux comme les enseignants et les chauffeurs de bus sont les derniers professionnels extérieurs à ses quartiers d'intervention. L'empressement à trouver une nouvelle affectation pour les premiers, la remise en cause des compétences des seconds, et l'exaspération exprimée par les derniers quant à leurs conditions de travail[173], laissent présager une dérive où la demande de services serait assurée par des représentants communautaires. Les travailleurs sociaux seraient alors majoritairement composés des grands frères et des médiateurs sociaux, les enseignants ne resteraient que les militants de la justice sociale et les chauffeurs de bus que des salariés en attente de mutation sur une autre ligne de transport. Ce type de prospective fondé sur l'observation de certaines tendances sociologiques nous conduit à examiner, de manière plus détaillée et moins spéculative, les figures récentes de la médiation très marquées par cette question de la régulation communautaire.

---

réel de la rencontre avec le public et, d'autre part, de montrer que, tout en étant souvent singulière, cette compétence revendiquée peut être généralisable.

[173] Il suffit de relater le nombre important des conflits collectifs du travail liés aux questions de sécurité dans les transports, pour constater les difficultés des personnels roulants à exercer leur métier dans les quartiers « difficiles ».

Chapitre 3

Emplois-jeunes et contrats locaux de sécurité comme cadre de médiation

C'est au milieu des années 90 (notamment depuis le colloque de Villepinte), dans un contexte de pénalisation accrue que de nouveaux dispositifs et acteurs de la médiation apparaissent en milieu urbain. Le traitement de la délinquance en temps réel, matérialisé le plus souvent par des comparutions immédiates, est présenté comme une réponse pour combattre l'insécurité et le sentiment réel ou supposé qu'ils génèrent. La multiplication d'instances (Contrats Locaux de Sécurité CLS, Groupements Locaux de Traitement de la Délinquance GLTD) à forte ambition sécuritaire ou encore la contractualisation des réponses entre la justice et les établissements scolaires sont les traductions les plus visibles de cette pénalisation en matière de traitement de la délinquance. A travers ces instances, le renforcement de la présence de la police et de la justice (particulièrement celle du Parquet) dans les instances partenariales avec les diverses institutions à caractère social, (club de prévention, polyvalence de secteur, centres sociaux...) témoigne de cette volonté d'accorder à la répression des vertus de régulation sociale. Avec les Agents Locaux de Médiation Sociale (ALMS) qui accomplissent des missions de sécurité, le quartier est lui aussi un lieu où l'Etat réaffirme sa fonction régalienne. L'apparition de ces acteurs de la médiation et la création de ces dispositifs semblent, en même temps, traduire l'échec de l'éducatif devant les problèmes de délinquance et d' incivilité. La médiation se définit ici, moins comme une procédure de régulation des conflits où un tiers à partir de principes (neutralité du médiateur, volontariat des médiés...), tente grâce à une démarche formalisée de rencontres avec les parties de leur permettre de solutionner un différend, que comme un moyen de pacification et de normalisation des conduites sociales. Avec les ADS (adjoints

de sécurité, emplois-jeunes de la police nationale) la gestion de l'exclusion s'oriente alors progressivement vers une gestion sécurisante, autrement dit, vers une pénalisation des effets du délitement du lien social. L'objectif de restauration du lien social est plus secondaire dans ces nouveaux dispositifs, il s'agit plutôt de restaurer la paix sociale en réaffirmant le plus souvent les logiques sécuritaires.

3.1. Présentation du dispositif

Face aux constats d'échecs des mesures précédentes pour enrayer les actes de délinquance et d'incivilité et pour endiguer un sentiment d'insécurité grandissant dans la population française et notamment chez les habitants des quartiers fragilisés, l'Etat a créé un énième dispositif pour désamorcer le développement des conduites délinquantes : les CLS[174]. Ces contrats visent à trouver des réponses adaptées en associant les partenaires locaux à la sécurisation des biens et des personnes.

Ils ont été conçus pour répondre de manière plus efficace à l'insécurité dans les quartiers dits difficiles. D'une part, ils reposent sur une forte incitation à un travail partenarial en mobilisant la quasi-totalité des structures qui sont amenées à être en contact avec les jeunes les plus en difficulté. Dorénavant, le réseau partenarial doit intégrer non seulement la police, la justice[175], l'éducation nationale[176], l'éducation spécialisée, les partenaires communaux (élus et techniciens), mais aussi les bailleurs sociaux, les directeurs des centres commerciaux, les représentants des communautés religieuses, les délégués des syndicats de parents d'élèves, les agents des sociétés de transports en commun.... D'autre part, les CLS s'appuient sur un diagnostic local qui donne une

[174] A la fin de l'année 2001, 550 contrats sur 719 prévus ont été signés.

[175] La quasi-absence des juges « sociaux » (juge d'application des peines et juge des enfants) dans l'élaboration des diagnostics des C.L.S. est l'un des indicateurs qui renforce la philosophie sécuritaire de ce dispositif. Il faut en effet rappeler que le contrat est élaboré conjointement par le préfet, le procureur de la République et les maires concernés par le dispositif.

[176] Dans le cadre de ce partenariat actif avec l'institution judiciaire, l'école, en référence à certaines dispositions légales doit signaler par l'intermédiaire de son chef d'établissement, les comportements délinquants à l'institution judiciaire.

photographie en termes quantitatifs et qualitatifs des actes de délinquance et de la propension du sentiment d'insécurité sur le territoire considéré. A partir de ces différents constats, les partenaires doivent mettre en œuvre les réponses préventives et répressives qui, concourent à la sécurité, visent à éliminer les actes de délinquance et à infléchir le sentiment d'insécurité.

La circulaire interministérielle du 28 octobre 1997 prévoit que les C.L.S. doivent « s'appliquer en priorité aux quartiers sensibles dans lesquels les moyens nouveaux doivent être concentrés ». Une autre circulaire (du 15 juillet 1998) relative à la politique pénale en matière de délinquance rappelle que des « réponses rapides » doivent limiter le sentiment d'impunité et prévenir la récidive. Ils doivent définir les priorités et les objectifs à atteindre sur le territoire concerné en déclinant les mesures à mettre en œuvre et les moyens engagés par chacun des partenaires. Les promoteurs de ces projets sont donc relativement autonomes quant aux choix des réponses à mettre en œuvre : îlotage, médiation pénale, interventions renforcées durant la nuit ...

Dans le cadre de ces C.L.S., l'Etat comptait créer 35000 emplois dits de proximité. Outre les adjoints de sécurité rattachés au service de police (20000), un total de 15000 agents locaux de médiation sociale devaient intégrer les collectivités locales, les établissements publics et les associations pour une durée de 5 ans[177]. D'après les sources du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, 8000 ALMS étaient en poste en octobre 2001. La loi sur le développement des activités encadrées par les emplois jeunes permettait aux collectivités locales, aux personnes morales de droit public (à l'exception de l'Etat), aux personnes morales à but non lucratif et celles chargées de la gestion d'un service public de créer de nouveaux emplois et de les proposer à des jeunes sans travail.

Ces agents locaux de médiation sociale peuvent intervenir dans les établissements scolaires et dans les quartiers « sensibles », à des moments particuliers (vacances, soirées...), pour développer l'animation et faciliter l'accès des jeunes aux équipements

[177] Dans ce cadre, 4000 emplois adultes relais devaient compléter l'effectif de ces emplois de proximité.

sportifs et culturels. Selon les recommandations de la Structure Nationale de Liaison des CLS, les ALMS « agissent en tant que tierce personne qui n'a pas de pouvoir de décision et ne prend pas la place des deux parties qu'elle tend à rapprocher par le dialogue et l'écoute ». Ces agents peuvent être des correspondants de nuit, réguler la circulation routière ou encore intervenir dans les conflits entre jeunes et institutions. Les missions des ALMS s'orientent prioritairement vers ce qu'il convient désormais d'appeler le rétablissement du sentiment de sécurité.

Le statut des ALMS renvoie à deux cadres juridiques complémentaires : la loi du 16/10/97 relative aux activités pour l'emploi des jeunes (dispositif emplois-jeunes) et les textes légaux portant sur les CLS. La circulaire DGEFP 97/25 du 24/10/97 précise que les emplois d'ALMS doivent correspondre à des besoins d'utilité sociale nouveaux ou non satisfaits. Ils ne doivent ni se substituer aux fonctions habituellement assumées par les agents titulaires, ni concurrencer le secteur marchand. Quant aux directives de la circulaire du 28/10/97, elles précisent qu'après le diagnostic local de sécurité les différents partenaires du CLS devront porter des réponses pour lutter contre l'insécurité et confier à des jeunes, appelés en terme générique ALMS, des missions de sécurisation. Le recrutement, la formation et l'encadrement des ALMS sont soumis à des règles précises définies tant dans la charte des objectifs du 28/10/97 que dans la circulaire du 15/12/97. La circulaire du 11 mars 1998 relative à la lutte contre les violences urbaines réaffirme que le recrutement de ces acteurs sociaux doit aider à restaurer progressivement le respect des règles de comportement essentielles à la paix publique. Ils sont appelés à surveiller les espaces ouverts au public, qu'il s'agisse d'établissements municipaux (piscine, maison de quartier, médiathèque...) ou d'établissements privés (centres commerciaux, réseaux de transport...). Ils doivent aussi prévenir les autorités compétentes au cas où ils constateraient des actes de délinquance ou d'incivilité.

En fait, les ALMS se répartissent en quatre fonctions différentes :

1° - Les agents de sécurisation des déplacements publics qui œuvrent principalement dans les transports urbains. Ils sont chargés d'assurer des fonctions de surveillance, de sécurisation et de recueil d'informations sur les actes de délinquance et d'incivilité.

2° - Les correspondants de nuit qui doivent assurer une présence nocturne dans les quartiers dits sensibles.

3° - Les agents de surveillance des espaces ouverts au public qui interviennent comme le précise l'appellation, dans les lieux fréquentés par le public.

4° - Les correspondants de sécurité qui sont appelés à surveiller les établissements municipaux comme les maisons de quartier, les piscines, les médiathèques et à prévenir les forces de police en cas de nécessité.

Aucune condition de diplômes n'est requise pour assurer les fonctions d' ALMS, mais le législateur a voulu que la reconnaissance sociale acquise dans le quartier d'intervention soit un critère de recrutement. Cette reconnaissance se double de garanties juridiques que doit posséder le futur médiateur. Il est recommandé qu'il ait un certain nombre de compétences pré-requises spécifiques liées, selon l'expression des concepteurs, à une « manière d'être » : capacité relationnelle, aptitude à analyser objectivement une situation, capacité à rendre compte de son action... Les ALMS ont pour mission générale de « participer à l'animation des territoires urbains » en oeuvrant autour de trois pôles d'intervention : l'animation à visée préventive dans les domaines sportif, culturel et éducatif ; le dialogue entre les populations en difficulté sociale et les acteurs institutionnels (transport public, EDF, police) ; enfin la présence dissuasive dans les périmètres dits sensibles. Autrement dit, les fonctions des ALMS s'articulent autour de dimensions préventives, relationnelles et sécuritaires. Les employeurs des ALMS sont majoritairement des mairies, des associations, des sociétés de transport public et des bailleurs sociaux.

Les textes prévoient la formation préalable et en alternance des médiateurs recrutés; le contenu de formation pour laquelle la police est partenaire doit être consigné dans des conventions entre les représentants du CLS et les employeurs. Sans être précis sur ces contenus, les textes soulignent le fait que la professionnalisation requiert des compétences nécessaires en terme de « savoir, savoir-faire et savoir-être » pour exercer ces fonctions de médiation. La charte d'objectifs du 28 novembre 1997, émanant du ministère de l'Emploi et de la Solidarité et du ministère de l'Intérieur donne quelques recommandations sur la formation des ALMS avant leur prise de fonction. Des contenus relatifs aux libertés publiques, au civisme, à la gestion des conflits, à l'organisation du système judiciaire et

aux principes de fonctionnement du dispositif de sécurité devront être abordés. Plus loin le texte précise que « les conditions d'exercice de la légitime défense qui incombent à tout citoyen seront inscrites dans leur formation. »

Le dispositif « Nouveaux Services Emplois Jeunes », a accordé à ses débuts une place relativement limitée à la formation. La formation des jeunes relevait alors du droit commun obligeant les employeurs à participer financièrement à la formation de leurs salariés. Aucun engagement n'a été prévu lors des signatures entre l'Etat et les employeurs. Les associations, collectivités locales et établissement publics devaient seulement déclarer leur intention de s'engager à la mise en place de formation. Il a fallu attendre la circulaire du 30 mai 2000 pour que soit affirmée une réorientation des directives concernant la formation des jeunes. Désormais les plate-formes régionales de professionnalisation et les acteurs chargés de la mise en œuvre du programme doivent mettre en œuvre des actions spécifiques consacrées à la formation.

Aujourd'hui – avant leur probable disparition, selon les déclarations des ministres du gouvernement Rafarin – certains ALMS peuvent bénéficier d'une formation en préparant un CAP[178] « d'agent de prévention et de médiation » d'une durée de deux ans. L'arrêté du 3/12/98 stipule que l'agent de prévention et de médiation exerce ses fonctions dans des espaces publics ou privés (quartiers, locaux commerciaux, transports...) sous la personnalité d'un personnel d'encadrement. Il contribue à l'établissement et au maintien du lien social, au confort des usagers, à la sécurité du patrimoine et des personnes. Dans le cadre de ses fonctions, il exerce une action préventive et éducative en liaison avec les partenaires sociaux. Au-delà de cette présentation du dispositif au travers des textes légaux qui les régissent, nous proposons maintenant d'examiner certaines problématiques que soulèvent leur mise en œuvre.

[178] Ce C.A.P. comporte une période de formation en entreprise d'au moins seize semaines

3.2. Usages supplétifs et aspirations professionnelles des médiateurs

Nous proposons de compulser un corpus contenant dix-huit fiches de postes de médiateurs recrutés dans le cadre des emplois jeunes[179] (cf.annexe 10). Il émane de la plate-forme régionale de professionnalisation du Nord/Pas de Calais (mai 99) et nous semble intéressant puisque ce sont des données brutes qui n'ont pas fait l'objet d'un examen mais qui néanmoins se prêtent facilement à une analyse de contenu : données qui ont été tirées d'entretiens semi-directifs menés auprès d'employeurs et de médiateurs par les représentants de cette plate-forme. L'analyse de ces bilans (appelés fiches de postes) permet de repérer un certain nombre de problématiques spécifiques à ces emplois, même s'il convient de préciser que le type d'informations recueillies sur ces fiches de postes est essentiellement un bilan succinct et reflète imparfaitement la réalité des emplois mis en œuvre. De surcroît, cette réalité est retraduite par rapport à la spécificité de la demande administrative et correspond à ce que les employeurs, les médiateurs et les rédacteurs du bilan ont voulu mettre en avant pour rendre compte de l'activité du médiateur. Notre analyse fondée sur une recension de documents de « seconde main » ne se veut donc pas exhaustive mais seulement indicative et sera par la suite complétée par des données empiriques que nous avons nous-même recueillies auprès de médiateurs en activité. Néanmoins, cette recension commentée permet de saisir les principales problématiques et de tirer des enseignements sur certaines caractéristiques structurelles et sociales de ces nouveaux intervenants sociaux. Nous n'envisageons pas non plus de dresser un bilan détaillé de ces dispositifs dans la mesure où il nous éloignerait de nos préoccupations qui sont essentiellement centrées sur les questions de compétences et de professionnalisation.

La recension des dix-huit fiches de poste de médiateur montre que les trois quarts des personnes concernées avaient un statut soit de bénévole, soit d'objecteur de conscience ou encore d'animateur C.E.S.. Plus globalement, les rapporteurs de la plate-forme régionale de professionnalisation du Nord Pas de Calais, qui ont interviewé 131 emplois

[179] Ces documents conventionnels nous ont été remis par un correspondant du ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

jeunes (dont les 18 médiateurs) dans le champ de l'insertion sur le Douaisis et le Valenciennois, constatent que le mode de recrutement des emplois jeunes a beaucoup plus obéi à une volonté de récompenser des jeunes qui ont déjà fait leurs preuves au sein des structures (contrats aidés, objecteur de conscience, bénévoles) que des jeunes recrutés selon le mode classique d'appel à candidature. Ces constatations se confirme aussi lorsqu'on étudie la population des emplois jeunes dans leur ensemble. Le mode de recrutement des emplois-jeunes dépend donc beaucoup plus de la reconnaissance postérieurement acquise par leurs employeurs que par les résultats d'un appel à candidature. Même si les activités sont officiellement enrichies, on constate que les jeunes reprennent une partie de leurs tâches antérieures. Le changement de statut n'entraîne pas obligatoirement un changement d'activité surtout dans des situations où l'employeur et l'employé se connaissaient déjà. Il s'agit alors plus d'une continuité de la relation professionnelle que d'une rupture temporelle et définitionnelle de l'activité.

L'étude des fiches et descriptifs de poste laisse aussi apparaître que le recours à la notion de besoin est central. Le médiateur « a permis de prendre en compte des besoins insatisfaits » ce qui a pour conséquence pour les uns de « développer des antennes de l'association », pour les autres « de prendre en charge un public plus important » ou encore pour les derniers « d'élargir des plages horaires des permanences d'accueil ». Lorsque les rapporteurs de l'enquête demandent aux employeurs et aux médiateurs d'évaluer dans ces bilans écrits l'impact de la création du poste de médiateur sur la structure, les réponses les plus souvent formulées concernent l'élargissement du public touché, l'accroissement des activités proposées et le développement des permanences et des moments d'accueil. Il s'agit le plus souvent de consolider et d'améliorer la prise en charge de tâches qui existaient déjà et rares sont ceux qui développent une rhétorique de la nouveauté pourtant très présente lorsqu'il s'est agi de créer des postes. Dans le champ de l'action sociale, cette nouveauté est donc relative[180]. Les acteurs parlent plutôt d'évolution des métiers existants, de missions qui se rajoutent aux fonctions premières d'une intervention sociale déjà

[180]Dans le domaine de la sécurité, les fonctions réellement assumées par les emplois-jeunes de la police nationale (ADS, adjoints de sécurité) ne revêtent pas non plus un caractère novateur. D'après C. Gorgeon (2000, p.89), la nature des activités des ADS est identique à celle des gardiens de la paix. Ces derniers ont par contre tendance à se décharger sur les ADS de certaines tâches qui ne demandent pas de qualification particulière.

labellisée. Le travail social trop empêtré dans ses tâches administratives et dans la gestion des divers dispositifs demande pour ces promoteurs de projet de médiation, que les fonctions comme l'écoute, le dialogue ou la relation directe avec l'usager soient de nouveau réinvesties. La critique porte moins sur la formation des travailleurs sociaux traditionnels que sur l'exercice effectif de leur compétence en situation d'intervention.

Il semble que certaines associations ou collectivités aient même profité de ce dispositif pour officieusement confiner les médiateurs à des tâches relevant de secteurs déjà existants (animations socio-culturelles notamment) et non à des postes relevant de missions nouvelles comme le prévoit officiellement le dispositif. A titre d'exemple, on peut citer une structure de centre de loisirs pour la jeunesse (CLSH) qui fonctionne avec des emplois-jeunes appelés animateurs/médiateurs alors que cette fonction n'est ni nouvelle, ni ne correspond à des besoins émergents non satisfaits (comme le prévoit le dispositif). Autre exemple, une des fiches de poste étudiées, concernant un emploi de « tuteur médiateur » pour sans abri dans une structure d'hébergement temporaire, indique clairement que le rôle de cet intervenant social n'est pas différent du rôle des professionnels en place. D'ailleurs son projet professionnel vise à intégrer une formation de travailleur social (éducateur spécialisé), à l'image de celle déjà suivie par ces collègues.

Cette aspiration à intégrer une formation de travailleur social n'est pas isolée chez ces acteurs. Au contraire, d'après la recension des fiches emplois, quinze médiateurs sur dix-huit envisagent ou souhaitent s'engager dans une formation de travailleur social. Plus globalement – selon l'enquête précédemment citée sur les profils de tous les emplois jeunes dans le champ de l'insertion du Nord Pas de Calais (1999) – la moitié des jeunes interrogés (131) ont pour projet professionnel de préparer un métier labellisé du secteur social. L'activité est ici plus conçue comme une préparation avant le départ de l'emploi (comme un tremplin) que comme une amélioration de statut de leur emploi actuel. La professionnalisation est donc pensée en dehors de la pérennisation de leur activité[181].

[181]On peut supposer que ce constat est encore plus marquant depuis que le nouveau gouvernement envisage de supprimer ces mesures d'emplois aidés (juin 2002).

Une enquête qualitative (Bard, Zerguit, 2000)[182] sur la pérennisation de ces emplois et sur les questions relatives à la formation, réalisée auprès de quarante médiateurs et d'une vingtaine d'institutions (associations, Délégation Générale à l'Emploi, Direction Départementale du Travail ...) montre que les rapports entre les jeunes et leurs employeurs sont très marqués par leurs attentes en matière de formation. Autrement dit, il existe une forte inclination des médiateurs à poursuivre une formation « monnayable » sur le marché du travail. Mais selon les rapporteurs, la formation, pourtant prévue dans le cadre de ce dispositif, s'est résumée dans le meilleur des cas à la mise en place d'un plan de formation sans grande relation avec l'activité réalisée quotidiennement par les médiateurs. De surcroît, les auteurs de cette enquête constatent une différence entre la volonté affichée de beaucoup de médiateurs pour intégrer une formation traditionnelle dans le secteur social et le point de vue des promoteurs de projet de médiation. Les questions de formation et de qualification apparaissent donc comme des points d'achoppement récurrents. Le refus de certains employeurs d'intégrer les jeunes dans une formation qualifiante ou en adéquation avec les activités est l'un des principaux obstacles à la pérennisation de leur métier[183].

D'un point de vue plus macro-sociologique, les problématiques de formation sont aussi quelquefois évoquées dans certaines études sur les emplois-jeunes, plus rarement elles portent sur les médiateurs (ALMS ou non) sous ce statut. Une enquête réalisée par la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche des Etudes et des Statistiques, septembre 2002, N°36.1) portant sur 1003 « emplois-jeunes » montre que 73% des jeunes recrutés dans le cadre de ce programme ont bénéficié d'au moins une formation. D'après cette enquête, les raisons invoquées par les employeurs pour justifier le fait qu'ils n'ont pas toujours répondu favorablement à leurs attentes ou qu'ils n'ont pas assuré de formation à destination de leurs salariés sous statut emplois-jeunes sont de trois ordres. D'abord, pour un tiers des interrogés, la disponibilité est insuffisante pour permettre à ces jeunes de s'absenter pendant leur temps de travail. Ensuite, un autre tiers estime qu'une formation

[182] Nous avons interviewé l'un de ces deux auteurs au ministère de la Solidarité et de l'Emploi en mai de l'année 2002.

[183] Il convient évidemment d'ajouter que les obstacles peuvent aussi provenir des jeunes eux-mêmes qui, pour certains, entretiennent dans leurs relations à la formation et notamment à l'écrit des rapports malaisés, surtout pour ceux qui ont connu des trajectoires scolaires chaotiques.

n'est pas utile pour occuper les postes concernés. Enfin, un quart des employeurs déclarent ne pas trouver de formation en adéquation avec le poste occupé ou que les jeunes eux-mêmes ne souhaitent pas se former. Si les chiffres de la DARES ne permettent d'avoir une idée quantitative précise sur le refus émanant des médiateurs à poursuivre une formation, on peut toutefois considérer, au regard de cette enquête et de celle précédemment citée, que cette raison demeure minoritaire.

Concernant plus spécifiquement la population des ALMS et selon les sources de l'année 2001 du ministère de l'Intérieur, 4000 emplois de proximité de médiation sociale ont été créés[184]. La répartition du recrutement de ces emplois concerne les municipalités (67%) , les associations (14%), les dispositifs intercommunaux (12%),les transports et les bailleurs sociaux (respectivement 3% chacun). Ces médiateurs interviennent principalement durant la journée (86%), dans les espaces publics (85%), les quartiers d'habitat social (67%) et les établissements sportifs et culturels (60%). Les trois quarts d'entre eux sont des hommes et 40% des jeunes recrutés ont un niveau d'étude égal au niveau 5. 25% de femmes et 50% des hommes sous statut ALMS ont le niveau baccalauréat et plus avant leur recrutement[185]. Si l'on croise ces chiffres avec ceux de la DARES portant sur l'ensemble des emplois-jeunes, on s'aperçoit que ces derniers sont à plus de 75% à avoir un niveau de formation comparable (baccalauréat et plus). Il apparaît donc que le niveau d'étude des ALMS est sensiblement inférieur à celui de l'ensemble des emplois-jeunes. Les hommes sont aussi majoritaires puisqu'ils représentent, comme nous l'avons déjà précisé, 75% des ALMS alors que dans l'ensemble des emplois-jeunes ce chiffre avoisine difficilement les 49%.

---

[184] Ces données sont d*isponibles sur le site internet www .gouv., Etude du Forum Français pour la Sécurité Urbaine.*

[185] Une autre étude quantitative (CEREQ Nouveaux services emplois-jeunes, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, 2001), portant quant à elle sur l'ensemble des médiateurs emplois-jeunes, arrive à des résultats sensiblement similaires. Les principaux enseignements sont les suivants : dans ce champ de la médiation sociale, environ la moitié des médiateurs (ALMS et autres médiateurs emplois-jeunes) ont un niveau égal ou inférieur à 5 et un tiers a un niveau 4. Ces données à l'instar des chiffres du ministère de l'Intérieur sur les ALMS, nous donnent seulement une indication sur le niveau de recrutement mais n'apportent pas d'éléments sur le type de formation envisagé ou accompli par les médiateurs.

Conformément aux données portant sur l'ensemble des salariés français, l'accès à la formation des emplois-jeunes est plus important pour ceux qui sont les plus qualifiés. En même temps, les rapporteurs l'enquête de la DARES constatent que plus la durée sous ce statut est importante et plus les jeunes ont la possibilité de bénéficier d'une formation. Pour les jeunes qui sont sous ce statut depuis 3 ans et plus, ils sont 85% à avoir effectué une formation, alors qu'ils ne représentent que 45% pour ceux qui sont restés dans ce programme moins de 6 mois. Les formations les plus longues (plus de 100 heures) ont surtout concerné les personnes les moins qualifiées. Indépendamment de leur niveau scolaire, les deux tiers des emplois-jeunes ont toutefois bénéficié, selon les employeurs, d'une formation inférieure à 100 heures. Ces mêmes employeurs sont à 96% satisfaits des formations dispensées. C'est surtout dans le secteur des transports (40%) que les jeunes n'ont pas suivi de formation.

En résumé, ces différentes investigations nous conduisent à un certain nombre de constats que l'on peut ici brièvement rappeler. Avant d'être sous statut emplois-jeunes, les médiateurs avaient pour la plupart une expérience (bénévole, animateur...) dans leur institution. En raison notamment de cette continuité dans leur trajectoire professionnelle et de leur ancrage institutionnel, le changement de statut n'est pas obligatoirement synonyme de changement d'activité. Au contraire, on constate qu'ils s'agit plus de consolider certaines tâches usuelles jugées insuffisamment assumées par les autres professionnels de l'action sociale que d'apporter une contribution novatrice. Cette continuité se vérifie aussi à travers les aspirations professionnelles des médiateurs. L'analyse de nos différents matériaux nous conduit en effet à affirmer que la grande majorité d'entre eux ont pour objectif d'intégrer une formation traditionnelle de travailleur social. Concernant la formation réellement effectuée durant l'exercice de l'activité ou à la suite de leur expérience, nous ne disposons pas de données quantitatives sur cette population. Dans le but d'enrichir notre propos, nous avons néanmoins interviewé trois médiateurs ALMS et un responsable local qui gère une association de médiation œuvrant dans les transports et dans les communes de la région thionvilloise (Moselle). Ces quatre entretiens que nous proposons maintenant nous aiderons donc à compléter et à appréhender qualitativement certaines problématiques que soulèvent ces emplois de la médiation.

3.3. Des conditions de recrutement aux compétences en action

Les médiateurs et le responsable que nous avons interrogé œuvrent dans les transports et interviennent aussi dans certains quartiers jugés difficiles. Les lieux d'activité de ces médiateurs se définissent alors en fonction d'une intervention dans les transports en commun et en fonction d'une structuration territoriale communale, avec une présence renforcée dans des lieux dits sensibles. Très souvent, les médiateurs ont accumulé une double expérience dans ces deux champs respectifs. Le travail consiste pour l'essentiel à des tâches de présence, de prévention, d'information et d'orientation des usagers. En outre, ils ont suivi une formation de deux semaines doublée de plusieurs rencontres de supervision des pratiques avec une formatrice psychologue.

A) Les conditions de recrutement

Comme nous l'avons par ailleurs précisé aucune condition de diplôme n'est requise pour assurer les fonctions d'ALMS. Cette absence de référentiel au niveau de la certification demandée laisse une large latitude aux employeurs pour définir les critères de recrutement à l'image de ce témoignage d'un responsable d'association.

> *« Rien n'est précisé sur les conditions de recrutement des médiateurs, ni sur la vérification des savoirs. Quelles sont exactement les compétences qui sont associées au métier de médiateur ? Rien n'est dit. Moi j'ai recruté avec le cœur, j'ai mis ma propre histoire de vie. Je suis sensible à la sensibilité d'autrui. Quand je recrute, j'essaie de savoir si la personne a envie de s'investir socialement dans la cité. Elle doit aussi avoir une capacité d'analyse objective. »*

En questionnant des médiateurs qui ont été recrutés par ce même responsable d'association, il ressort que c'est surtout la connaissance du public de « quartiers » et le désir des candidats à intervenir comme modèle d'identification vis à vis d'adolescents aux comportements incivils ou délinquants qui semblent retenir l'attention des recruteurs.

Médiatrice : *« Ce sont mes stages professionnels de lycée en sciences médico-sociales et mon BAFA (brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur) qui ont intéressé mon directeur lors de mon recrutement. Mais je crois que mon expérience personnelle l'a encore plus intéressée. J'ai toujours été scolarisée à F. (quartier populaire), les galères je sais ce que c'est. J'ai grandi avec des jeunes qui avaient des difficultés, surtout au L.E.P.. Ces gens on les refoule de partout, même s'ils font des petites histoires. Je crois que le fait de connaître ces jeunes et de les avoir côtoyés a joué en ma faveur pour être recrutée. »*

Pour les candidats ne provenant pas de quartiers définis comme sensibles ou n'ayant pas d'expérience auprès des publics fragilisés, les entretiens de recrutement s'orientent alors sur la capacité de tolérance des candidats vis à vis de ses habitants ou vis à vis de groupes sociaux minoritaires. Le recrutement se porte alors moins sur les technicités professionnelles ou la formation du candidat que sur les qualités humaines et le savoir être.

Médiatrice : *« Au moment de l'entretien, mon directeur m'a demandé si j'avais une baguette magique, qu'est ce que je transformerais. Je lui ai répondu que mon souhait serait que tout le monde soit égal et qu'ils (individus) aient les mêmes droits. Mais avant ça, il a essayé de savoir si j'avais des préjugés sur l'homosexualité ou sur l'origine raciale des gens. J'ai montré que j'étais ouverte à tous et je crois que cela l'a séduit. »*

Le recrutement ne prend pas toujours cette forme que nous pourrions qualifier de classique où les candidats ne font que répondre à une offre d'emploi. Dans ce champ de l'intervention sociale, ils sont aussi recrutés à partir de leur « réputation » et grâce à un réseau professionnel construit en amont de la demande d'emploi. Les modes de recrutement ne sont donc pas univoques, on constate que l'accès à l'emploi n'obéit pas forcément à un appel à candidature ni à une sélection écrite. Le médiateur peut, préalablement à son emploi-jeune, effectuer un travail qui comporte des éléments de son profil de poste. C'est à partir des fonctions antérieures occupées par le candidat que

s'effectue l'ajustement à la nouvelle fonction. Les fonctions de médiateur sont le prolongement des fonctions préalablement assumées souvent avec succès par le jeune. Repéré par un ou des acteurs de son environnement dont il assure d'une certaine manière la continuité de la relation, le jeune bénéficie d'une absence de rupture temporelle entre deux emplois. L'employeur peut en même temps compter sur la rapidité d'adaptation au poste en raison de l'expérience du candidat.

> Médiateur : « *J'étais objecteur de conscience au Centre communal d'Action sociale de T. (petite ville de Moselle). C'est comme ça que je suis rentré dans le social. J'étais au service courrier, mais j'avais à faire à des RMIstes. Par la suite, grâce à cette expérience et à ma connaissance du quartier puisque j'y habite, j'ai intégré un service de médiation géré par des bailleurs sociaux pendant un an. Maintenant, je suis ALMS depuis trois ans dans cette association et mon recrutement a été possible grâce au bouche à oreilles. Madame X adjointe au maire en a parlé à mon directeur. Je n'ai pas passé seulement un entretien de deux heures. Les choses ont été simples car j'avais déjà une connaissance des publics en difficulté grâce à mon expérience au CCAS et grâce à mon expérience des quartiers avec les bailleurs.* »

Comme nous le précisera le témoignage qui suit, la création de poste de médiateurs sous statut emplois-jeunes (ALMS et autres) vise à répondre à un double objectif. D'une part, il s'agit de favoriser l'insertion professionnelle d'un certain nombre de jeunes et d'autre part de lutter contre les incivilités en vue de répondre à une demande de prévention et de sécurité. Ce double objectif n'est pas ignoré du responsable que nous avons interrogé et semble même déterminer en partie les profils de poste.

> *« Il est vrai que nous avons recruté beaucoup de jeunes issus des quartiers que l'on dit d'insécurité. Mais ces dispositifs (ALMS) mélangent le problème de la technicité qui est indispensable pour faire ce métier et le problème de l'insertion des jeunes. On s'est dit que cela leur permettra d'avoir du boulot surtout pour des jeunes qui ont un*

niveau 4 ou 5 pour lesquels il est difficile de s'insérer professionnellement[186]*. »*

Indéniablement, le recrutement semble aussi marqué par l'expérience des « grands frères ». La proximité entre le milieu d'origine et les compétences recherchées n'est pas évacuée surtout lorsqu'elle se fonde sur le désir d'insérer les jeunes. L'objectif d'insertion des jeunes est une source de choix dans le recrutement, mais il est incontestablement articulé à une recherche de sécurisation fondée sur une définition de la compétence qui entend aussi considérer la pertinence du service rendu.

B) Opportunités et incertitudes des fonctions

Les témoignages que nous avons recueillis viennent confirmer les constats macro-sociologiques évoqués au chapitre précédent. Le métier est en effet envisagé comme une étape ou mieux comme un tremplin vers un autre emploi. Les médiateurs évoquent la possibilité plus grande aujourd'hui de faire valider leurs acquis professionnels. Autrement dit, l'activité est considérée comme une occupation passagère garantissant une rémunération financière et l'acquisition d'une expérience pouvant être négociée sur le marché de l'emploi.

Médiatrice : *« J'ai fait de la médiation parce que j'ai toujours voulu être monitrice éducatrice, ou éducatrice spécialisée. Pour moi, c'est clair je sais ce que je veux. J'ai demandé à mon directeur de pouvoir faire cette formation, mais le conseil d'administration a refusé. Cette année*

[186] Ces propos sont confirmés par ceux contenus dans la brochure de présentation de l'association réalisée et remise par ce responsable lors de notre entretien, on peut lire que les objectifs de l'association sont les suivants :

- développer la médiation sociale
- participer à l'animation des territoires urbains
- adapter et développer les métiers de la ville.
- contribuer à la lutte pour l'emploi
- promouvoir l'insertion des jeunes

La lecture complète du projet laisse aussi clairement apparaître que l'embauche de jeunes médiateurs ALMS répond prioritairement au double objectif de sécurisation de certains lieux et d'insertion des jeunes.

j'envisage de toute façon de passer mes concours à l'école d'éducateurs. »

L'expérience du terrain semble déterminante aux yeux des médiateurs interrogés. La compétence par rapport à leur travail quotidien s'acquiert surtout sur leur terrain d'intervention. La formation, par rapport au poste qu'ils occupent, est envisagée comme un supplément qui ne peut pas se concevoir sans l'expérience pratique. Elle doit se fonder sur les précédents expérientiels pour apprécier sa pertinence et son utilité.

Médiateur : *« J'ai eu de la chance de ne pas faire de médiation avant de faire du terrain. Cela m'a permis de poser des questions plus ciblées lors de ma formation. ».*

Médiateur : *« Etre compétent pour moi, c'est faire du terrain car cela permet de connaître les problèmes. Et il faut vivre les problèmes pour pouvoir après les gérer intellectuellement ».*

Les fonctions d'orientation qui apparaissent centrales dans la définition de l'activité sont décrites par rapport aux insuffisances des métiers classiques du travail social. Les médiateurs mettent en évidence les difficultés des publics à s'adresser aux services sociaux existants. L'absence de démarche spontanée de la part de ces publics conduit le médiateur à affirmer sa présence jugée indispensable pour encourager et guider les usagers dans leurs démarches. Ces médiateurs partagent une relation forte avec le travail social en raison de la proximité des objectifs, comme le développement de la vie collective ou encore l'aide individuelle. Mais c'est surtout le contact direct avec la population qui est jugée délaissée et permet à ces métiers, non pas d'affirmer leurs dimensions innovantes mais l'absence des réponses[187].

Médiateur : *« Notre travail est complémentaire, nous on est plus sur le terrain que les travailleurs sociaux du quartier. Nous sommes*

[187] Il convient de souligner que l'investissement des médiateurs peut contribuer à la taylorisation des pratiques. Il pourrait même exister, pour un certain nombre de professionnels labellisés, une tentation d'abandonner des tâches considérées comme peu gratifiantes.

disponibles, même quand les associations sont fermées. Si je dois orienter une personne, je leur donne une information sur les moments d'ouverture des services sociaux. »

Les activités s'exercent donc pour la plupart en amont des dispositifs existants. L'essentiel du travail consiste à avoir une relation directe, suivie et éventuellement personnalisée avec les usagers. Les moyens, à l'instar des deux témoignages qui suivent, se fondent non pas sur une démarche formalisée mais sur des techniques spontanées progressivement intégrées dans le registre personnel des compétences.

Médiateur : *« Notre travail consiste à savoir aborder les gens. Moi j'ai plusieurs techniques. Par exemple, je fais semblant d'être perdu car le plus difficile c'est d'engager le dialogue avec quelqu'un que vous ne connaissez pas. Les gens peuvent nous répondre : « qu'est ce que tu veux ? Je ne t'ai rien demandé ». Une autre technique quand vous avez réussi à engager une relation avec les gens, c'est de les laisser décider du contenu. Il ne faut pas imposer notre propre sujet de conversation.*

Médiatrice : *« Notre principal moyen de travail, c'est notre façon d'être, d'aborder les gens. Si vous ne passez pas auprès des jeunes c'est fini, c'est eux qui prennent le dessus et il est par la suite difficile de se faire accepter. Beaucoup de collègues ont démissionné pour ça. Souvent, ils avaient du mal à dire stop quand il y avait des débordements. Il y a des médiateurs qui ont peur des jeunes, ce n'est pas non plus une solution. »*

Dans l'exercice de leur fonction, surtout au début, c'est la forte proximité avec le public et leur inexpérience qui apparaissent aux médiateurs comme sources de difficulté. Le médiateur doit notamment gérer les processus de proximité qui peuvent émaner de la relation d'accompagnement.

Médiateur : *« Les jeunes nous considèrent quelquefois comme des potes. C'est une bonne chose, ça veut dire qu'ils peuvent nous raconter des*

choses personnelles, ça veut dire qu'il n'y a pas de barrière par rapport à nous. »

Médiatrice : *« Les jeunes fument devant nous et souvent ils nous tendent le joint, mais nous on ne répond pas. Quelquefois, c'est arrivé aussi qu'ils nous invitent pour faire la fête avec eux le week-end et pour picoler. Ils ont envie de nous intégrer à leur vie.»*

La capacité de réflexivité nécessaire pour instaurer une distanciation avec les jeunes semble beaucoup plus se comprendre à l'aune d'interdits que d'un questionnement approfondi[188] sur leurs propres logiques d'action et sur les effets qu'ils peuvent générer. Le fait que les jeunes ne s'interdisent pas de consommer des produits illicites en leur présence montre certes que les médiateurs sont présents à des endroits investis par les jeunes, mais l'attitude de ces derniers à leur égard peut aussi révéler une absence de distanciation.

Dans la pratique, les fonctions de médiation ne semblent pas obéir à une définition précise. Il s'agit surtout, par une démarche construite plus ou moins intuitivement, d'être en contact avec des publics qu'ils soient habitants d'un quartier ou usagers des transports publics. Quand ils interviennent dans les communes, certains médiateurs n'hésitent pas à prendre des initiatives pour repousser les limites clairement définies par leur employeur par souci de développer et d'enrichir leur intervention.

Médiatrice : *« Il faut quand même tuer son temps, on ne peut pas être toujours dans la rue. Sur la commune de F., j'ai investi le local jeune qui est tenu par une animatrice. Avec son accord, j'ai fait de l'aide aux devoirs, je préparais des activités et j'ai même fait du soutien moral à des jeunes. L'animatrice était satisfaite que je sois présente, la preuve c'est que je participais mêmes aux réunions de synthèse. Récemment, j'ai reçu une lettre d'un jeune que j'avais aidé et qui me remerciait. Le jeune est beaucoup mieux moralement et je pense que j'y suis pour quelque*

[188] Ce questionnement n'est évidemment possible que s'il est étayé par un travail de formation et d'accompagnement des médiateurs.

chose. Mon directeur ne sait pas que j'ai fait tout ça, mais il y a un pas que je ne franchirai pas, c'est celui de faire des sorties (éducatives) avec les jeunes. Je pense que ça finirait par se savoir et j'aurais un avertissement de mon employeur. »

Les proscriptions et les prescriptions institutionnelles ne suffisent pas toujours à poser les limites de l'intervention des médiateurs. Cette autonomie dans les pratiques contribue à brouiller un peu plus les frontières avec les autres métiers du secteur social. Une certaine recomposition et adaptation semblent aussi être effectives en raison notamment des appréciations subjectives des médiateurs relatives à leurs conditions de travail. C'est surtout le manque d'équipement (notamment un local professionnel) qui a des conséquences directes sur la motivation des médiateurs et rend difficile l'exercice du travail au quotidien à l'instar de ces deux témoignages.

Médiateur : *« Quand on est rattaché au transport en commun, nous faisons treize à quatorze lignes dans la journée et nous terminons notre service très tard. Pareillement, quand on est sur le quartier on subit toutes les intempéries, on a ni local ni point d'attache, on fait du travail de proximité. »*

Médiateur : *« Quand vous travaillez sur les communes, il faut aller vers le public. Mais quand il n'y a pas de public, c'est ennuyant. Il faut qu'on soit dans la rue pour montrer que la mairie a embauché des ALMS. On a vraiment l'impression d'être des panneaux ambulants. En hiver, ça nous arrive de squatter les bibliothèques. En été c'est différent, on prend un livre et on s'assoit sur un banc dans un jardin public. »*

L'absence de définition précise de poste doublée de mauvaises conditions de travail sont sources de démotivation, d'absentéisme et de démission. Les médiateurs interrogés nous ont signifié que sur les 30 médiateurs recrutés au début du projet, seuls 2 sont encore en poste après trois années de fonctionnement de l'association. Ce flux important de

personnel laisse présager qu'il existe des problèmes de motivation à assumer pleinement ses missions. L'abandon de poste a été une pratique courante et largement utilisée par les médiateurs démissionnaires. Disposant d'une large autonomie au niveau de leur mobilité, les médiateurs profitent d'une certaine manière de l'absence de visibilité leur permettant d'être physiquement moins repérables dans leurs lieux d'intervention.

C) Dimensions relationnelles et transports publics

Les médiateurs rejettent explicitement les missions répressives attendues d'eux et refusent d'adhérer à la philosophie jugée sécuritaire de certains dispositifs.

> Médiateur : *« Ce qui me gêne en médiation, c'est que nous sommes rattachés au CLS. Pour moi la médiation ne peut pas être rattachée à un service politique ou juridique, elle doit avant tout être un service social. Je ne veux pas être assermenté comme les contrôleurs car un médiateur ne peut pas faire de la répression. Il peut donner des conseils mais pas d'ordres. C'est un handicap de travailler avec la police ou la justice car on ne peut plus garder notre neutralité. Si je vois un jeune avec un joint je préfère l'informer sur les risques et l'orienter que de faire de la délation. Mais la médiation est large, on peut utiliser tout et n'importe quoi. »*

Pour éviter que les situations d'intervention ne réactivent les tensions et les comportements agressifs, les médiateurs refusent donc explicitement d'assumer les fonctions de contrôle et de coercition (appeler, par exemple, les contrôleurs pour dénoncer des jeunes qui ne paient pas leur ticket de transport) pour ne pas ajouter un facteur de tension supplémentaire à une situation jugée explosive ou en voie de l'être. Le but est moins ambitieux que celui que souhaiteraient les chauffeurs puisqu'il s'agit moins de mettre en œuvre un veille de sécurité que d'améliorer l'ambiance.

Médiateur : *« Il y a des chauffeurs qui refusent que nous montions dans leur bus car ils voudraient que l'on soit à côté d'eux pour faire la police au lieu d'être au fond du bus à discuter avec les jeunes. »*

Plus globalement, l'arrivée des médiateurs dans les bus génère des interrogations chez les chauffeurs quant aux missions de ces nouveaux acteurs et quant à l'adéquation de leur compétence aux problématiques de sécurité. Il semble que les médiateurs soient perçus par certains chauffeurs beaucoup plus par rapport à ce qu'ils sont que par rapport à ce qu'ils font réellement. La double distance en termes d'âge et d'origine culturelle pourrait être un élément d'explication de la tension patente dont les médiateurs se font l'écho.

Médiateur : *« Certains nous montrent qu'ils n'ont pas de sympathie pour nous. Il y en a même qui ne s'arrête pas à l'arrêt de bus quand il n'y a pas de passagers. Et quand on monte dans le bus certains refusent de nous tendre la main pour nous saluer. »*

La grande proportion de médiateurs d'origine maghrébine (plus d'un médiateur sur deux d'après les interviewés) suscite aussi des réactions de rejet de la part des chauffeurs.

Médiatrice : *« Il y a des chauffeurs qui ont des discours extrêmes et ne cachent pas leur racisme à l'égard des ALMS d'origine maghrébine. Moi (française), j'ai déjà entendu des chauffeurs qui nous disaient que le meilleur moyen de régler les problèmes dans les quartiers c'est d'y mettre une bombe et de faire sauter tout ça ».*

L'intégration des médiateurs dans leur environnement de travail n'est pas toujours aisée. Les mauvaises conditions d'accueil, ajoutées dans certaines situations à des relents de xénophobie ont conduit chauffeurs et médiateurs à des rejets mutuels. Censés contribuer à l'amélioration de l'ambiance – ce n'est pas par hasard que des médiateurs sont qualifiés d'agents d'ambiance – les promoteurs des projets ont oublié de considérer l'importance des interactions ALMS/chauffeurs. La récurrence des discours radicaux chez certains

chauffeurs est nourrie, selon les médiateurs, par les médias télévisés pour lesquels les situations de délinquance sont consécutives au manque de responsabilité des parents considérés inaptes à éduquer leurs enfants et au manque de déférence de ces derniers à l'égard des adultes. Dans l'ensemble, les relations entre chauffeurs et ALMS sont évidemment plus contrastées et ne reposent pas seulement sur des rapports de défiance mutuelle puisque tous les chauffeurs ne sont pas aussi récalcitrants à la présence des médiateurs. D'après un médiateur « certains ont même refusé de prendre leur service s'ils n'avaient pas d'agents avec eux ».

Néanmoins, les difficultés relationnelles ne semblent pas seulement liées aux inclinations xénophobes de chauffeurs à l'égard des médiateurs. D'après le responsable qui reconnaît cette tendance de certains roulants à l'égard de médiateur d'origine nord-africaine cette raison n'est pas suffisante. Un autre élément relatif aux conditions de travail des chauffeurs serait manifeste. Il souligne en effet que la question de l'insécurité est aussi un enjeu majeur dans les revendications salariales où les formes de protestation peuvent être utilisées comme un faire-valoir pour obtenir des améliorations spécifiques sur les conditions de travail.

> Responsable : *« Pour l'entreprise de transport dans laquelle nous intervenons, la médiation c'est un thème stratégique. Les roulants se servent de l'insécurité pour négocier les 35 heures et parler de la médiation c'est les déposséder de l'argument de l'insécurité. Beaucoup de problèmes relationnels entre les médiateurs et les chauffeurs proviennent aussi de cela. »*

L'idée selon laquelle le thème de l'insécurité est un enjeu électoral et politique, doit donc être étendue à l'enjeu salarial qui concerne aussi d'autres professions : pompiers, policiers, enseignants... . Nous n'avons pas interviewé de chauffeurs, mais il est évident que l'analyse pour être pertinente doit être envisagée dans sa dimension interactionnelle de coproduction entre l'ensemble des acteurs. Autrement dit, nous pensons que les singularités des relations ALMS/chauffeurs ne sont pas réductibles aux observations isolées de l'un des interlocuteurs de l'interaction, mais se comprend au travers des logiques

institutionnelles et sociales qui encadrent ces dites relations. Pour compléter notre analyse nous nous appuierons donc sur les conclusions de E. Macé (1997, p.478) qui situe ses travaux dans ce type de perspective. Il s'est intéressé aux questions d'insécurité dans les transports publics et particulièrement aux relations usagers/chauffeurs de bus. Rappelant que la question de l'insécurité, dans ce contexte, doit être abordée comme une coproduction entre un environnement socio-urbain en crise et des organisations sous tension en raison notamment de leur transformation interne, il examine l'environnement professionnel des chauffeurs de bus. A cet égard ses travaux sont éclairants et relèvent les principales problématiques que nous avons brièvement relatées. Selon lui, le racisme apparaît comme une réalité de plus en plus courante chez les machinistes. Il se nourrit de l'existence d'une sur-représentation des populations issues de l'immigration dans les transports en commun des banlieues populaires où cette sur-représentation en constitue justement une caractéristique. Ces populations sont en même temps les plus touchées par la paupérisation et donc plus dépendantes des transports publics. Elles « sont les plus sensibles à toute forme d'activation de leur expérience sociale de l'exclusion et donc sont mécaniquement les protagonistes les plus nombreux d'interactions conflictuelles, agressives ou délinquantes avec les machinistes (*ibid.*, p.494). De plus l'inadaptation tarifaire pour les plus démunis contribue à l'augmentation de l'insécurité dans la mesure où elle engendre la fraude et multiplie les occasions d'altercation et de conflits entre les usagers et les machinistes (*ibid.*, p. 486). Ces derniers doivent en même temps gérer les tensions émanant non exclusivement des populations les plus fragilisées et l'insécurité professionnelle dans laquelle ils se trouvent. En effet, Macé rappelle que le « stress du machiniste » est, parmi les professions classées par Bureau International du Travail, l'un des plus élevés. Les témoignages qu'il a recueillis montre que la disponibilité psychologique des chauffeurs est inversement proportionnelle au temps de service. L'amélioration des conditions de travail (horaires décalés par rapport à la vie de famille, sentiment d'isolement au sein de l'entreprise...) contribue au regard de ces différents témoignages à moins d'agressivité et aussi à plus de réceptivité et donc à l'amélioration du climat relationnel. Macé souligne enfin que cette catégorie de salariés – qui représente une fraction professionnelle menacée par le surendettement – n'échappe pas à une profonde précarisation du salariat. Dans ce contexte, l'insécurité devient le thème principal du ressentiment du machiniste envers son entreprise et se traduit souvent sous sa forme

individuelle par de la xénophobie et sous sa forme collective par des attitudes vindicatives, au mieux revendicatives. Les machinistes comme les voyageurs ont, chacun de bonnes raisons de penser que les uns et les autres sont l'incarnation des causes de leur expérience sociale de l'exclusion et de la frustration (1997, *ibid.*, p.497). Si l'on ajoute à ces bonnes raisons que la xénophobie permet de conjurer sa propre dévalorisation sociale en rétablissant une distance entre le xénophobe et son bouc émissaire (Dubet, Lapeyronnie, 1992), on comprend mieux dès lors que les discours de discrimination se consolident dans ce contexte empreint d'hostilité réciproque.

3.4 Quelques réflexions en guise de conclusion

L'impression qui se dégage, à l'analyse ces nouveaux métiers d'un point de vue micro comme macro-sociologique, repose sur le fait qu'ils sont en effet massivement investis par des médiateurs d'origine nord-africaine[189]. Le double objectif de ces dispositifs qui vise à lutter contre le chômage et à renforcer la sécurisation des biens et des personnes n'est pas entièrement étranger à ce constat. Quand on sait que les populations étrangères ou d'origine étrangère sont plus que les autres catégories sociales exposées au chômage et qu'elles subissent les effets de la montée des incivilités, on comprend mieux que cette spécificité phénotypique peut devenir un raccourci pour les employeurs. Il convient même d'avancer, si notre hypothèse relative à la sur-représentation d'une catégorie de personne se confirme, que nous assistons à une politique implicite de discrimination positive fondée sur l'origine des individus[190]. Ce constat ne nous dispense pas de considérer que cette sur-représentation des jeunes issus de l'immigration dans ce secteur d'emploi est multi-

[189] Cette sur-représentation constatée à partir de notre recherche qualitative reste évidemment à être confirmée ou infirmée par une enquête quantitative. En nous appuyant sur les travaux de J-Y. Trépos (1996, p.49), on pourrait dès lors définir ce phénotype moins comme un équipement incorporé (habitus professionnels, savoir faire, disposition éthique) qu'un équipement « corporéisé ». En cela, ce phénotype qui constitue donc un équipement (au sens de J.Y Trépos) liant choses et actions peut aussi s'incarner dans la personne même.

[190] La forte relation entre métier et origine ethnique des individus est également observable chez les agents de sécurité privée d'origine africaine. Un phénotype particulier semble même être recherché par les employeurs dans ce secteur d'activité (grand, noir, sportif) cf les travaux de Pascal Hug (Les cahiers de la sécurité intérieure, p. 93, Les agents de sécurité privée noirs : un exemple de discrimination dans le monde de la sécurité).

causale. D'une part on peut supposer qu'elle est le résultat d'une attirance personnelle des jeunes vers ces métiers jugés peu salissants et pénibles[191], et d'autre part qu'elle est la conséquence d'une approche volontariste des employeurs pour se doter d'un personnel familiarisé avec un environnement spécifique d'intervention.

Il convient toutefois de s'interroger sur cette proximité sociale et identitaire qui s'édifie implicitement, selon nous, sur une conception singulière de la socialisation. Elle présuppose que cette socialisation est plus facilement effective quand elle est réalisée par les « gens du cru ». Autrement dit, ces médiateurs au contraire des autres professionnels – qui peinent à instaurer une relation de confiance et d'autorité avec certains jeunes – sont des interlocuteurs susceptibles de renforcer les liens sociaux grâce à leur appartenance socio-ethnique. Leurs connaissances des valeurs du groupe et des systèmes de normes en vigueur acquises grâce à leur proximité sociale leur permettraient d'agir avec à-propos et surtout d'appuyer leur intervention sur des leviers d'action inexplorés par les autres professionnels. Cette nouvelle exploration n'est elle-même possible que s'il existe une proximité sociale entre les médiateurs et les usagers puisque la réussite de l'action est déterminée par les représentations respectives des interactants[192]. Une même intervention peut donc soit attiser une situation conflictuelle, soit l'atténuer, tout dépend du degré de légitimité identitaire que l'usager accorde au médiateur[193].

---

[191] Le désir est d'autant plus fort que pour certains médiateurs d'origine étrangère qui ont connu les formes de discrimination à l'embauche, ces emplois constituent par défaut une solution à leur situation professionnelle. Autrement dit, ce statut et ce champ d'intervention peuvent être considérés comme une opportunité pour échapper à des secteurs d'emplois jugés par les jeunes peu accueillants, réfractaires, voire xénophobes (administration, banque, commerces…).

[192] Dans le champ de l'éducation nationale B. Charlot et alii … (2000, p.47-63) font le même type de constat avec l'emploi des aides-éducateurs. Ils montrent que la proximité identitaire entre ces intervenants et les élèves sont opératoires dans les tâches de surveillance et de suivi pédagogique. « La connivence culturelle que les aides-éducateurs ont avec les élèves leur permet de réagir avec justesse et justice aux « tests » des élèves alors que d'autres seraient amenés soit à « sur-réagir », soit à se laisser déborder. Si la proximité socio-culturelle existante entre aides-éducateurs et élèves permet aux premiers de mieux lire le comportement des élèves, elle modifie aussi la nature des réactions des élèves. Elle va en quelque sorte asseoir l'autorité dont les aides-éducateurs vont bénéficier auprès des élèves»(*ibid.*, p. 57-58).

[193] Ce processus n'est pas patent avec les usagers de la génération des parents dans la mesure où la proximité culturelle ne suffit pas puisque l'âge apparaît déterminant dans l'établissement de ce type de relation surtout dans les familles maghrébines de France où le patriarcat et le droit d'aînesse sont encore relativement efficients dans les relations sociales.

Plus singulièrement, la médiation de quartier dans le cadre du CLS se situe entre d'une part le travail des professionnels de la sécurité chargés de la protection et de la répression lorsque des délits sont constatés et celui des travailleurs sociaux qui traditionnellement développent une mission de prévention et d'accompagnement des publics en difficulté. Ce croisement composite se manifeste de façon patente lorsque les médiateurs se situent en personnes relais des travailleurs sociaux et qu'ils doivent rendre compte de leur travail à des représentants des dispositifs « sécuritaires » comme ceux du CLS. Ainsi dans une commune à proximité de Thionville, les médiateurs se vivent non seulement comme des agents assurant des fonctions d'orientation en direction des travailleurs sociaux, mais doivent de façon hebdomadaire faire un bilan oral précis à l'adjoint de la commune chargé des questions de sécurité et répondre au moins en partie à ses injonctions de couvrir le territoire d'intervention avec des missions de présence et de veille sécuritaires. Autant les structures privées (centres commerciaux, galeries marchandes, restauration rapide...) recourent à des dispositifs et du personnel de sécurité, autant les associations et les structures publiques (collectivités locales, administration, transports publics...) tendent à des objectifs similaires (par des moyens différents) de sécurisation et doivent faire appel à des personnels le plus souvent en voie d'insertion professionnelle.

Le dispositif des ALMS est porteur d'une double ambition intégratrice. D'une part il s'agit d'insérer par une politique d'emploi singulière des jeunes en situation professionnelle difficile. D'autre part ces mêmes jeunes ont pour mission de recréer du lien social avec des usagers (d'autres jeunes) qui, nous dit-on, sont en mal d'intégration. Cette double ambition semble s'articuler autour de ce qu'il est convenu d'appeler des problématiques sociales dont la logique semble obéir au souci de démultiplier les effets du dispositif. On peut reprendre ce que R. Castel (1995, p. 675) constate à propos « du passage des politiques menées au nom de l'intégration à des politiques conduites au nom de l'insertion ». Si les premières « sont animées par la recherche des grands équilibres, l'homogénéisation de la société à partir du centre[194] », les secondes « obéissent à une

[194]Ces politiques d'intégration visent notamment la réduction des inégalités sociales et l'amélioration de la condition salariale.

logique de discrimination positive : elles ciblent des populations particulières et des zones singulières de l'espace social, et déploient à leur intention des stratégies spécifiques (*ibid.*, p.676). Même si Castel ne critique pas de manière unilatérale ces politiques qui fonctionnent comme des laboratoires de l'action publique, il précise que ces dispositifs d'insertion ont échoué dans l'accompagnement d'une part importante de personnes en difficulté en raison notamment de « leur installation dans le provisoire comme régime d'existence » (*ibid.*, p. 682).

La présence des ALMS dans le contexte que nous avons étudié est justifiée par une situation désignée comme problématique et se focalise sur les symptômes de l'insécurité plutôt que sur ses causes. Conséquemment, nous n'avons plus à faire à une logique fondée sur une rationalité pragmatique et gestionnaire qu'à des actions de fond qui permettraient plus facilement d'endiguer les processus d'exclusion et surtout d'établir une coexistence orientée vers la restauration des liens sociaux. Cette configuration idéal-typique n'empêche pas de considérer la complexité et la singularité des métiers dont la diversification et la dimension multiforme ne sont plus à démontrer.

A travers ces dispositifs étayés par un cadre relativement formalisé[195], voire précis, les acteurs réajustent, adaptent ou transforment, en fonction de contingences structurelles et institutionnelles et en fonction de choix individuels, les dits dispositifs. Leurs pratiques révèlent des logiques disparates et hétérogènes liées aux réalités locales et institutionnelles, mais aussi à un ensemble d'enjeux complexes qui n'écartent pas les jeux d'acteurs. Il est difficile dans ces conditions de dégager des référentiels communs et de considérer que nous avons à faire à un nouveau groupe professionnel en voie de constitution. Une grande partie des activités développées par les médiateurs n'est pas nouvelle ; au contraire de l'esprit du dispositif ALMS, les modes d'intervention viennent plutôt renforcer les tâches, notamment la présence sociale jugée le plus souvent insuffisante. La nouveauté vient de

[195] D'après les critères définis par la loi du 17/10/1997, les activités doivent correspondre à des besoins émergents et non satisfaits, éviter la concurrence avec d'autres activités développées dans le secteur marchand et non marchand et présenter un caractère d'utilité sociale dans les domaines sportif, culturel et éducatif. Le conventionnement entre la Direction Départementale du Travail et l'employeur est conditionné par ces prescriptions qui sont en outre déclinées par un certain nombre d'obligations : caractérisation de l'activité par rapport à des besoins à satisfaire, actions envisagées pour assurer la professionnalisation, modalités d'application et de contrôle... .

l'augmentation d'une catégorie de personnel caractérisée par la précarité de son statut et par sa proximité socioculturelle avec les usagers. S'agit-il pour autant d'une instrumentalisation des caractéristiques socioculturelles ou d'un opportunisme pragmatique fondé sur une approche utilitariste de l'intervention sociale ? Assistons-nous à une spécialisation « ethnotypique » ou s'agit-il simplement d'un épiphénomène ? Nos réponses partielles à ces questions nous ont conduit à être vigilants sur cette question de l'ethnicité rapportée à l'activité professionnelle.

Dans le chapitre qui suit nous proposons d'aborder une autre face de la médiation sociale, plus proche de la doctrine de la médiation , mais qui néanmoins soulève d'autres interrogations.

Chapitre 4

Médiation sociale et régulation des conflits

Nous avons précédemment souligné que les expériences en milieu urbain concernent ordinairement deux types de mode de régulation[196] : les expériences – à l'instar de celles que nous venons d'étudier au travers du dispositif des ALMS – pour lesquelles il s'agit moins de désamorcer les conflits que d'endiguer les conduites inciviles et de rétablir le sentiment de sécurité, et les expériences de régulation strictement orientées vers la résolution des conflits. Après avoir présenté les premières, nous proposons dans ce dernier chapitre d'examiner les secondes. Si dans le premier type de médiation, il s'agit plutôt de médiateurs sous statut emplois-jeunes, dans le second type nous avons à faire à des médiateurs plutôt bénévoles et plus âgés. On peut toutefois relever quelques points communs. Tout comme les médiateurs emplois-jeunes, les médiateurs sociaux orientés vers la régulation des conflits interviennent dans des quartiers fragilisés, ont un mode d'exercice très lié à leurs compétences ordinaires et expérientiels, et bénéficient au mieux d'une initiation très courte à la médiation. Ils doivent donc plus compter sur une certaine autonomie individuelle que sur un corps de savoirs constitué et stabilisé. Dans ce chapitre, il s'agira de comprendre la nature de leurs relations avec les médiés et la manière dont ils procèdent pour nouer des accords entre ces derniers.

Pour comprendre le contexte dans lequel ces médiateurs sociaux interviennent, il convient de préciser que la procédure de médiation comporte dans son déroulement trois étapes relativement formalisées. Les deux premières consistent à recevoir séparément les

[196] Infra chapitre 1.1 « Essai de clarification » dans cette troisième partie.

protagonistes. Dans ces phases, les objectifs des médiateurs sont de plusieurs ordres : identifier précisément les griefs tout en favorisant l'expression des points de vue, apaiser les rancœurs par une attitude de dédramatisation et enfin expliquer les principes et la démarche de la médiation. La dernière étape consiste à réunir les parties (avec leur consentement) autour des médiateurs : ces derniers favorisent alors les discussions et garantissent un certain nombre de principes , d'échanges et de communication (neutralité des lieux, confidentialité, échanges équilibrés des propos...). Quelquefois les médiateurs font des médiations « indirectes », quand ils ne réussissent pas à réunir dans un même lieu les parties impliquées. La démarche consiste alors à établir une correspondance entre les parties sans que celles-ci se rencontrent dans une relation de face à face. Le médiateur assure le lien et répercute les différentes propositions de la négociation entre les parties. Si la situation le justifie en raison de la nature du conflit, ces trois phases peuvent être complétées par d'autres rencontres.

Ces expériences de médiation fonctionnent la plupart du temps en binôme. Chacun des médiateurs agit en fonction de multiples déterminations (position, personnalité, inter-relations...), mais leurs fonctions s'organisent autour de leur degré respectif d'implication dans la médiation. Généralement l'un joue un rôle actif en intervenant dans la négociation, l'autre plus passif se place en position d'observateur. Cette configuration très courante permet traditionnellement d'instaurer un auto-contrôle et de bénéficier des apports mutuels que s'apportent les médiateurs entre eux.

Nous mettons en exergue, dans le compte rendu d'enquête qui suit, des extraits d'interviews qui nous paraissent illustrer significativement des processus sociaux et renvoyer à diverses réalités typiques de notre objet. A l'instar de ce que nous avons précédemment fait, ces extraits ne sont pas présentés comme des arguments de démonstration ou de justification, mais comme des témoignages possédant une valeur heuristique informant le lecteur sur la parole des acteurs. On ne peut affirmer la nécessité d'une compréhension sociologique de ce monde et en même temps reléguer ce savoir en arrière plan ou comme un simple support à l'argumentation. Autrement dit, les entretiens ne constituent pas de simples illustrations où il faudrait y voir une hiérarchie entre le savoir

ordinaire révélé par les médiateurs et la connaissance « légitimante » du sociologue[197], mais des témoignages producteurs de sens, nous éclairant sur les processus de construction du réel. Construire l'objet, c'est aussi considérer les perceptions subjectives et les savoirs communs des acteurs nécessaires à la compréhension des processus d'objectivation. Pour comprendre ces processus, il convient dès lors d'enrichir notre réflexion par des investigations qui complètent ce que nous avons commencé à aborder avec ce type de population lors de notre enquête par questionnaire.

4.1. Cadre méthodologique

A) Les limites de l'investigation par questionnaire

Par rapport à nos préoccupations de recherche relatives à certaines réalités vécues par les médiateurs, nous voulons ici nous intéresser particulièrement à des médiateurs sociaux qui mettent en jeu « leurs qualités personnelles » pour réguler des conflits entre des parties.

Nous rappelons que nous avons interrogé par questionnaire soixante-huit médiateurs de ce type oeuvrant dans différents champs d'intervention , notamment pénal, familial et social[198]. Sur les diverses problématiques liées à la pratique effective de la médiation, le questionnaire nous a conduit à étudier certains processus sociaux qui fondent la compétence du médiateur. Composé de nombreuses questions ouvertes, il nous permettait de dégager, eu égard à nos préoccupations de recherche, des pistes de réflexion devant toutefois être précisées et explicitées. Autrement dit, le traitement de certaines réponses ne pouvait que se limiter à poser les jalons d'un questionnement lié à l'expérience des médiateurs. Dans une perspective « de comparaison constante » (B. Glaser et A. Strauss), nous avons décidé de réaliser des entretiens qui nous permettent non de justifier mais

[197] Nous partageons les observations de J-Y. Trépos (1992, p.16) qui considère qu'il n'existe pas « ni une hiérarchie de la dignité » entre savoirs ordinaires et savoirs savants « ni une vraie définition de la compétence ».

[198] cf 2ème partie, chapitre 2 et 3.

d'étayer nos premières analyses. Cette démarche d'investigation n'oppose pas les outils que nous avons utilisés (questionnaires puis entretiens semi-directifs), mais au contraire tend à poser, grâce à ces outils, les questions pertinentes devant servir à scruter l'objet.

L'analyse des questions ouvertes tirée de notre questionnaire a progressivement dégagé des pistes de recherches qui avaient besoin d'être appréhendées de façon approfondie pour que les acteurs précisent certains de leurs propos. Par exemple, quand les médiateurs nous parlaient de *bon sens* pour qualifier les qualités nécessaires à la pratique de la médiation, les entretiens nous ont permis, contrairement au questionnaire, de les inviter à expliciter comment cette qualité pouvait se manifester dans leur pratique quotidienne.

Plutôt que de nous contenter de faire une étude documentaire sur certains aspects conceptuels liés à notre questionnement, nous avons donc préféré « retourner sur le terrain » avec des outils de recueil de données et un questionnement adapté à nos nouvelles préoccupations de recherche. Il s'agissait alors de mieux saisir ce sens commun (ce *bon sens*) pour enrichir l'analyse avec les informations recueillies. Notre grille d'entretien (cf. annexe) reflète donc nécessairement les diverses questions que nous nous sommes posées, lorsque nous avons effectué les premières analyses de notre corpus. Les relances et les demandes de précisions faites aux interviewés lors des entretiens renvoient aussi à nos préoccupations de recherche. En cela la grille d'entretien semi-directif est aussi un guide d'entretien qui permet à l'enquêteur de s'arrêter sur des contenus particuliers du témoignage et à l'enquêté de développer certains aspects de sa pensée.

Contrairement aux travaux américains, la très grande majorité des livres et des articles français s'attachent à produire un discours d'auto-promotion en évitant un travail d'interrogation sur les pratiques effectives de ce mode de résolution des conflits. Pour sortir de ce cadre authentifié du discours indigène, l'enquête par entretiens est un premier outil intéressant pour appréhender un questionnement d'ordre sociologique et dépasser les faiblesses méthodologiques du questionnaire. Elle peut permettre à l'enquêteur de saisir des logiques d'action s'il sait repérer, notamment par les techniques de relance et par ses demandes de précision, les divers aspects que peuvent comporter un témoignage. Par

rapport à notre objet d'étude, les entretiens semi-directifs nous permettent indubitablement de réinterroger non seulement certains éléments discursifs méritant un approfondissement, mais aussi de compenser en partie les inconvénients spécifiquement liés à notre objet de recherche, qui sont apparus lors de la passation de notre questionnaire. Exposons maintenant ces principaux inconvénients qui nous ont conduits à compléter notre travail d'enquête par la passation d'entretien semi-directifs.

De même que les intentions promotionnelles sont des obstacles à une véritable connaissance heuristique, l'utilisation exclusive du questionnaire pour appréhender des fragments de la réalité peut nous enfermer dans un «discours de surface » souvent appuyé sur une énonciation à peine transformée de principes généraux que le médiateur a intériorisés lors de son travail. Autrement dit, à partir du moment où il s'agit d'étudier les diverses modalités de l'exercice professionnel, le vecteur militant, voire doctrinal, qui anime de nombreux partisans de la médiation (médiateurs ou non), rend difficile la compréhension de ce champ[199] à partir de la seule technique du questionnaire. Par exemple, nous avons observé que la référence obligée et quelquefois unique du médiateur parlant de sa pratique consistait à expliciter et à rappeler les principes éthiques comme ceux de la neutralité ou de la confidentialité qui guident et cadrent son intervention. Les médiateurs s'estiment comme « *neutres* » dans une situation alors que leurs attitudes et leurs discours en situation de médiation génèrent des formes de subjectivité propres à transformer, souvent à leur insu, l'environnement dans lequel ils se trouvent. Autrement dit, la neutralité est ici plus proche du principe qui guide l'action que de son respect effectif dans une situation d'exercice professionnel.

Dans une situation d'enquête par questionnaire, le médiateur s'attachera plutôt (et notre enquête par questionnaire le confirme) à ne pas déroger à ces règles d'intervention et se décrira lui-même comme un agent respectant ces principes de neutralité, de confidentialité, de libre adhésion... . Les discours *a priori* des agents reposent la plupart du temps sur un ensemble de jugements et de descriptions professionnelles rendant

[199] Ce terme est utilisé ici dans son sens courant et ne renvoie donc pas à la théorie des champs de P. Bourdieu.

difficile une connaissance des savoirs qu'ils mobilisent. Nous postulons, pour avoir déjà observé certaines logiques d'action des médiateurs, que ces agents ne sont pas simplement des porteurs ou des « messagers » d'une supposée axiomatique, mais qu'ils sont engagés dans des processus de réinterprétation des principes éthiques ou déontologiques qui composent leur activité de médiation.

Les activités de médiation renferment donc un ensemble de ressources stabilisées qui fournit aux agents un support qui, d'une certaine manière génère un moindre coût dans la justification de leurs actions. Même dans la situation de pré-professionnalisation dans laquelle se trouve aujourd'hui la médiation, les agents s'appuient sur un « stock argumentatif » commun faisant partie de leur équipement (neutralité, empathie, absence de jugement des parties....). Les savoirs académiques[200] ne sont certes pas aussi stabilisés que dans une profession, mais ils sont fortement mobilisés dans les réponses aux questionnaires.

De surcroît, le questionnaire a très vite montré ses limites par rapport à nos objectifs de recherche qui sont de dépasser les descriptions statistiques et d'appréhender en profondeur les dynamiques de compétence qui s'expriment dans le champ de la médiation. Même si nos questions ouvertes nous ont permis de saisir les logiques d'action et certaines valeurs qui fondent le travail du médiateur, elles nous ont permis de comprendre que partiellement les pratiques et les représentations de ses acteurs. Par exemple, lorsque nous avons tenté d'appréhender les logiques qui sous-tendent l'exercice effectif de la médiation, plusieurs enquêtés plutôt peu formés à la médiation nous ont répondu que le *bon sens* est une qualité essentielle que doit posséder le médiateur. Or dire que le *bon sens* est un attribut plus cité chez les médiateurs peu formés que chez les médiateurs ayant suivi une formation qualifiante, ne nous permet pas de comprendre réellement et de manière approfondie les différentes acceptions et définitions que

[200]C. Dubar (1991, p.102) parle de ces savoirs professionnels comme des « machineries conceptuelles comprenant un vocabulaire, des recettes (ou formules, propositions, procédures), un programme formalisé et un véritable « univers symbolique » véhiculant une conception du monde (Weltsanschauug) mais qui, contrairement au savoir de base de la socialisation primaire, sont définis et construits en référence à un champ spécialisé d'activités ». Nous préférons parler de savoirs académiques plutôt que de savoirs professionnels pour bien signifier que ce n'est pas le savoir professionnel et expérentiel qui pose problème en lui-même, mais le savoir appris c'est à dire tiré des principes fondateurs de la médiation.

recouvraient ce terme. Autrement dit, à ce niveau d'analyse du questionnaire, la compréhension des déclinaisons pratiques (« comment cela fonctionne ? ») et l'étude de ce fragment particulier du savoir ordinaire demeurent relativement limités.

Le risque d'avoir un discours institutionnalisé et trop parcellaire est donc grand si l'on ne retient que la technique du questionnaire pour appréhender les multiples facettes de leurs actions. Il ne s'agit pas non plus d'introduire une hiérarchisation des techniques mais de saisir la contexture de l'environnement discursif de la médiation. Dans ce cas, l'utilisation du questionnaire nous semble pertinente, si et seulement si, elle est articulée avec une méthode d'investigation où les acteurs se mettent en scène par le discours (interview) ou par les actes (observation). Le caractère relationnel de la médiation nous semble être, en effet, plus facilement saisissable par le biais de l'entretien semi-directif pour réduire au maximum les processus de décontextualisation et pour créer les conditions favorables d'une mise en récit des actes. Pour appréhender ces rationalités individuelles, l'analyse des logiques d'action en situation d'observation ou d'interview nous paraît donc très féconde, non pas que nous supposons, comme nous l'avons déjà souligné, que les acteurs se limitent seulement à nous rapporter des « truismes institutionnels » ou ne nous disent pas la « vérité » sur la situation (ils peuvent être certainement convaincus de ce qu'il disent), mais que l'utilisation exclusive du questionnaire s'avère limitée pour une analyse qui vise à comprendre en profondeur les dynamiques qui fondent l'exercice effectif des médiateurs. Autrement dit, l'emploi de la double technique de recueil de données, questionnaires et interviews, nous permet de repérer certains noyaux de significations pouvant être réinterrogés pour davantage les examiner.

B) Perspectives théoriques

Notre souci est d'étudier des fragments de la réalité tels qu'ils sont traduits par les acteurs eux mêmes. Eloignés d'un exposé trop limpide sur les principes didactiques de la médiation, nous sommes soucieux de comprendre la grammaire pragmatique de l'action des médiateurs.

L'objectif de cette étude peut se résumer par cette simplicité lapidaire : comprendre les logiques d'action des acteurs. Derrière cet objectif somme toute wébérien, il convient évidemment de mettre en lumière la nature des rapports sociaux des acteurs engagés dans la médiation, les représentations que les médiateurs ont de leur action et des médiés, le mode de fonctionnement et plus particulièrement les référentiels techniques et « ordinaires » qu'ils utilisent pour co-construire des accords. Dans une perspective ethnométhodologique que nous réaffirmerons ici, sans pour autant complètement évacuer les déterminations institutionnelles, nous nous intéresserons à la manière dont les médiateurs traduisent leurs expériences de la médiation. Notre souci est de conduire le médiateur à nous parler de sa pratique en situation. D'ailleurs les entretiens que nous avons menés contiennent tous des témoignages où les enquêtés se mettent en situation, nous invitant en quelque sorte à observer des interactions dans lesquelles nous étions absents. Ces mises en scène successives sont des reconstructions opérées par les médiateurs pour parler d'eux et des autres acteurs engagés dans des interactions singulières. Elles nous informent non seulement sur la manière dont le médiateur tient à être perçu, mais aussi sur la manière dont il représente ses propres actions et celles d'autrui, en l'occurrence celles du médié. En s'adressant à nous, intervieweur, il nous dit comment il s'adresse à l'autre (collègue, médiateur, médié, partenaire institutionnel...) et comment il entend être considéré par nous. Pour mieux expliciter notre propos, l'exemple qui suit résume bien ce type de narration où l'interviewer rejoue une scène que lui-même a vécu : « *quand on a à faire à de gros de problèmes juridiques, on leur dit (aux médiés) : " écoutez nous ne sommes pas formés pour ça[...], vous pouvez trouver une solution auprès d'un conseiller juridique[...]". Et les personnes nous répondent : "ah oui mais vous pouvez m'informer sur ce qu'il fait et vous croyez qu'il réglera mon problème"...* ». S'adonnant à un véritable monologue où il joue tous les acteurs à la fois, il nous donne à voir des fragments de la réalité tels qu'il les construit et dans lesquels il accomplit ses actions.

L'objectivation des actions – qui est aussi un processus de projection, c'est à dire une externalisation commentée de l'interprétation du réel fait de choses et de situations – revêt une importance capitale pour saisir les conceptions agissant sur le réel que les acteurs se font de leur pratique de médiation. Cette objectivation oriente leur conduite et nous

informe sur leurs perceptions, c'est à dire sur les définitions que ces acteurs donnent aux situations et au contexte de médiation. Les témoignages recueillis lors des entretiens font nécessairement intervenir leur appréhension de la médiation et leur rapport à celle-ci, ce qui n'empêche en rien de prendre en compte les contextes discursifs et les conditions institutionnelles dans lesquels sont produits ces mêmes discours. Ce recueil de matériaux empiriques contient donc des indices récurrents sur les rapports du médiateur et de sa pratique de la médiation.

Relater les expériences vécues des médiateurs grâce à leur propre témoignage revient à extraire les savoirs pratiques qu'ils utilisent de manière spontanée ou réfléchie pour réussir leur médiation. Notre intérêt est évidemment de rechercher les récurrences par l'utilisation de méthodes d'analyse qualitative de contenu pour isoler des noyaux de sens.

La mise à plat des expériences narrées par des médiateurs se trouvant dans des situations professionnelles similaires tant au niveau de la nature des conflits (problèmes de voisinage) qu'ils ont à traiter qu'au niveau de leur formation à la médiation (initiation à la médiation), nous permet de construire progressivement une topologie des pratiques ordinaires de résolution de conflits.

C) Analyse des références normatives et objectifs de recherche

Les différents textes émanant de l'Etat relatifs au développement des activités de médiation contribuent fortement à construire des profils de compétence. En fixant (on pourrait dire en stabilisant) de façon légale et réglementaire un ensemble de dispositions plus ou moins précises en termes d'objectifs, d'actions et d'opérationnalisations de moyens, l'Etat ou ses représentants ne décident pas seulement sur les choix qu'ils jugent nécessaires pour répondre à des besoins sociaux. Ils construisent techniquement des référentiels de compétences et déterminent les conditions et les logiques des *segments professionnels* qui s'affrontent dans ce champ de la médiation. Evidemment ces prescriptions ne résultent pas de la seule action étatique, elles sont le produit de divers enjeux, négociations, intérêts institutionnels, choix politiques, mais en même temps ces prescriptions en consolidant un profil de compétences transforment la nature même de ces

enjeux et les lieux de leur confrontation. Les dispositions légales et réglementaires sont donc des instances de généralisation et de diffusion de la compétence.

Nous ne pouvons pas toutefois nous contenter d'une étude purement normative de prescriptions juridiques et réglementaires et renoncer à une analyse situationnelle. La médiation serait alors étudiée à partir des normes explicites et inscrites dans les différents décrets, lois et circulaires. Si ce type de lecture normative intègre parfois la question des pratiques effectives des médiateurs, c'est pour montrer le plus souvent l'insuffisance ou l'inadéquation de ces règles positives au regard de la pratique des médiations. Pour exemple, la loi du 8 février 1995 et le décret du 22 juillet 1996, relatifs à la médiation en matière civile, font l'objet de multiples discussions sur leur caractère trop général, sur l'absence de précision quant à la formation des médiateurs, sur l'absence de précisions quant à la formalisation de l'accord entre conjoints dans le cas d'un divorce, etc... . La norme juridique devient trop souvent la référence à partir de laquelle est appréhendé le travail en situation. Tantôt nous avons à faire dans ce genre d'étude à une comparaison entre normes écrites et pratiques expérentielles et tantôt à une analyse purement normative, complètement déconnectée de la réalité empirique et concrète des acteurs impliqués dans les processus de médiation. La normativité praxéologique suscite peu d'intérêt par rapport à la normativité positive, puisque le droit n'est que rarement confronté aux jeux des relations sociales. Pourtant, toute analyse sur la normativité ne peut ignorer que les règlements (lois, décrets...) n'ont de sens que s'ils sont articulés aux significations que les agents sociaux en donnent. En soulignant l'intérêt de considérer les acteurs dans le contexte situationnel et expérientiel, nous affirmons qu'ils ne se réfèrent pas simplement à un corpus de règles, mais adoptent des attitudes et des comportements singuliers beaucoup plus saisissables par l'observation et l'entretien que par la simple lecture des différents décrets concernant leurs fonctions.

S'il est aisé de dire que le droit positif se fonde prioritairement sur un ensemble de règles normatives émanant de l'Etat et /ou d'une entité supra-nationale (comme la Communauté Européenne) prévoyant obligations et sanctions, il est en revanche difficile d'apprécier la nature des règles sur lesquelles les médiateurs s'appuient pour favoriser la négociation d'un accord entre les parties, dans la mesure où ils ne sont pas censés obéir à

une rationalité juridique. Les règles ne concernent pas seulement l'analyse des processus qui mènent à ces accords (ou d'ailleurs à des désaccords) ni le respect des règles formalisées des procédures (temps de parole, règle de bienséance, respect des protagonistes...), mais surtout celles qui sont effectivement mises en œuvre par les médiateurs dans les situations de médiation. Il s'agit donc de mieux comprendre la normativité d'un point de vue dynamique en considérant la singularité de l'interaction sociale à partir de l'observation du terrain. Il convient en effet, de s'interroger sur la nature des règles sociales auxquelles se réfèrent les médiés et le médiateur dans le processus de négociation, inhérentes aux situations de médiation. Si le médiateur n'est pas censé juger les personnes, il peut toutefois suggérer des réponses pour dépasser , sinon mettre fin au conflit et orienter l'issue de la négociation. Il apparaît donc nécessaire de savoir si les règles de droit non positives s'appuient sur des fondements moraux, culturels et/ou éthiques, c'est à dire sur des manières particulières de se représenter et d'appréhender le monde et les relations humaines. Dans l'hypothèse où les règles et les références des différents protagonistes impliqués dans la médiation ne sont pas juridiquement positives, on peut légitimement se poser la question de leur substantialité et de la portée qu'elles ont sur les médiateurs et les médiés.

Il est patent que les règles infra-juridiques résultent de l'expérience individuelle et de l'environnement social dans lequel se trouvent les agents sociaux. Il s'agit donc de s'intéresser à la subjectivité des médiateurs en portant une attention particulière à des éléments qui pourraient à première vue être écartés puisqu'ils sont apparemment non liés à notre objet d'étude. En médiation sociale, les processus de légitimation de l'activité reposent en grande partie sur des données expérentielles des médiateurs. Conséquemment il nous semble indispensable de nous intéresser à certaines représentations des médiateurs[201]. Représentations qui ne doivent pas pour autant être considérées de façon

[201] L'appartenance sociale, voire ethnique, est aussi un des critères d'appréciation qui fonde implicitement ou explicitement la normativité des médiateurs sociaux. Pour reprendre la formulation triviale de A. Jonis (1998, in *lien social*, N°455, septembre 1998) dans l'un de ses éditoriaux concernant des médiateurs de quartiers ; ces « demi-intégrés » qui doivent faire le lien entre les « intégrés » et les « non-intégrés » sont pour beaucoup issus des quartiers dans lesquels ils interviennent. On peut supposer que l'appartenance sociale, si souvent valorisée, se traduit dans des attitudes normatives que les médiateurs manifestent à l'occasion des médiations dans lesquelles ils sont impliqués. L'appartenance sociale ne s'exprime pas seulement dans les rapports de

mécanique et linéaire dans l'analyse des praxis de médiation, mais qui néanmoins devront être appréhendées significativement dans la mesure où elles nous renseigneront sur la perception des relations de conflits que le médiateur a à gérer. Les appréciations normatives du médiateur à l'égard des médiés seront aussi des éléments qui nous informeront sur les représentations que le premier se fait des seconds.

4.2 Les marques du bénévolat en médiation

La plupart des bénévoles recrutés par les différentes associations pour mettre en place des actions de médiation sur les quartiers sont issus des catégories de retraités de la population française. L'association Amely, implantée sur Lyon et sa banlieue ou l'association Emergence de Thionville en Moselle représentent le genre d'associations qui visent à restaurer les liens sociaux en œuvrant sur les quartiers dits difficiles. Soutenues par la Politique de la Ville (Conseil Communal de Prévention de la Délinquance, Contrat de Ville...), à l'image de ces associations développant des actions dans une trentaine de quartiers de leur périphérie respective, plusieurs expériences de ce type connaissent depuis moins d'une décennie un fort essor. Quand ils n'ont pas le statut de salariés, plus fréquemment d'emplois aidés (emploi jeune par exemple), les médiateurs recrutés pour être bénévoles sont majoritairement des personnes en cessation d'activité professionnelle ou des femmes en périodes d'inactivité ou de chômage.

A) <u>Expérience professionnelle et expérience de vie, deux attributs de la compétence ordinaire</u>

Sans prétendre à une représentativité statistique, la majorité des personnes bénévoles que nous avons interrogées sont des hommes et des femmes en situation récente de retraite.

---

proximité culturelle mais plus globalement dans les rapports sociaux (et donc normatifs), dont il est difficile d'en appréhender les significations si l'on ne s'appuie pas sur les matériels discursifs des différents acteurs sociaux.

Quand on leur demande de nous parler de leur passé professionnel qui a précédé leur fonction de médiateur, la plupart des médiateurs bénévoles ont occupé des postes à responsabilité dans l'administration ou l'industrie. Plus rarement quand les médiateurs ne partagent pas ce statut de retraités, nous avons plutôt à faire à des femmes qui se définissent comme «mères au foyer » voulant préserver une disponibilité pour s'occuper de l'éducation de leurs enfants. Globalement, la quasi majorité des médiateurs bénévoles interrogés ont été ou sont très impliqués dans la vie associative locale. Investis dans des associations culturelles ou sportives, ces bénévoles conçoivent leur fonction de médiateur dans le prolongement de ce qu'ils ont toujours fait ou continuent de faire. Le témoignage de ce retraité pratiquant la médiation depuis un an, nous paraît exprimé de manière typique l'investissement de ces médiateurs bénévoles.

> Médiateur : *« J'ai travaillé pendant 34 ans. Mon travail consistait à faire de l'information médicale et de la vente auprès des médecins et des spécialistes en fonction des spécialités médicales qu'on me demandait de présenter. [...] J'habite en milieu rural choisi, le milieu rural, enfin la banlieue de Lyon implique quand même que l'on s'intéresse un petit peu à la vie d'une commune. Bon, j'ai habité deux communes de 3000 habitants. On ne peut pas passer à côté de toutes les associations. Alors en gros, il y a des associations avec lesquelles j'œuvre depuis 20 ans. Elles regroupent des activités sportives et non sportives. A l'intérieur d'une de ces associations je me suis occupé en tant que président du ping-pong. Il y a aussi de ma part beaucoup d'investissement dans le cadre de l'association paroissiale. Je pratique du tir à l'arc maintenant en tant que compétiteur, donc cela implique en terme d'organisation des tas de choses».*

Les principales motivations qui ont conduit les médiateurs bénévoles à faire de la médiation sont liées non pas aux spécificités de la médiation elle-même, mais à une volonté de s'investir bénévolement dans une activité sociale qui leur paraît utile. D'ailleurs beaucoup d'entre eux avaient une idée très vague de ce que pouvait être la médiation. L'inclination à devenir médiateur repose souvent sur un questionnement a posteriori des personnes impliquées dans ce mode de régulation sociale. Au départ, les futurs médiateurs

« *attendent de voir* » si cette activité correspond à leur désir personnel. Ce désir se nourrit surtout de préoccupations individuelles. Reposant sur le souci de se « *rendre utile* » socialement. Ce ne sont pas les caractéristiques de ces fonctions de médiation qui déterminent le choix à devenir médiateur, mais la recherche des « *contacts humains pour ne pas se sentir marginalisé de la société* ». En effet, beaucoup, surtout lorsqu'ils sont retraités expriment plutôt sous la forme négative (« *ne pas se sentir inutile* », « *ne pas arrêter une activité soutenue* ») des craintes individuelles de relégation les déconnectant de relations sociales avec leurs semblables. Ainsi ces types très courants d'inquiétude sont spécifiés par cette femme retraitée, médiatrice sur une quartier « difficile » de la banlieue lyonnaise.

> Médiatrice: « *Je suis venue à la médiation plus par besoin d'activité et vous savez qu'une fois à la retraite, on se retrouve toute seule. Les enfants sont partis et en plus je suis toute seule. Moi me connaissant, je savais que je ne sortirais pas beaucoup de chez moi si je n'avais pas beaucoup d'obligations, car c'est mon caractère, c'est comme ça. Je me suis dit si en t'arrêtant (de travailler), tu ne veux pas déprimer tout de suite, il faut que tu te trouves une activité bénévole. Donc je n'étais au départ pas plus portée sur la médiation que ça* ».

La médiation dans les quartiers fragilisés conduit même certains médiateurs à relativiser leurs difficultés personnelles qui apparaissent à leurs yeux quelquefois démesurées par rapport aux problématiques individuelles qu'ils ont à gérer. Le fait de connaître des situations très conflictuelles amène certains à se convaincre de la futilité de leurs propres inquiétudes et à mieux supporter leurs préoccupations quotidiennes. Ainsi ce témoignage d'une médiatrice sociale.

> Médiatrice : « *Voyez, être médiateur et côtoyer des gens comme ça, pour vos petits soucis personnels, vous prenez beaucoup de recul , vous vous dites qu'il y a beaucoup plus malheureux que moi, ça aussi ça aide, ça aide le médiateur, moi personnellement ça m'aide*».

Plusieurs médiateurs interviewés entendent faire profiter les usagers de la médiation des expériences acquises sur le plan de leur vie personnelle et professionnelle. Avant de connaître ce qu'est vraiment ce mode de régulation (tel qu'ils vont le pratiquer par la suite), certains envisageaient alors de faire de la médiation « *pour mettre leur expérience de vie au service de gens qui ont des difficultés* ». D'autres pensent s'appuyer sur le savoir-faire acquis durant leur activité professionnelle antérieure. Les dimensions « *humaines des relations professionnelles* », « *du respect de la personne en tant qu'individu autonome* » apparaissent comme des pré-requis pertinents pour faire de la médiation et pour s'engager auprès des personnes en difficulté. Elles constituent à l'image des affirmations qui suivent le gage d'une sensibilité à la régulation et d'une capacité à une compétence communicationnelle et expérientielle acquise.

> Médiateur : *« Je me suis dit est-ce que tu es capable de faire de la médiation ? Bon, il faut bien sûr de la disponibilité, mais ce n'est pas le critère principal la disponibilité pour moi. Bon, je me suis dit est-ce que vraiment tu es fait pour ça ? Je me suis servi un peu de mes vingt ans d'expérience en tant que délégué du personnel siégeant au comité d'entreprise pour me dire, tiens je vais postuler et si ma candidature est retenue, on essaiera de voir un petit peu si je suis vraiment fait pour ça. Par la suite, je me suis surtout servi de l'apprentissage de la communication de mon milieu professionnel, c'est à dire la pratique des questions ouvertes, l'écoute, le non-jugement, l'état des lieux ; une espèce de hiérarchie dans la communication, vous voyez».*

Un autre médiateur bénévole évoque son passé professionnel dans ces termes :

> *« J'ai terminé ma carrière professionnelle dans un service de direction des relations humaines. Ce qui m'a amené à discuter avec des gens, à voir les problèmes des gens, à faire déjà de l'écoute. Donc je suis arrivé aux relations humaines en tant que fondé de pouvoir, sans système hiérarchique, mais justement pour faire la liaison entre la direction des ressources humaines, qui était l'ancienne direction du personnel, et puis les gens du*

terrain. Et comme il y a eu une fusion de deux sociétés, j'ai travaillé beaucoup dans cette fusion pour recueillir les gens qui étaient un peu décontenancés, qui changeaient un peu de façon de travailler. Après réflexion je me suis dit, mon expérience de contact avec les autres, la dernière expérience que j'avais eue au moment de la fusion où j'ai été obligé de faire un peu de la médiation entre des gens qui voulaient changer de poste et la direction qui n'était pas exactement dans la même optique. Donc j'ai dit pourquoi pas, et c'est à ce moment là que j'ai eu envie de faire quelque chose pour mon quartier».

Si l'expérience professionnelle apparaît comme un motif déterminant, motivant les médiateurs à s'engager dans ce type de bénévolat, elle fait l'objet de critiques quand elle est considérée en contradiction avec les référentiels de la médiation. Au moment où ils exercent, après une formation courte qui les initie à la médiation, les médiateurs expriment le désir de rejeter certains habitus professionnels. Ainsi plusieurs référentiels attachés à des métiers labellisés sont alors écartés puisque considérés comme des obstacles à l'exercice effectif et approprié de la médiation. Cet ajustement *a posteriori* est d'autant plus patent quand ces mêmes médiateurs ont exercé durant leur carrière un métier considéré, par eux, éloigné de la philosophie d'intervention de la médiation. A l'image de cette ancienne avocate qui relate ses premiers préjugés de la médiation.

Médiatrice: *« J'avais une idée de la médiation, mais j'ai quand même découvert, surtout après la formation, ce que cela pouvait être vraiment. Je vois les conflits et les problèmes des autres d'une autre façon. C'est un éclairage différent du conseil et de l'obligation de résultat attaché à la profession d'avocat. Cela m'a permis de faire un travail sur moi, d'être entièrement à l'écoute des gens».*

Autant l'expérience professionnelle peut constituer une ressource bénéfique pour l'exercice de la médiation, autant leur expérience de vie apparaît être un vecteur de compétence. La « *maturité avancée* » détermine les conditions de la médiation. « *Les médiateurs paraissent* » nous dit l'un d'eux « *plus compétents aux yeux des usagers, quand*

ils ont de la bouteille, ils ont l'impression qu'on va mieux réussir à résoudre leur problème ; nou-mêmes nous leur montrons que notre expérience de vie est bénéfique pour comprendre les situations conflictuelles ». Les médiés confèrent aux médiateurs âgés, une plus grande crédibilité surtout lorsqu'ils exposent leur vie privée : « *ils aiment avoir à faire à des gens âgés* ». Ce constat rejoint d'ailleurs leurs opinions personnelles dans la mesure où le médiateur trop jeune apparaît comme « *un individu manquant de vécu par rapport aux gens qu'il reçoit* ». Selon plusieurs médiateurs, cette expérience du vécu constitue non seulement une garantie supplémentaire de compétence aux yeux des médiés mais demeure aussi une qualité intrinsèque qui peut faciliter la tolérance et l'indulgence à l'égard des affaires que les médiateurs doivent réguler. L'âge des médiateurs est un facteur qui marque les interactions et imprime des relations spécifiques avec les médiés. Par exemple, la dédramatisation du différend par le médiateur semble beaucoup mieux acceptée quand celui-ci est âgé. Les médiés seraient plus attentifs aux recommandations et à la relativisation du conflit quand celui-ci rappelle que « *ça ne vaut pas la peine de se battre pour deux branches qui dépassent alors que la majorité des gens de ce monde sont dans des situations dramatiques* ». L'argument relatif à l'expérience de vie dans les processus de médiation – comme figure associée à l'expression d'une sagesse attentive – apparaît persuasive et devient même selon l'expression d'un médiateur « *un genre de technique qui porte, quand vous êtes âgé* ».

B) Statut et compétence : le bénévolat au service de la médiation

La pratique de la médiation est envisagée par plusieurs médiateurs comme requérant certains attributs indispensables à l'exercice d'un métier[202]. Pour les médiateurs bénévoles, leur statut au même titre que celui de salarié n'est en rien contradictoire avec l'exercice de ce mode régulation. Le travail de médiation demande un apprentissage qui ne se limite pas à la formation théorique mais doit intégrer le vécu expérientiel des médiateurs. Selon les personnes interrogées, l'engagement bénévole doit concerner la formation, la pratique et la supervision. Au même titre que le métier, l'exercice de la médiation réclame une

[202] Le métier renvoie ici à la définition que les médiateurs donnent à ce terme et non à une quelconque acception au chercheur.

disponibilité et une ouverture d'esprit dépassant les abstractions aprioritiques des agents pour s'ajuster aux réalités de sa mise en œuvre.

Cependant pour les bénévoles, leur statut apporte à un triple niveau de nombreux avantages manquant au statut de salarié. D'abord ce statut leur permet d'assurer une gratuité de service aux usagers des quartiers difficiles qui de toute façon n'auraient pas, selon eux, les moyens financiers de s'adresser au service payant des médiateurs. Ensuite le médiateur bénévole n'apparaît pas contraint par des horaires et peut se permettre de prendre beaucoup de temps pour aider à la résolution des différends[203]. Enfin, il n'a pas d'obligation de résultat ni en terme quantitatif ni en terme de conclusion d'accord. Cette possibilité de ne pas être au service d'un résultat et de considérer la réussite en médiation comme un objectif et non comme une fin contribue grandement, pour les médiateurs, au respect du principe fondamental de neutralité. La focalisation sur une issue favorable de la médiation, renforcée par une disponibilité limitée contribuerait à contrarier le respect de ce principe. Tout en se fondant sur les attributs du métier notamment en termes de formation et d'apprentissage, l'exercice de la médiation à titre bénévole, selon cette catégorie de médiateurs, permet de répondre favorablement, quelquefois mieux que les salariés, aux exigences de ce métier.

Si les médiateurs bénévoles ont « *largement leur place dans les quartiers difficiles* », la plupart d'entre eux considèrent qu'il est nécessaire d'avoir de véritables professionnels pour investir d'autres champs de la médiation. Posant ainsi les limites de leurs interventions, la majorité des médiateurs interrogés pensent que la médiation, dans certains champs d'intervention, doit être entièrement professionnalisée. Notamment en matière familiale, ils jugent que seuls les professionnels possédant une formation juridique solide peuvent investir ce champ de la médiation. En effet, la régulation des conflits familiaux demande non seulement l'application des principes fondamentaux de la médiation (neutralité, impartialité, responsabilisation des parties...), mais surtout aux yeux des

[203] On retrouve ici l'une des composantes courantes du désintéressement (comme s'opposant aux horaires professionnelles) revendiquée par les bénévoles et par ailleurs mise en exergue par J-Y Trépos (1992, p. 166) dans son travail sur les compérences professionnelles dans le champ du travail social. Nous verrons au cours de notre exposé que l'autre composante, relative à la proximité, est elle aussi largement exprimée par ces médiateurs bénévoles.

médiateurs bénévoles, une capacité à faire une lecture des affaires en rapport à la règle de droit : garde d'enfants, pension alimentaire, partage des biens matériels...

Autant la référence à la règle de droit est estimée par les médiateurs comme secondaire, voire comme un obstacle puisqu'elle limiterait leur liberté d'écoute et l'expression des médiés, autant la médiation familiale exige une compétence spécialisée qui se fonde sur une formation approfondie en droit. Plus généralement, à partir du moment où la médiation intègre formellement la référence à la règle juridique, elle doit alors être envisagée comme une profession à part entière.

Les conceptions de la compétence pour les praticiens de la médiation sociale sont donc directement liées au champ d'intervention et plus particulièrement à la nature des différends traités. Par rapport aux modèles de compétence, que nous avons déjà exposés dans un chapitre précédent, nous pouvons prolonger notre réflexion et affirmer, au regard de ces observations empiriques, que le débat sur la question des compétences n'est pas seulement traversé par des controverses fondées sur des oppositions entre conceptions, mais aussi sur des opinions liées aux champs d'application. Autrement dit, la configuration des conceptions sur la compétence autour de quatre modèles (pragmatique, attributiviste, spécialisé, professionnel) est aussi le produit d'une construction des acteurs impliqués dans ce mode de régulation sociale ; construction qui ne se fonde pas seulement sur une conception univoque de ce que doit être la compétence mais sur une conception pluraliste n'opposant pas forcément entre eux les différents modèles existants. Nos observations empiriques nous conduisent donc à dire que les praticiens de la médiation modulent plus facilement que certains experts leurs conceptions de la compétence. A titre d'exemple, si seul le modèle professionnel pour J-F. Six permet de répondre aux exigences de la médiation, pour la plupart des praticiens interrogés à l'image de ce médiateur il s'avère nécessaire de dépasser une vision univoque de la compétence.

> Médiateur: *« une simple initiation à la médiation ne suffit pas pour faire de la médiation familiale, administrative et scolaire. Pour ce que nous faisons en médiation sociale ça va, mais je pense que ce n'est pas possible pour nous par exemple de traiter des problèmes comme la garde*

d'enfants ou les pensions alimentaires. Quand il y a conflit dans les divorces on ne peut échapper aux règles juridiques car ce n'est pas à nous d'édicter des choses comme ça, il faut une formation car ça demande beaucoup de métier».

Si les médiateurs sociaux conçoivent que le médiateur professionnel peut investir les fonctions de médiation surtout dans le champ de la régulation des différends familiaux, grâce notamment à sa formation juridique, ils rappellent que le respect de la condition d'impartialité doit demeurer un principe intangible. La formation juridique est alors une condition indispensable mais non suffisante. Par exemple, les avocats qui apparaissent dotés d'un capital juridique indiscutable ne sont pas enclins à garantir les principes d'impartialité et de neutralité. Intervenant avant tout dans le but de « *défendre leur client* », l'avocat ne peut satisfaire les exigences d'un positionnement qui vise à un rapprochement des deux parties en conflit. De surcroît pour plusieurs médiateurs sociaux, il aura tout intérêt à faire durer la médiation puisque ses honoraires sont subordonnés à la durée de prise en charge des affaires. « *Il est difficile pour un avocat de ne pas faire traîner l'affaire pour avoir une rente supplémentaire* » nous disait l'un des médiateurs[204].

Les critiques des médiateurs sociaux à l'égard de ces professionnels se portent non seulement sur la logique marchande dans laquelle ils seraient enfermés, mais aussi sur la spécificité de leur position. Ce dernier obstacle relatif à la propension à la partialité peut toutefois, pour certains médiateurs, être partiellement levée lorsque les deux avocats des parties respectives tentent (soit en présence de leurs clients, soit en leur absence) de se rencontrer pour apaiser le conflit. D'une configuration triangulaire, la médiation deviendrait alors un espace « quadripolaire » avec le risque d'une complexification des interactions entre les différents protagonistes que sont les clients et les avocats.

[204] Il est patent que la seule manière de récuser cette critique liant honoraires et durée de la médiation serait de fixer de façon forfaitaire la rétribution des avocats, quelque soit la durée de la médiation et d'instaurer un code de « bonne conduite », c'est à dire adjoindre de nouvelles règles au code déontologique de ces auxiliaires de justice. La question de l'évaluation de ces bonnes conduites demeure toutefois problématique dans la mesure où elle appelle une mise en lumière de ses critères d'appréciation.

4.3. La question du bon sens : un référentiel du savoir ordinaire

A) Sens et traduction du bon sens

Au-delà des savoirs consacrés, comme l'écoute ou l'empathie, le *bon sens* apparaît comme une disposition fondamentale nécessaire à l'exercice de la médiation. En dépit de son absence dans les contenus de formation, cette qualité se fonde en premier lieu sur la perspicacité et les attributs de discernement des médiateurs. Il relève, selon les enquêtés, d'un savoir-faire ordinaire attaché essentiellement aux qualités individuelles des médiateurs. Il faut savoir décrypter avec clairvoyance les différentes dimensions du conflit et amener avec finesse et habilité les parties à trouver un accord à leur différend. Toujours pour les enquêtés le *bon sens* obéit au raisonnement « *logique* »; il constitue le bon (ou le moins mauvais) moyen qu'il convient d'adopter pour répondre judicieusement aux problèmes qui leur sont soumis.

Le *bon sens* est surtout indispensable lorsque les parties sont reçues séparément par le ou les médiateurs. Sa traduction consiste alors, par un processus d'inférence, à amener la partie A à comprendre ce que B, physiquement absent, peut idiosyncratiquement et émotivement éprouver. Autrement dit, en caractérisant la souffrance de B, le médiateur infère les conséquences du comportement que le médié A peut avoir sur son adversaire supposé. Ainsi le médiateur s'adressant à A lui dira que « *l'autre* (B) *ne peut qu'apprécier votre geste, si nous l'invitons à venir nous voir la prochaine fois* ».

Le médiateur peut même convier le médié à s'identifier à l'autre partie, surtout lorsqu'elle est absente physiquement de la médiation. Pour que les médiés essaient « *de comprendre* », nous disait l'un des médiateurs, « *je n'hésite pas à les inviter à se mettre à la place de l'autre* ». Pour faciliter le rapprochement des parties, le médiateur tente d'obtenir une compréhension empathique. L'interprétation empathique du désarroi supposé du médié (A) retraduit par le médiateur permet à ce dernier de préparer, plus ou moins implicitement, l'autre partie (B) à admettre au moins partiellement les futurs projets de proposition d'accord. Inversement, le médiateur tente de faire comprendre par un processus similaire les difficultés psychologiques et personnelles de B à A.

Cette attitude se traduira, par exemple dans un problème de voisinage par des allégations du type « *vous savez que votre voisin se lève à 5 heures du matin* ». Ce mode de réponse adressé au médié illustre à l'image d'autres relances une invitation à l'identification. Certains médiateurs affirment même qu'ils s'appuient parfois sur la sensibilité émotive des médiés, c'est à dire sur leur capacité à s'émouvoir, à éprouver des sentiments affectueux à l'égard de leur adversaire supposé, pour atténuer les antagonismes nés du différend. Par exemple lors d'un conflit concernant des nuisances sonores, un des médiateurs nous a dit qu'il n'hésitait pas à jouer « *sur la corde sensible* » et à rappeler que « *le petit de la voisine est diabétique* ».

Le médiateur se trouve souvent dans un dilemme qui peut se résumer par cette interrogation : comment faire comprendre à une des parties les gênes qu'elle occasionne sans trop lui montrer qu'elle est responsable, voire coupable de ces gênes ? Le *bon sens* permet alors de dépasser ce dilemme et de trouver une sortie honorable. Il se traduit par une projection, une mise en lumière de ce que l'autre peut endurer. Il est édifié sur sa souffrance objectivée, subjectivement retraduite par le médiateur et s'appuie sur la capacité de persuasion de ce dernier pour « *essayer de faire comprendre à la personne ; de lui faire prendre conscience qu'elle gêne un peu l'autre* ».

Plus globalement, le bon sens, qui dans la sociologie peut renvoyer à d'autres concepts comme le sens pratique ou le sens commun[205], est une notion relativement instable et donc difficile à circonscrire. Il relève en même temps de l'inspiration spontanée et de la réflexion individuelle, – même si l'on ne nie pas que cette réflexion est aussi le produit de multiples déterminations – il est un moyen de discernement, notamment mis en œuvre dans les processus de jugement. Il s'appuie non pas sur une norme prédéfinie, mais se fonde sur des règles subjectives qui se construisent progressivement au cours des

[205] En introduction de son discours de la méthode, Descartes considère que le bon sens est « la chose du monde la mieux partagée ». Roland Barthes (Mythologies, Quelques paroles de M. Poujade) prolonge le propos de Descartes en considérant de manière critique qu'il « est comme le chien de garde des équations petites-bourgeoises : il bouche toutes les issues dialectiques, définit un monde homogène, où l'on est chez soi, à l'abri des troubles. »

échanges. En cela, on peut affirmer que le bon sens ne s'enseigne pas, il n'est pas constitutif d'une connaissance préétablie mais l'aboutissement d'un processus réflexif.

Il relève de l'ordre du discours où la représentation d'une idée s'accompagne chez celui qui la prononce d'une certitude, celle d'avoir une solution à un problème posé. Il n'est pas un fait, ni un acte mais une donnée, une idée qui est l'aboutissement d'un tâtonnement qui a force de vérité. Le bon sens réside dans le fait que l'on détient une solution et que les critères du raisonnement intrinsèquement subjectif garantissent bien qu'il s'agit d'une « bonne » solution. Le doute n'est plus permis, le bon sens dépasse la simple intuition puisque son expression renferme une rationalité interne – à l'instar des processus d'identification mis en œuvre par les médiateurs et précédemment développés – pouvant se justifier et être démontrée.

B) L'ambivalence de la pratique entre règle de droit et règles de conduite

En médiation, il est d'usage de considérer que les parties peuvent s'en remettre à des systèmes normatifs alternatifs. Ils ont même la possibilité d'invoquer uniquement une dimension immanente pour justifier leurs actes. Cette dimension n'est pas forcément liée au cadre juridique traditionnel, mais à un système normatif construit pour les besoins de la cause, fondé sur des justifications de règles de conduite et référé à une rationalité individuelle.

La médiation permettrait en effet, d'une part de s'appuyer sur un *« système de pensées »* communément partagé par *« tout un chacun »* et d'autre part, d'abandonner toute référence à la règle normative du droit, jugée contraire aux principes de médiation.

> Médiateur *: « L'avantage de la médiation c'est qu'on peut sortir du droit, c'est qu'on peut discuter. Dès que la personne revient sans arrêt sur le droit, j'ai une attitude personnelle. Je dis aux personnes : écoutez Monsieur, je me suis mal expliqué. Si vous restez dans ce droit, on ne peut pas faire de la médiation. Faites l'effort de bien comprendre ma*

démarche qui est celle de vous demander de sortir du droit, si vous pouvez le faire, on va s'entendre, si vous ne pouvez pas le faire, c'est votre droit. A ce moment là, nous ne pouvons plus faire de médiation, je ne peux pas continuer ».

Si la référence stricto sensu aux règles juridiques est estimée en partie inadéquate dans la régulation des petits conflits ordinaires (bruits, insultes, droits de copropriété...), l'institution judiciaire fait elle aussi l'objet de nombreuses critiques sur son inefficacité à résoudre ce type de différends. Plusieurs médiateurs interrogés entendent rappeler aux médiés les principales causes de cette inefficacité pour leur montrer l'impasse probable dans laquelle ils risquent de se retrouver. L'engorgement des tribunaux, la lenteur de la justice et le coût financier d'un procès sont les trois arguments centraux auxquels recourent les médiateurs sociaux. L'un d'eux condense même ces constats par cette métaphore funèbre : « *vous savez la justice c'est parfois un enterrement* ». Dans l'exercice de leur fonction, certains médiateurs n'hésitent pas à montrer que la justesse de leur « critique » est fondée à l'évidence sur un constat socialement partagé. Il est vrai qu'il est difficile de nier aujourd'hui *« que le système juridique est bouché, qu'il coûte cher et qu'il est lent* ».

Parallèlement à cette évaluation profane du système judiciaire, la plupart du temps les médiateurs tentent de faire entrevoir aux médiés les avantages que peuvent procurer un règlement du différend par la médiation. La rapidité et la gratuité de la procédure sont alors des arguments utilisés pour renforcer les motivations du médié à régler son problème par le biais de la médiation. Quelquefois certains d'entre eux recourent à la « rhétorique du pire » en rappelant l'intention de l'une des parties à poursuivre l'affaire devant les tribunaux. Cette rhétorique est surtout utilisée quand les médiateurs considèrent que le médié est un « *mauvais coucheur* » ou un « *procédurier* » ne voulant faire aucune concession et maintenant le différend dans une logique antagoniste.

Médiatrice : « *La médiation c'est une procédure qui rapproche les médiés. Si c'est un procédurier on sait qu'il ne lâchera sur rien, on lui dit si vous n'arrivez pas à trouver un consensus, l'autre va aller au procès*

alors c'est pas tellement la bonne solution, on essaie de jouer là-dessus, mais c'est du feeling, il faut être un bon psychologue ».

En fonction de la singularité des affaires traitées, les médiateurs doivent montrer que chacune des parties à intérêt à coopérer dans la mesure où cette coopération doit leur procurer des bénéfices qui ne peuvent être atteints individuellement. Pour ce faire, ils développent un ensemble de savoirs faire qui n'écarte pas la prise en compte des intérêts particuliers puisqu'il sait que les parties ne sont pas indifférentes à la façon dont sont répartis les fruits de leur coopération.

En fait, le recours à la règle de droit tel qu'il est exprimé par les médiateurs recouvre deux aspects différents, voire contradictoires. Tantôt l'expression du *bon sens* fait dire aux médiateurs que la référence à la règle juridique constitue une entrave à la résolution amiable des différents, tantôt ce « *bon sens ne paraît pas suffisant car il faut s'appuyer sur des choses concrètes comme les règlements* » même pour les « *petites affaires* ». La plupart des médiateurs disent orienter les personnes vers des services d'informations juridiques quand ils font face à de « *grosses affaires* » impliquant une connaissance approfondie du droit. Plusieurs médiateurs disent toutefois être amenés à rappeler à l'une ou l'autre des parties les « *règles élémentaires de droit* » pour des différends concernant essentiellement les conflits de voisinage : hauteur des plantations, nuisances sonores, droit des locataires et des copropriétaires.

Médiatrice : « *Il arrive que l'on soit amené à rappeler à quelqu'un, qu'une haie, en principe, c'est à telle hauteur, à rappeler quand on loue un appartement qu'il vaut mieux faire un état des lieux à l'arrivée et au départ et non pas qu'au départ [...]. Mais ce n'est pas systématique de rappeler la loi, car tout dépend du conflit, du problème, du litige, enfin je ne sais pas comment dire, car ce n'est pas forcément un conflit, c'est peut-être une divergence. Je dirais qu'on est amené à rappeler ce type de choses élémentaires parce que moi je ne me permettrais pas de rappeler des règles que je ne connais pas. Tout le monde sait qu'une haie ne doit pas dépasser 2*

mètres, enfin tout dépend des endroits. Rappeler qu'au-delà de 10 heures du soir on ne peut plus faire de bruit, mais c'est des choses très élémentaires que tout le monde connaît. Mais ça n'a rien de systématique, car parfois j'envoie les personnes à la boutique du droit (boutique d'information juridique) ».

Quand les médiateurs utilisent le rappel à la règle de droit, plusieurs d'entre eux montrent à travers leur témoignage qu'ils s'appuient sur cette règle pour négocier des concessions et des renoncements auprès des médiés. Ce type de négociation médiateur/médié dans la procédure même de médiation permet aussi, eu égard aux différentes potentialités qui s'expriment, d'accroître le degré d'acceptabilité des parties. Comme le montre les commentaires d'une médiatrice présentant un différend entre un propriétaire et un locataire le droit devient l'un des support sur lequel elle fonde sa négociation avec l'un des médiés.

Médiatrice *: « J'ai dit au propriétaire, vous savez, vous n'avez fait aucun état des lieux, ni à l'arrivée, ni au départ, comme le prévoit la loi, et ça ne vous permet pas de dire que vous ne pouvez pas rembourser la caution (du locataire). Il pourra contester et ça c'est votre parole contre la sienne. Vous pouvez accepter donc de réviser votre position et de trouver un arrangement avec le locataire».*

La règle de droit contient consubstantiellement une menace coercitive qui va bien au-delà du simple rappel normatif, elle renferme une inférence en rappelant aux parties la nécessité de calculer les éventuelles conséquences de leurs actes supposés ou réels. Le recours à cette règle représente un facilitateur, un « truc » à la disposition du médiateur pour exiger des parties qu'elles trouvent un accord à leur différend. Contrairement aux discours consacrés, la menace de sanction est patente en médiation, surtout quand les médiateurs jugent que la ou les parties ont adopté un comportement déviant, ils attendent qu'elles se conforment aux normes valides du droit. Autrement dit, le rappel de la règle de droit a d'une certaine manière pour fonction d'astreindre le ou les médiés à adopter

certains termes de la transaction, nécessaires à la résolution de leur différend. L'argument juridique offre donc une prise opératoire et constitue un recours efficient dans les processus de rapprochement entre les parties. Equipement de démonstration du possible et de l'envisageable il constitue en tout cas, une des bonnes raisons pour l'établissement et la stabilisation des accords[206].

On peut supposer que la portée de ce type d'arguments auprès des médiés réside dans le fait qu'il consolide les attitudes de désintéressement et de détachement, vecteurs non exclusifs d'une position de neutralité. Ainsi le recours au droit peut être une tentative de dépasser ce qui est jugé comme arbitraire ou incarner une position de non-jugement pour le médiateur (ce dernier s'adresserait alors aux médiés par des allégations du type : voilà ce que dit le droit, vous en faites ce que vous voulez). Dans cette perspective, le caractère impersonnel de ce type d'argument et son inclination à dépasser les intérêts particuliers renforcent son caractère légitime et désintéressé puisqu'il doit être compris comme un cadre de référence commun à tous les interactants ; médiés et médiateurs compris. D'une certaine manière, l'argument juridique constitue un autre tiers qui délimite non seulement les propositions d'accord, mais qui exprime une sorte de fatalisme indiscutable nécessaire à sa justification (« la loi est ainsi faite »), c'est à dire le renoncement à la satisfaction d'intérêts particuliers. Si chacun a des droits et des devoirs, tous ont le devoir d'obéir au droit puisqu'il est censé symboliser l'intérêt commun.

[206] Il se peut toutefois que ces règles soient contestées par les médiés. Il existe alors au moins deux manières relativement communes de les récuser. Premièrement, les interactants ne s'accordent pas sur leur interprétation, c'est à dire sur une définition commune. Par exemple, dans un problème de voisinage, l'un des protagonistes peut soutenir que les nuisances sonores qu'il occasionne ne sont interdites qu'à partir de 22 heures, alors que l'autre partie lui signifiera que cette interdiction concerne aussi les autres moments de la journée. Deuxièmement, les interactants peuvent souscrire conjointement à une même définition de la règle mais en contester la validité. Par exemple, il n'est pas rare que les médiés dans les différends de voisinage défendent l'idée que leur statut de propriétaire devrait leur permettre de jouir de manière absolue de leur habitation et récusent certaines obligations qui leur sont faites : limitations des hauteurs de plantations, règles de mitoyenneté... . Ces deux sources de contestations des règles ne signifient pas pour autant que les médiateurs abandonnent le recours à une normativité de type juridique. On assiste alors à des échanges où ils rappellent la nécessité de respecter cette législation en récusant les interprétations « profanes » des médiés.

Le rappel à la règle de droit se double quelquefois d'un rappel à la norme sociale[207] qui, bien que non prescrite, n'en demeure pas moins important pour le médiateur lui-même. Il se traduit pour le médiateur à dire au médié ce qu'il doit faire pour qu'il envisage un réel engagement en médiation. Le rappel normatif qui souvent prend des formes euphémisées (invitation plutôt qu'injonction à adopter tel ou tel comportement) renvoie surtout à la nature des relations que le médié doit avoir avec autrui et particulièrement avec la partie adverse. Ces « invitations » au respect des règles morales de conduite s'expriment par des allégations du type « *il faudrait arrêter les injures, cela nécessiterait d'arrêter d'agresser l'autre* »... . La politesse, l'absence d'agression verbale et physique, le respect d'autrui font partie de cette toile de fond morale que le médiateur présuppose comme devant être admis et acquis. L'usage de ce savoir vivre, de cette sociabilité pondérée constitue pour le médiateur un support déterminant pour tenter de convaincre le médié à adopter des comportements jugés plus raisonnables.

Quand les médiateurs jugent chez les médiés une « *exagération* », beaucoup disent qu'ils ne manquent pas de le rappeler. D'ailleurs ce type de qualification de l'affaire permet même à certains de définir le tort: « *le tort c'est quand il y a exagération flagrante* », nous disait un médiateur. Ainsi cet exemple de conflit de voisinage où le mis en cause avait donné à son animal domestique un nom grossier et insultant. A chaque fois que ce dernier appelait son compagnon, la voisine habitant un étage en dessous croyait systématiquement que c'était pour elle. Dans ce cas, pour les médiateurs, le mis en cause a réellement tort et lui propose donc d'adopter avant toute rencontre directe avec la voisine un autre surnom pour son animal. Le rappel normatif constitue souvent un appel à la discussion. Plutôt que de laisser le médié se conforter dans une attitude d'opposition, les médiateurs l'invitent à discuter et à abandonner au moins momentanément une partie de sa protestation. Ce rappel devient en quelque sorte un moyen de modérer des positions jugées trop rigides, voire quelquefois non fondées.

[207] La frontière entre normes sociales et règles de droit n'est évidemment pas aussi manifeste, mais pour des raisons de clarté de l'exposé, nous avons volontairement confronté ces deux notions qui font l'objet d'un travail plus approfondi dans notre chapitre sur les règles de droit.

Le rappel normatif ne consiste donc pas seulement à contenir des attitudes jugées immodérées voire excessives, mais aussi à infirmer des arguments faisant obstacle à une recherche d'accord entre médiés. C'est ainsi que l'utilisation par les médiés d'arguments fondés sur l'ancienneté *« j'étais là avant lui donc j'ai forcément raison »* consiste en fait à établir une correspondance entre une antériorité avérée et le degré de liberté (pour ne pas dire de pouvoir) que présuppose cette antériorité. Souvent employée par les médiés, les médiateurs disent signifier explicitement l'irrecevabilité de cette justification considérée abusive et dénuée d'équité.

Le médiateur en situation de médiation tente souvent d'instaurer des rapports de réciprocité entre les parties qui se définissent par un ensemble d'obligations quant aux contenus des accords émergeants. Cette « stratégie de la moyenne » se manifeste alors moins dans le rappel à la règle de droit que dans le jeu de relations sociales qui se noue entre les différents intéractants (principe du respect de la parole donnée), notamment lorsqu'il existe des obligations réciproques nécessaires au règlement partiel ou complet du conflit. Les médiateurs sont attentifs au « sens de la proportionnalité » et se posent comme les garants des investissements réciproques des parties. Comme nous l'avons par ailleurs signalé, l'autorité du droit positif n'est toutefois jamais absente de ce jeu triangulaire.

4.4. Ressources des médiateurs et résolution des conflits

A) Recherche d'un réconfort psychologique et volonté de mettre un terme au conflit

Généralement la première rencontre entre médiés et médiateurs est le résultat d'une orientation en amont réalisée par différents intervenants : services de police, travailleurs sociaux, bailleurs. Beaucoup de médiés se rendent à la médiation et expriment leurs motivations personnelles à résoudre leur conflit par ce biais. Leurs motivations sont de plusieurs ordres :

- Premièrement, la médiation apparaît comme une réponse à un besoin de soutien psychologique des populations marginalisées. Décrits comme des usagers fragilisés en

raison de leur caractéristiques sociales et de leurs ressources culturelles et cognitives, les médiés provenant des quartiers dits difficiles sont des personnes qui « *ont tout essayé et ne savent plus à qui s'adresser* ». Venant en « *désespoir de cause* », les usagers sont dépeints par la plupart des médiateurs comme des personnes accablées ne sachant plus comment faire pour atténuer voire supprimer le différend qui les mine psychologiquement et affectivement. Cette souffrance doublée de l'impuissance à trouver un interlocuteur pour les écouter est la principale raison pour laquelle les usagers éprouvent « *le besoin de se confier à quelqu'un qui les écoute* ». L'écoute se limite rarement au différend pour lequel les usagers se sont déplacés, mais concerne des récits de vie extrinsèques au conflit. Elle devient une ressource pour les médiateurs qui apparaissent comme des interlocuteurs disponibles et ouverts aux diverses manifestations de souffrance des usagers.

> Médiateur : « *Les gens viennent nous voir car ils ont besoin de parler à quelqu'un d'autre que leur famille. Il y a des gens qui se vident, qui viennent nous voir pour des tas de choses qui n'ont rien à voir avec leur problème premier*».
>
> Médiatrice: « *Le point commun de la partie A et de la partie B, c'est le besoin d'écoute. Ils racontent une partie de leur vie, il est rare qu'ils nous parlent seulement de leur problème. Quelquefois, ils redisent souvent plusieurs versions de leur problème. Ils veulent être sûrs que les médiateurs aient bien compris ce qu'ils ont dit. Ils ont l'impression que les autres ne les écoutent pas, alors que le médiateur est pour eux quelqu'un qui a le temps de les écouter et de discuter d'autre chose. Il y a des gens qui nous disent en sortant de chez nous ; rien que de vous avoir vu, je me sens mieux, même si nous n'avons pas résolu le problème.* ».

La disponibilité à l'écoute est un vecteur de reconnaissance déterminant aux yeux des médiateurs surtout lorsqu'ils considèrent, à l'instar des usagers, l'absence ou l'insuffisance de réponses institutionnelles vis à vis des conflits qui leur sont soumis. Face aux gênes de voisinage, notamment de bruits, les bailleurs sont perçus comme des instances disposant de

peu de capacité pour intervenir dans la résolution des différends. Mis à part le rappel des prescriptions obligatoires contenues dans le contrat de location, ces derniers apparaissent comme n'ayant aucune chance d'aider les parties à régler leur conflit. Les médiateurs font le même type de constat à l'égard des services de police qui apparaissent peu enclins à résoudre définitivement un conflit. Limités au rappel de la règle ou au constat d'une infraction, quand ils décident de se déplacer ils font l'objet de « manipulations » par les parties qui suspendent momentanément les motifs du conflit (bruits, insultes...). L'absence de réponses institutionnelles satisfaisantes devient non seulement un gage de justification spécifique du travail du médiateur, mais aussi la preuve de son utilité sociale.

> Médiatrice : *« Le commissariat a très bien compris notre travail. Eux les bailleurs., ils ont très bien compris qu'ils ne pouvaient pas faire grand chose, non plus. La police va chez les gens et leur dit de faire moins de bruit et puis c'est tout. Pour peu qu'elle arrive et qu'il n'y ait pas de bruit, que voulez-vous qu'elle fasse, elle ne peut rien faire. Ils (les policiers) ont bien compris le truc et ils nous les envoient ».*

Les travailleurs sociaux, selon plusieurs médiateurs interrogés, occupent une position qui en même temps les rapprochent et les éloignent des exigences relatives à l'exercice de la médiation. Côtoyant comme eux les personnes en difficulté et favorisant l'écoute et l'empathie, ils essaient « *comme les médiateurs de gérer les problèmes* ». S'ils visent un mieux être des populations fragilisées, les médiateurs ne sont pas convaincus qu'ils ne prennent pas partie et qu'ils aient suffisamment de temps pour régler des conflits. La partialité et l'indisponibilité seraient autrement dit les principaux écueils qui empêcheraient les travailleurs sociaux d'exercer pleinement les fonctions de médiateurs.

- Deuxièmement, l'autre raison principale qui conduit au recours à la médiation découle des résolutions individuelles des usagers à mettre définitivement fin à leur conflit. Ils apparaissent « *motivés*» et « *expriment un besoin énorme pour résoudre leur problème* ».

Médiateur : *« C'est l'ensemble du problème qui motive les parties à venir nous voir. Il y a un phénomène de ras le bol et une volonté de passer à l'action car c'est la prégnance de l'affaire qui les conduit à venir nous voir. Au fil des mois la situation s'est souvent envenimée et ils attendent de nous qu'on les aide à régler leur problème».*

Même si les médiés ne connaissent pas vraiment la médiation, ils s'adressent au médiateur avec la ferme intention de mettre un terme à leurs difficultés qui ne sont pas simplement passagères mais durablement ancrées dans leur vécu quotidien. Quand le *« supportable devient insupportable »*, pour reprendre l'expression d'un médiateur, les usagers montrent beaucoup de détermination. Le poids psychologique et affectif du conflit qu'éprouve le médié détermine favorablement l'issue de la médiation ; ce qui permet au médiateur de mettre en jeu cette inclination dans les processus de négociation.

Médiateur: *« Les personnes sont motivées pour régler leur problème. C'est un acte volontaire la médiation, donc s'ils font la démarche de prendre un rendez-vous, de venir nous voir, ils en ont envie quand même, sinon ils restent encore enfermés et ils en parlent à la concierge, ou au bistrot, ou au voisin et à la voisine et leur problème n'est pas résolu. Donc il y a un besoin énorme de résoudre leur problème. Ce qui est une grande avancée pour nous, il ne faut pas manquer ça dans l'entretien, leur motivation à régler leur problème va nous aider nous même. "Vous êtes venus nous voir parce que vous souhaitez voir résolu votre problème ? Oui c'est bien pour ça que je viens vous voir (réponse supposée de l'usager)". Donc on va essayer de voir ensemble quel est le problème et quels sont les moyens que vous souhaiteriez voir, vous, pour essayer de trouver une solution à votre problème ».*

Il arrive aussi au médiateur de s'appuyer sur cette motivation pour rappeler la nécessité d'arriver à un accord. La volonté de mettre un terme au différend qui mine le médié devient alors un outil de persuasion du médiateur.

Extrait d'interview où le médiateur se met en scène pour nous narrer une rencontre avec un médié : *« Vous avez envie de résoudre le problème, vous vivez mal ce problème, il va vous entraîner un ulcère à l'estomac, ça va entraîner des consultations ... donc vous le vivez très mal, vous avez vraiment envie de trouver une solution. Il faut nécessairement avancer, ça va consister à accepter un certain nombre de choses, en définir d'autres. Pouvez vous nous faire des propositions? ».*

En revanche quand il n'existe pas de motivation chez l'un des médiés à s'engager individuellement dans un processus de médiation, ce mode de régulation apparaît relativement inopérant[208]. En effet dans de nombreux cas, les médiés expriment par un refus explicite ou implicite, leur volonté de ne pas s'engager dans une telle démarche. Le plus souvent cela se traduit par une absence de réponse aux sollicitations des médiateurs. Quand l'un des médiés refuse alors toute rencontre avec les médiateurs, il n'existe plus de possibilité de réguler le différend, en raison du principe du volontariat et de l'absence de pouvoir de coercition propre à la médiation. Le « *manque de volonté* » à s'impliquer dans la médiation ou *« l'obstination à ne pas réviser leur propre perception de l'affaire »* apparaissent comme les principales causes d'une non-médiation. Persuadés qu'ils sont dans leur droit (entendu au sens large), certains médiés se montrent imperméables à toutes propositions provenant de la partie demanderesse ou du médiateur.

Pour les médiateurs, l'irrecevabilité des propositions exprimées par l'une des parties se fonde notamment sur leur « conservatisme »: *« J'ai toujours fait comme ça, je ne changerai pas mes habitudes ».* Toujours selon les médiateurs, l'argument d'antériorité qui donnerait des droits supplémentaires à ceux qui en rempliraient les conditions constitue un autre type de justification auquel les médiés recourent pour refuser les propositions de la partie adverse.

[208]Pour les médiateurs, il convient toutefois de relativiser cette observation dans la mesure où le refus déclaré d'un des médiés à s'engager dans une telle procédure n'assujettit en rien une stabilisation voire une évolution favorable du conflit. En effet plusieurs médiateurs constatent que la non-médiation est, elle aussi, parfois salutaire puisqu'elle peut conduire à un apaisement des relations conflictuelles.

Une médiatrice : *« Les gens nous disent quelquefois " que ça fait 15 ans qu'ils sont là et que les autres sont là depuis moins longtemps, et qu'ils ne changeront pas leurs habitudes pour satisfaire l'autre partie. L'ancienneté ça ne lui donne pas le droit de faire du bruit et d'embêter ses voisins. Ils pensent que l'ancienneté ça lui donne des droits. C'est comme une entreprise, le plus ancien se permet des choses que les nouveaux ne se permettent pas, ça revient au même. »*

De manière générale, pour les médiateurs, les raisons principales des échecs en médiation sont moins liées à la nature et à la qualité de leurs interventions qu'aux dispositions personnelles des médiés. En effet, rares sont les médiateurs qui invoquent des motifs relatifs à leurs compétences et à la nature de leur positionnement pour expliquer les principales raisons d'un échec en médiation. Par contre, il apparaît que ces raisons renvoient aux attributs et aux choix individuels des médiés dont la conséquence directe se caractérise par le rejet d'une résolution amiable de leur différend. Le médié est alors décrit comme une personne trop impliquée affectivement ne pouvant plus maîtriser ses problèmes et se trouvant dans l'impossibilité de prendre le recul nécessaire pour envisager une médiation avec la partie opposée. Ce constat n'est en rien en contradiction avec les principes de responsabilisation de la médiation, puisque selon les médiateurs, c'est au médié de trouver les solutions à son différend. S'ils peuvent suggérer des solutions ou stimuler les médiés à trouver des réponses, ils ne peuvent que constater leurs limites lorsqu'il existe chez ces derniers une impuissance à surmonter les obstacles d'une sensibilité exacerbée. La médiation devient en quelque sorte une épreuve dans laquelle les médiés doivent puiser des ressources pour être en capacité de devenir acteur de leur propre histoire.

Les médiateurs sont censés jouir de la seule légitimité que leur accordent les parties. Contrairement au juge investi et reconnu à utiliser le droit comme forme et instrument de persuasion et de coercition, ils ne sont théoriquement ni investis d'un pouvoir autoritaire, ni d'un pouvoir de coercition, notamment pour demander à l'une des parties de choisir ce mode de régulation pour mettre un terme à son conflit.

C'est surtout l'aboutissement d'un accord (même partiel) entre les parties, qui permet *a posteriori* au médiateur de légitimer et de justifier ses propres actions. La tâche pour convaincre les parties à venir négocier n'est pas aisée puisque la reconnaissance de la part des médiés à l'égard du médiateur dépend d'une issue favorable de la médiation, forcément inconnue. Au départ la question de la légitimité des médiateurs se pose donc surtout avant et pendant la médiation, car les parties ne sont pas convaincues des résultats bénéfiques d'un règlement amiable de leur différend. Les personnes impliquées dans un conflit de voisinage tiennent souvent des propos du type : « *Pourquoi aller voir un médiateur qui ne peut rien faire pour nous, alors qu'il existe la police et le tribunal ?* », « *ce n'est pas en lui (l'autre partie) disant cela qu'il vous écoutera* ». De même, durant les médiations, il n'est pas rare que les médiés se montrent dubitatifs quant à la capacité des médiateurs à dégager des points d'accord avec l'autre partie. Il apparaît donc que l'engagement dans les processus de médiation des médiés dépend aussi de leurs représentations à l'égard de la légitimité du médiateur.

B) Les impératifs de la médiation : entre écoute et techniques de persuasion

Leur fonction d'écoute et leur relative disponibilité conduisent plusieurs médiateurs à affirmer que leur rôle dans les actes de médiation ne se limite pas à la régulation *stricto sensu* des conflits. Le médiateur semble malgré lui s'orienter, en raison notamment de la relation de confiance établie avec les médiés, vers des modes d'accompagnement social. L'accompagnement social tel que le définissent les médiateurs renvoie à la manière dont ils sont perçus par certains médiés quand ces derniers s'adressent à eux. Venant avant tout chercher une aide qui ne se limite pas toujours à un conflit identifié, le médiateur est souvent considéré comme une personne sensible aux conditions d'existence et au service d'autrui.

Le lieu de médiation devient quelquefois un « pôle d'écoute », même si le médié n'a pas résolu le conflit pour lequel il s'était adressé initialement à ce service. Le médiateur se trouve ainsi intégré dans un réseau de sociabilité, dans un environnement social qui n'est pas forcément le sien. Il devient en quelque sorte le témoin de séquences de vie de certains

médiés qui entendent inscrire leur relation dans une dimension temporelle qui ne soit pas réduite aux seuls moments de médiation.

> Médiatrice: *« D'une manière générale, les médiés nous apprécient bien. Il y en a même pour qui ça n'a pas marché, mais ils ont trouvé un lieu où ils peuvent discuter, un terrain de discussion où ils viennent pour nous voir, pour discuter cinq minutes, pour nous dire bonjour. Donc pour eux le fait d'avoir trouvé un lieu d'écoute leur est utile et leur permet de mieux vivre leur problème. On a un monsieur, pour qui sa médiation ne s'est pas arrangée, mais maintenant il vit mieux avec, mieux enfin je ne sais pas, mais il passe nous voir toutes les trois semaines, il passe pour nous dire bonjour, pour discuter, il repart et il est content. Si ça lui permet de supporter son problème pourquoi pas ? »*

Le partage social de l'épreuve suffit à contribuer au renforcement du lien social. L'obligation pour le médiateur n'étant pas de réussir coûte que coûte la médiation mais d'offrir un lieu de paroles qui facilite la mise en mots des difficultés sociales et psychologiques. Les médiateurs affirment que la verbalisation des difficultés a un effet libérateur sur les médiés. De surcroît, l'écoute leur paraît indispensable pour bien comprendre les différents éléments du conflit et identifier les moyens les plus adéquats pour y mettre fin.

La capacité des médiateurs à faciliter l'expression de la parole des médiés est une qualité indispensable pour réaliser des médiations. L'extériorisation discursive du conflit comme moyen d'intervention permet d'évacuer un certain nombre de rancœurs et de souffrances personnelles. L'amélioration des situations passe indéniablement par l'existence de ces espaces de paroles qui apparaissent, selon les témoignages recueillis, remplis d'une part d'une fonction de soutien et de réconfort individuel et d'autre part d'une fonction de consolation affective. Le fait de permettre aux médiés de parler de leur conflit apparaît comme fructueux dans la mesure où ces derniers expriment une satisfaction voire un soulagement individuel qui sont profitables à une issue favorable de la médiation.

En même temps les médiateurs disent vouloir maîtriser ces moments « *d'émotivité pour ne pas trop compatir car ils (les médiés) s'enfonceraient dans leur droit à la douleur* ». Pour éviter directement cet écueil le médiateur oriente quelquefois la discussion vers d'autres sujets qui ne sont pas liés à l'affaire ou propose une rencontre ultérieure au médié.

Les capacités d'écoute qu'ils mettent en œuvre génèrent quelquefois des comportements qui auraient alors tendance à déresponsabiliser les médiés puisque tous leurs espoirs seraient reportés sur la seule personne du médiateur. Parfois perçus comme des travailleurs sociaux, les médiateurs constatent qu'il existe quelquefois des confusions de la part des médiés qui auraient tendance à les considérer comme des « *assistantes sociales de quartiers* ». L'existence d'un conflit devient alors l'élément principal qui déterminera le recours ou non à la médiation. L'appréciation de la demande doit toutefois se fonder pour eux sur une connaissance précise de celle-ci pour que les médiateurs puissent décider en connaissance de cause des orientations à donner à l'affaire.

> Médiateur: « *Dans une situation où le type ne paie pas son EDF, que voulez-vous qu'on fasse, il n'y a pas de conflit, désolé on va lui dire à ce moment là, c'est le fond social, c'est ce que vous voulez, mais ce n'est pas nous. Par contre s'il y a autre chose derrière, il faut essayer de nous le dire car nous ne sommes ni policiers, ni gendarmes*».

Affirmant qu'ils ne sont pas des travailleurs sociaux, les médiateurs disent refuser d'accomplir toute « *aide directe* » qui aurait pour conséquence « *que les médiés se déchargent sur eux de tous leurs problèmes*». L'accompagnement social consiste alors à redonner au médié un rôle actif pour qu'il puisse lui-même gérer ses difficultés. Il semble que les médiateurs étendent à ce type d'intervention le principe fondamental de responsabilisation inhérent à leur définition de la médiation, selon laquelle le médié doit trouver lui-même les solutions à son conflit. Il apparaît en tout cas que « le travail social » du médiateur s'appuie sur une volonté de développer l'autonomie et le libre arbitre des médiés.

Médiateur : *« On est peut-être considéré comme travailleurs sociaux, comme une espèce d'antenne de gens qui aident. C'est vrai on fait de l'accompagnement social car les personnes trouvent auprès de nous une écoute, des petites solutions, des petits moyens. On a beaucoup de remerciements spontanément, alors que quelquefois on n'a rien résolu du tout, il n'y avait pas de problème. Simplement (rires), je donne un exemple d'une relation difficile entre un fils et sa mère. Au moment là on leur dit écoutez "Votre fils où habite-t-il, est-ce que vous avez un parent qui peut aussi vous servir d'intermédiaire ou est-ce que vous pouvez trouver une solution à l'intérieur de la famille ? "Ah ! Oui j'ai une tante, une cousine". "Essayez de les contacter pour que ça s'arrange à l'intérieur de votre famille". Donc là il n'y a pas de conflit, mais on leur a trouvé une petite solution et on est remercié assez facilement».*

Tous les médiateurs affirment la nécessité de poser des distances avec les médiés. Si dans l'ensemble, les médiés sont satisfaits d'avoir un interlocuteur susceptible de les écouter, ils ont toutefois tendance à surinvestir leurs relations avec eux. S'efforçant de trouver auprès du médiateur un appréciateur convaincu, prenant fait et cause pour eux, la plupart des médiés recherchent l'approbation de leur jugement et l'adhésion à leur cause. La mise en œuvre d'une distance pour les médiateurs se matérialise alors par un rappel explicite de leur obligation de neutralité.

Médiatrice : *« Ils (les médiés) nous voient comme des gens qui vont régler leur problème, ils sont en attente de quelque chose, même s'ils ne savent pas par quel moyen. Ils font tout pour qu'on approuve ce qu'ils disent. Ils ont envie de nous embarquer dans leur histoire et qu'on agisse comme des conseils, ça c'est systématique. A chaque fois, on est obligé de préciser ce qu'est la médiation. Il est difficile de leur dire qu'on n'est pas leur conseil et qu'on ne peut avoir qu'une position de neutralité».*

La présentation de la médiation par les médiateurs aux médiés et les rappels successifs des principes et des modalités pratiques de leur intervention s'avèrent

importants. Pour éviter les malentendus se rapportant à la nature de leur position et les attentes inadéquates des médiés, les médiateurs disent les informer systématiquement au moment de la première rencontre. Comme le confirme le témoignage suivant, l'affirmation de leur désintérêt financier (gratuité de la médiation), de leur attitude de neutralité et de leur position non-coercitive apparaissent comme les trois principes fondamentaux qu'ils annoncent aux médiés. La plupart du temps il convient de rappeler ces principes durant le cours de la médiation et particulièrement à chaque fois qu'il existe un risque de confusion sur leur rôle de médiateur. Cette volonté de souligner leurs objectifs et de décrire les modalités de leur intervention leur permet, d'une part de ne pas être considérés comme des travailleurs sociaux « classiques » centrés sur « *l'aide directe aux personnes* » et d'autre part de résister aux processus d'enrôlement des médiés. Leur volonté d'affronter ces épreuves et de franchir ces obstacles à la médiation sont déclinés de la manière suivante, à l'image de ce témoignage.

> Médiatrice: *« Le temps de paroles du départ est important car on explique bien les différents principes au niveau de la gratuité et surtout de la neutralité. Nous on leur dit que nous sommes là pour les aider à solutionner leur problème mais qu'en aucun cas on ne prendra une sanction, déjà ça, ça les rassure. On leur dit également qu'on les écoute aussi bien eux que la personne qu'ils mettent en cause, et qu'on les croira tous les deux de la même façon, parce qu'on n'est pas habitué à enquêter. Quelquefois, ils nous disent venez, vous pourrez constater, on leur répond non, nous on ne va pas sur place, on vous croit sur parole et on essaiera de trouver un terrain d'entente ».*

Tout en évitant d'être absorbé par les conflits, il convient, selon la plupart des médiateurs, de prêter une oreille attentive *« pour s'engager dans ce processus et savoir diriger une conversation »*. Pour atteindre cet objectif, le travail en binôme se révèle déterminant puisqu'il permet de concentrer leur attention sur les divers aspects, tout en dynamisant les échanges avec les médiés. Cette configuration permet notamment à l'un des médiateurs d'écouter et à l'autre de poser des questions. Par des processus d'identification mutuelle ce travail en équipe contribuerait à éviter les dérives (ou permettrait en tout cas de

les observer) que pourrait engendrer une position partiale contraire au principe de neutralité inhérent à leur définition de la médiation. En effet, l'absence de neutralité qui se matérialise par l'adhésion à la cause de l'une des parties demeure l'achoppement central qu'il convient d'écarter autant pour le médiateur que pour le co-médiateur lorsqu'ils travaillent en binôme. Le respect de ces attributs de neutralité durant la médiation semble même déterminer les relations et les préférences des médiateurs l'un à l'égard de l' autre.

> Médiateur : *« Il ne faut jamais prendre partie et c'est ça la difficulté, et c'est ça qui peut faire la différence. C'est aussi ça qui peut être une source d'incompréhension entre nous médiateurs quelquefois. La première personne que vous voyez c'est pas celle qui peut avoir raison et donc il ne faut pas émettre son point de vue. Même si on a sa façon de penser, il ne faut pas l'afficher. Cette neutralité est à mon avis le point numéro un qui peut faire qu'on peut dire et ben tiens "j'aime bien travailler avec cette personne, et pas avec une autre».*

Si comme nous l'avons précédemment souligné les échecs de la médiation sont pour les médiateurs liés aux choix des médiés à s'engager dans une procédure de médiation en raison de leur souffrance exacerbée ou de leur « *manque de volonté* », il n'en demeure pas moins que les médiateurs n'hésitent pas invoquer les conséquences préjudiciables d'un positionnement relationnel inapproprié du médiateur. Ce positionnement n'est jamais invoqué quant aux causes possibles d'une non-médiation, mais demeure néanmoins une entrave à la résolution amiable des conflits. Il apparaît même, selon la plupart des médiateurs interrogés, que la prise de recul nécessaire au respect du principe de neutralité n'est pas toujours maintenue durant la médiation. Les injonctions aux médiés de type « *vous devez faire cela* », « *l'autre n'a pas le droit de faire cela* » ou le fait encore de faire des commentaires sur les différends, en présence ou en l'absence des médiés, constituent pour eux les principales « insuffisances » qu'ils sont quelquefois amenés à observer dans des situations de co-médiation.

> Médiatrice : *« Il y a des médiateurs qui manquent d'attention vis à vis de la personne. Ils font des commentaires sur ce qu'elle doit faire, surtout*

quand le plaignant n'est pas présent. Quand nous reparlons des situations, sans la présence des parties, j'entends des choses de la part des collègues qu'il faut essayer d'oublier. Et ça c'est dur, surtout au moment où l'on reçoit la partie qui fait l'objet de ces critiques. Il ne faut pas qu'on se dise, c'est le mauvais coucheur que le plaignant nous a décrit que l'on a en face de nous. Quelquefois certains n'y arrivent pas».

L'écoute et le souci de maîtriser leur position à l'égard des médiés préparent le médiateur à une vigilance continue de ses attitudes en médiation. Ces deux préoccupations capitales sont à la source des référentiels qui fondent la médiation. L'un des médiateurs nous disait que « *la partialité et le manque d'écoute sont les deux choses sur lesquelles j'ai le plus lutté* ».

Néanmoins, les techniques qui permettent au médiateur de faciliter la résolution de conflits ne se fondent pas exclusivement sur les référentiels précédemment déclinés, tirés la plupart du temps d'un savoir académique. Au contraire, si les principes de médiation doivent être toujours présents, les moyens pour les appliquer se définissent souvent dans la relation de face à face entre médiateur et médié. Au delà de ces principes, on aurait tendance à oublier que l'objectif déterminant du médiateur est de réussir la médiation, c'est à dire mettre un terme à un conflit entre les protagonistes. Cette volonté de réussite, véritable vecteur relationnel, s'inscrit dans les interactions et se manifeste dans la nature des communications non verbales et verbales et notamment dans les procédés rhétoriques que le médiateur utilise pour atteindre cet objectif. Nous n'affirmons pas ici que le médiateur applique une stratégie de communication qu'il aurait préalablement préparée de manière consciente et réfléchie, mais il puise plus ou moins spontanément dans des ressources rhétoriques pour répondre aux situations singulières des conflits qui lui sont soumis. L'écoute stratégique et la règle du précédent comme procédé de persuasion sont des moyens, voire de véritables astuces mis en œuvre pour réussir leur médiation.

Pour les médiateurs, le succès d'une médiation dépend d'abord de la réussite de certains objectifs jugés primordiaux. Réussir à convaincre les médiés que les disputes peuvent être évitées grâce notamment à la prise de conscience de leurs propres torts s'avère

déterminant. Cette prise de conscience doit notamment se fonder sur leur souci à analyser la situation. En tentant de comprendre « *les moments clefs* » c'est à dire les moments où les médiés abandonnent ou suspendent leurs rancœurs et leurs griefs, il convient pour le médiateur de « *créer un climat d'écoute et de confiance voire de convivialité* ». L'un des moyens pour créer ce climat consiste à inviter, le plus souvent de façon indirecte, le médié à parler de soi. C'est ainsi qu'un médiateur nous dit ne pas hésiter à poser des questions telles que « *vous avez des enfants ?* », « il y a *longtemps que vous habitez dans le quartier ?...* ». L'évitement momentané des récriminations ou l'invitation du médié à se décentrer de son conflit permettent de mieux reprendre les termes de la négociation entre les deux interlocuteurs.

Ensuite, la règle du précédent (argument *ab exempla*), qui se décline par le recours à une affaire analogue à celle du médié, est aussi une rhétorique que les médiateurs invoquent pour convaincre les parties à entamer une médiation. Elle remplit alors une fonction démonstrative et devient un des moyens de persuasion auquel ils recourent. Pour souligner les bienfaits d'une régulation amiable des conflits, les médiateurs mobilisent des exemples d'affaires similaires traitées en médiation et qui ont connu une issue favorable. Plus rarement, un exemple tiré de leur propre expérience personnelle peut servir de support pour dédramatiser une situation conflictuelle[209].

> Médiatrice *: « On peut s'appuyer sur une expérience qui s'est bien passée, sans bien entendu donner les noms, mais on peut dire : on a déjà eu ce cas, ça s'est très bien passé. Les personnes ont réussi à solutionner le problème de telle ou telle façon. On peut arriver à solutionner ça comme ça. Se servir des expériences c'est toujours utile».*

La désingularisation de l'affaire (L. Boltanski parlerait de montée en généralité) visant à « *montrer à la personne qu'elle n'est pas seule dans le même cas* » induit que les

[209] En effet peu de médiateurs nous ont souligné qu'ils recouraient à des exemples personnels. L'observation de plusieurs médiations sociales serait sur ce point très féconde et permettrait sans aucun doute de compléter les données empiriques des entretiens semi-directifs que nous avons réalisés.

accords sont possibles, puisque d'autres affaires similaires ont abouti à une médiation réussie.

Ce type d'argumentation que va mettre à profit le médiateur pour convaincre le médié se décline autour d'une mise en résonance entre l'affaire dans laquelle se trouve ce dernier et une affaire sensiblement semblable que le médiateur a traité avec succès. La rhétorique du médiateur pour dédramatiser la situation conflictuelle et inviter le médié à s'engager en médiation va donc consister alors à désingulariser le «cas » qui lui est soumis en lui arborant que cette situation n'est pas désespérée puisque dans des circonstances similaires, les parties concernées ont pu solutionner leur problème. Le médiateur dispose d'un fond expérientiel acquis au cours de l'exercice de ses fonctions et dans lequel il puise pour affirmer ses potentialités individuelles.

Cette mise en relation entre deux affaires vise à montrer aux médiés qu'ils ont à faire à des médiateurs compétents puisque l'objectif de résolution de la dispute a été atteint. Une vision consistant à croire que le médiateur ne fait qu'accompagner les médiés dans la résolution de leur conflit demeure de notre point de vue parcellaire, voire quelque peu naïve. Le recours à ce type d'argumentaire vise, plus ou moins intentionnellement, à conférer au médiateur une légitimité et donc à solidifier sa compétence. Si son regard sur le réel peut néanmoins être contredit par le médié, il n'en demeure pas moins que l'argumentaire consistera quand même à établir des liens de proximité avec les antécédents positifs de son expérience. Ce type de rhétorique combine à la fois l'expérience du médiateur (type d'affaire déjà traité) et à la fois la justesse de sa compétence (issue favorable de cette affaire), figures nécessaires à la mise en forme de la preuve d'un dénouement possible du conflit. Autrement dit, l'exemplarité renferme un réel de références qui contient des figures normatives et constitue un outil au service du médiateur pour le traitement d'affaires qu'il juge comparables en raison même de la nature des problématiques soulevées. L'action du médiateur tend à obtenir un changement chez le médié et à construire avec lui une nouvelle version, autrement dit une nouvelle représentation de la situation conflictuelle. Le réel décrit est un réel qui a existé, permettant ainsi au médiateur de se mettre en scène et de signifier qu'il a joué, joue et jouera son vrai rôle de régulateur.

Conclusion

Du point de vue macro-sociale, l'analyse de l'avènement de la médiation dans nos sociétés occidentales peut s'appréhender à partir d'une grille de lecture éliassienne. Selon N. Elias, la régulation par l'emploi de la force dans les rapports quotidiens entre individus tend dans nos sociétés à reculer au profit d'une maîtrise de l'agressivité et de l'auto-contrôle. Dans le contexte où les individus et les groupes peuvent désormais de moins en moins imposer leurs intérêts par la force, la régulation par la négociation devient incontournable, puisque le monopole de la contrainte physique appartient au seul Etat. A l'instar de Wéber, Elias affirme en effet que l'Etat est le seul porteur de la violence légitime, contraignant ainsi les individus à maîtriser leurs rapports d'animosité avec leur environnement social et humain. La monopolisation de cette contrainte physique conduit à la mise en place, à l'image de la médiation, d'espaces favorisant l'auto-contrôle des pulsions individuelles. La médiation introduit alors une certaine souplesse en permettant l'expression des conflits et en créant des sauvegardes contre les antagonismes qui remettent en cause les valeurs fondamentales d'une paix sociale. Elle n'est qu'un dispositif de pacification sociale qui apparaît comme l'une des traductions accompagnant les processus civilisationnels[210] orientés vers une régulation institutionnelle où l'individu doit contrôler l'usage de sa propre violence et de celle d'autrui. Autrement dit l'avènement de dispositifs de régulation non coercitifs et non violents, tels que la médiation ou la conciliation, traduit les formes de pacification intra-sociales qui sont en œuvre dans les civilisations occidentales.

[210] Il existerait selon N. Elias un « adoucissement des mœurs dans les processus de civilisation qui serait le produit d'une plus grande maîtrise pulsionnelle » (auto-contrôle) et d'une concentration du pouvoir étatique. Pour Elias la structure sociale modèle la structure émotionnelle (1973, p. 292). Chaque individu doit intégrer dès son enfance, en quelques années, ce processus d'évolution historique qui a duré des siècles (*ibid.*, p. 201). Cette évolution se caractérise par des processus d'autocontrôle qui apparaissent, selon lui, comme des vecteurs principaux de la socialisation (de conditionnement). La nécessité de bien se conduire devient de plus en plus présente à partir du 16ème siècle et l'obligation d'auto-contrôle apparaît dans les structures sociales et dans les dispositions des individus.

définies par ce caractère non violent apparaissent dès lors comme des instances de composition des intérêts contradictoires et opposés. Dans le prolongement des analyses d'Elias sur certaines de ces figures emblématiques de confrontation non-violentes, la médiation se révèle être – tout comme le Parlement ou la compétition sportive[211]– une configuration cadrée où s'exprime la pacification de la société. Cette pacification comme signe du processus civilisationnel se manifeste d'abord dans les couches sociales supérieures puis s'étend progressivement aux autres classes (1973, p.227 et 1975, p.218). Ce qui se présente comme étant une marque de distinction des couches les plus favorisées tend alors à se diluer dans ce mouvement général d'acculturation par le haut. La régulation des manifestations intempestives des pulsions, notamment celles des habitants issus des quartiers fragilisés se comprend dès lors, au regard de cette sociologie, comme l'une des expressions de ces processus d'acculturation. Les individus doivent être à l'abri des « débordements passionnels , mais en contrepartie, ils doivent refouler leurs propres pulsions. Autrement dit, (1975, p.218) « l'individu est invité à transformer son économie psychique dans le sens d'une régulation continue et uniforme de sa vie pulsionnelle et de son comportement sur tous les plans ».

Selon Elias (1998, p. 205, 258), il existe un lien étroit entre la mise en place du régime parlementaire et l'avènement des manifestations sportives dans nos sociétés. S'appuyant sur les exemples anglais et français, il considère que ces deux *configurations* sociales constituent deux espaces civilisationnels où les luttes de rivalité sont contenues dans des cadres visant à éliminer, sinon à diminuer la violence. Plus particulièrement en ce qui concerne les activités sportives, dans une perspectives fonctionnaliste, Elias précise qu'elles répondent au besoin de tempérer la rigueur de l'auto-contrôle que l'individu connaît dans ces activités quotidiennes. Par analogie, on peut avancer que tout comme le sport constitue un exutoire de la vie sociale permettant de corriger les excès de l'auto-contrainte , la médiation apparaît être un dispositif qui pallie certains « ratés » constitutifs de ces excès en s'appuyant sur les ressources du contrôle individuel. D'autant que pour Elias, il n'existe pas toujours une adéquation entre les effets de l'auto-contrainte des processus de civilisation et les désirs de satisfaction pulsionnelle des individus (1975, p. 261 et 207). Autrement dit l'envie des individus de s'extraire de leur muraille intérieure existe belle et bien.

On retrouve ici une sensibilité fonctionnaliste, mais elle ne se situe pas au niveau des besoins sociaux, des dysfonctionnements institutionnels ou de la disparition progressive des structures et personnes médiatrices (église, syndicat, curé, instituteur), mais au niveau d'une lecture centrée sur les besoins individuels. Pour schématiser à l'extrême, dans un cas, les explications renvoient à « l'offre » sociale de médiation en montrant leurs insuffisances fonctionnelles de régulation ; il existe de moins en moins d'instance régulatrice. Dans l'autre cas on s'intéresse à la « demande » de médiation, c'est à dire aux effets individuels de la pression sociale à l'auto-contrainte qui conduit les structures sociales à inventer des dispositifs de régulation pour endiguer les formes de relâchement individuel de l'auto-contrôle. Soit, le regard se porte sur une extériorité régulatrice, soit sur une intériorité dépendant d'un univers social de plus en plus civilisé, c'est à dire de plus en plus exigeant en terme de maîtrise pulsionnelle.

D'un point de vue plus philosophique[212], la médiation est un dispositif qui permet de « convertir » les passions humaines en des modes préférentiels d'expression socialement acceptés (Trépos, 1999). Même si la vertu socialisatrice[213] du conflit, au sens de Simmel, n'est pas ici contestée, on peut avancer qu'il revêt souvent une forme passionnelle. Exprimant des divergences de positions et d'intérêts, les parties engagées dans une démarche de médiation vont défendre leurs opinions respectives au prix de disputes répétées, de contestations et de rejets de la logique de l'autre, jugé moins comme partenaire que comme adversaire. Dans ce contexte, le médiateur tentera de défocaliser le conflit, c'est à dire de le détacher de sa sphère subjective trop exclusive et considérée comme obstacle à la compréhension mutuelle des protagonistes. En neutralisant les effets passionnels qu'il juge contraires à une résolution satisfaisante du conflit et en se déclarant lui-même comme sujet neutre ne prenant partie ni pour l'un ni pour l'autre, il aspire à faire entendre, voire à faire comprendre les logiques respectives de l'un et de l'autre.

Parallèlement, le médiateur va travailler sur ce qui fait défaut dans les situations conflictuelles : l'avenir. Sans pour autant faire fi du passé, il tente d'inscrire une temporalité du futur dans les négociations et les accords entre les parties. On a l'habitude de dire que le médiateur vise à une amélioration qui dépasse l'exposé contradictoire des faits désignant, à l'instar du procès, victime et mis en cause. Du constat du conflit, il essaie d'atteindre l'objectif de sa résolution en incluant dans les protocoles d'accord les règles futures de cohabitation. En faisant basculer l'affectivité de la passion des parties concernées du côté de la raison , le médiateur est en quelque sorte un « dépassionneur ». Cette raison se définit alors comme un dépassement de l'émotivité et la faculté pour les parties d'organiser les modalités réfléchies et ordonnées de leurs conduites. Le médiateur examine les figures du raisonnable, celles qui permettent la cohabitation, le civisme, la

[212] Ce point de vue philosophique s'inspire d'un texte écrit par J-Y. Trépos concernant les orientations du séminaire plénier (1999-2001) de notre laboratoire de recherche (La lettre de l'Equipe de Recherche d'Anthropologie et de sociologie de l'Expertise). Ce séminaire avait alors pour thématique « Passions, dispositifs et institutions ».

[213] Rappelons seulement brièvement que le conflit pour Simmel est inhérent à la vie sociale et constitue l'un des fondements essentiels de la socialisation des individus et des groupes sociaux. Il est paradoxalement générateur de cohésion sociale et contribue à consolider les identités individuelles et collectives.

prise en compte d'autrui. Autrement dit, il cherche à créer de la cohésion sociale, à faciliter l'intégration des individus aux institutions (la famille, l'école, le quartier, justice...). Ce médecin de la modernité – n'oublions pas que le terme de passion auquel nous faisons référence plus haut, vient du latin *passio*, souffrir – tente de désensibiliser le conflit, de calmer la colère, d'abréger le ressentiment, d'écarter la haine, en un mot de soulager l'âme en restaurant la sagesse, la quiétude, la pondération. En cela, on peut dire que la médiation est une instance de limitation des passions dans laquelle les parties, à l'aide d'un tiers, tentent de trouver elles-mêmes les solutions à leurs inclinations émotionnelles jugées socialement trop débordantes. Ce dispositif est un réceptacle des exubérances passionnelles ou pour dire les choses de façon plus académique, un lieu de régulation des dérèglements sociaux et institutionnels. Le médiateur se défend d'imposer, à l'image d'un juge, une solution aux parties en conflit. Il prétend s'appuyer au contraire sur la responsabilisation des parties. Cette philosophie d'intervention, ce référentiel stabilisé du métier renferment l'idée humienne (1991) suivante : malgré l'ardeur incompréhensible du passionné (aux yeux d'un observateur extérieur), il subsiste chez ce dernier un substrat qui permet d'espérer entrevoir du raisonnable. L'existence d'une dualité interne chez le passionné entre son extravagance mentale (déraison) et sa composante raisonnable devient la matrice à partir de laquelle les médiateurs peuvent espérer mettre un terme au conflit. Les allégations récurrentes des médiateurs à l'intention des parties du type « *soyez raisonnable* », « *essayez de comprendre la position de l'autre* » ne sont autres que des rhétoriques qui visent à instaurer un passage (à sens unique) entre les deux composantes de cette dualité interne de la passion, c'est à dire entre déraison et raison.

Au-delà de ce point de vue philosophique et de l'examen des référentiels (principes de médiation, codes déontologiques, lois, décrets ...), la médiation est certes composée de dispositions formalisées mais ne permet pas de comprendre à eux seuls les processus sociaux et les représentations des agents qui œuvrent quotidiennement pour régler des relations considérées comme détériorées et conflictuelles. Nous n'avons donc ni repris telles quelles les prescriptions déontologiques, doctrinales et juridiques qui encadrent ces métiers en voie de professionnalisation, ni proposer pour la énième fois un inventaire des concepts clefs de la médiation. Sans contester l'utilité de ce type

d'exercice, il s'est agi avant tout de mieux comprendre les pratiques effectives des médiateurs tout en considérant leur environnement spécifique. Toute analyse sur la normativité ne peut ignorer que les prescriptions n'ont de sens que si elles sont articulées aux significations que les agents sociaux en donnent. Autrement dit, les référentiels professionnels sont obligatoirement traversés par les logiques d'acteurs.

En soulignant l'intérêt sociologique de considérer les médiateurs dans leur contexte situationnel et expérientiel, nous avons tenté de démontrer qu'ils ne se réfèrent pas simplement à un corpus de principes, mais adoptent des attitudes et des comportements singuliers beaucoup plus saisissables par l'observation et l'entretien que par la simple lecture des différents décrets ou principes concernant leurs fonctions. Ce positionnement peut paraître incongru pour le juriste et impertinent pour certains partisans de la médiation mais il est pour le sociologue utile dans la mesure où nous considérons que les représentations et les discours des médiateurs sont capitaux pour saisir l'ensemble des logiques qui traversent ce mode de régulation sociale.

Les référentiels transversaux de la médiation (responsabilisation des parties, neutralité, recherche des règles d'équité...) suscitent un intérêt certain pour la doctrine, mais la réflexion intègre insuffisamment la nature des processus de construction des accords et des formes de normativité qui sont en jeu dans les interactions médiateurs/médiés. La normativité juridique, c'est à dire les références aux règles de droit, n'est pas absente en médiation. L'observation de la réalité empirique telle qu'elle « est » (rationalité sociologique) et non telle qu'elle « doit être » (rationalité doctrinale ou idéologique) nous a permis de saisir ce que révèle le travail des médiateurs dans leurs objectifs de rapprochement des parties en conflit. Nous n'avons pas cherché à juger du bien fondé des normes et des rhétoriques qui sont en jeu mais de saisir par l'analyse des discours les logiques en œuvre qui s'ordonnent dans les rapports sociaux que le médiateur entretient dans sa relation aux usagers.

L'objectif de résolution du conflit constitue pour le médiateur le vecteur directeur de son action. Il est d'usage de rappeler aux parties en début de médiation les règles concernant le respect d'autrui, la prise en compte de l'altérité, l'absence de violences,

d'insultes... En instituant ces règles, le médiateur tente de borner le terrain de la parole et plus largement de la manifestation belliqueuse. Même si les euphémismes sont le plus souvent employés pour parler de son action et de son influence sur les parties, le médiateur ne suggère pas seulement des solutions, il participe aussi à la production de règles pour subordonner aux manifestations antagonistes (celles qui mettent en jeu l'esprit mais aussi le corps) la raison consensuelle. La participation des parties à l'établissement d'un accord ne signifie pas non plus que le médiateur n'est pas promoteur d'une normativité sociale ou utilisateur de règles juridiques auxquelles il souscrit pour les nécessités de sa pratique. Le médiateur n'est donc pas seulement un « accoucheur » mais aussi un producteur, voire l'un des représentants des conventions sociales.

Outre les discours de légitimation et de consécration institutionnelles relatifs au bien-être d'autrui et au respect de leur autonomie, les médiateurs font correspondre aux désirs et aux intérêts subjectifs des personnes ceux des règles de sociabilité. Dans ce travail, nous avons tenté de mieux comprendre les savoirs qu'ils mobilisent pour procéder à cet ajustement et surtout nous avons appréhendé la manière dont le savoir ordinaire s'ordonne dans les pratiques formalisées de résolution des conflits. Conséquemment, nous avons davantage tendance à considérer que la médiation, au même titre que le travail social, vise plus à intégrer les individus dans les différentes sphères institutionnelles qu'à modifier profondément les « habitudes » et les règles du jeu social. Contrairement aux discours édulcorés de la médiation qui affirment que ce mode de régulation ne serait que la signification d'une prise en compte des besoins individuels et collectifs de certains groupes sociaux, nous constatons plutôt qu'elle vise à adapter ces besoins aux exigences sociales de cohabitation[214].

[214] L'exemple le plus significatif étant les médiateurs dans les transports en commun. Ce qui domine aujourd'hui, ce ne sont ni les modifications structurelles des sociétés de transport (horaires, politesse des agents, mode d'accueil, prix du billet...), ni la formation des agents de conduite à certaines réalités sociologiques, mais de contenir par le biais d'agents appelés « médiateurs », les débordements « passionnels ». Les médiateurs, intervenant dans ce contexte sont d'ailleurs souvent des « usagers en voie de réinsertion» (des grands frères) qui ont réussi à endiguer les principales expressions de leur hostilité sociale : excitation corporelle, emportement relationnel, exaltation des particularités ethniques... .

Il est difficile d'affirmer à l'instar de la doctrine, que la médiation ne recèle pas de contrainte puisque le non respect de certaines règles sociales liées aux normes collectives dominantes obligent souvent les médiés à justifier plus qu'à l'habitude leur position pour éviter les formes de stigmatisation que pourrait renvoyer ce représentant de la société appelé médiateur. Particulièrement en médiation pénale, ces règles sociales sont souvent combinées à des règles juridiques et deviennent des outils pour convaincre les mis en cause, mais aussi les victimes, à négocier les termes d'un accord.

Conséquemment nous avons été conduits à nous intéresser à la portée des règles juridiques dans le travail quotidien des médiateurs. Même si notre analyse devra être complétée par des travaux intégrant les usagers de la médiation, nous pouvons d'ores et déjà poser quelques jalons sur les rapports les plus visibles entre la normativité juridique (la légalité) et la légitimité des acteurs. Dès lors, il convient de dire que la croyance en la légalité des règles renforce la légitimité d'une décision, même si le médiateur n'est pas lui-même légalement compétent pour être investi d'une telle tâche. Cette légitimité n'a pas obligatoirement besoin d'être représentée par une autorité légale (à l'instar des médiateur sociaux), le recours à la norme juridique peut suffire à la nourrir, surtout lorsqu'il existe une confusion plus ou moins entretenue sur le statut du médiateur (en l'occurrence, les médiateurs pénaux). Inversement, une décision de justice peut être interprétée comme discutable juridiquement en dépit d'un jugement émanant d'une autorité légale. Cette remise en cause se fonde alors non pas sur l'autorité de celui qui est chargé de la représenter mais sur le choix jugé arbitraire de la règle juridique (et moins sur l'esprit de la règle elle-même). A l'extrême, la contestation de la légitimité (qui notamment s'illustre par le refus des parties à s'engager dans un processus de médiation) peut se fonder sur une double protestation : celle relatif au statut de l'acteur (médiateur) et celle concernant son expertise juridique. Les réponses possibles des médiateurs peuvent consister non pas à avoir recours à des règles juridiques mais à des règles sociales, c'est à dire à des valeurs communément admises qui laissent place à des interprétations larges des interactants. Tel acte sera, par exemple, jugé inacceptable (insulter son voisin) indépendamment des justifications et des raisons qui l'on conduit à s'exprimer. Le recours au registre moral (absence d'agression verbale) suffit alors pour ne pas avoir recours au registre juridique même si ce dernier a pour propriété

fondamentale de proposer un cadre commun (Habermas, 1997) et qu'il a d'autant plus de chance d'être un langage de vérité qu'il est l'objet d'une croyance partagée par tous ses protagonistes (Trépos, 1996 p.75).

Cependant, ce registre moral ne vaut que si les valeurs qui le sous-tendent sont partagées par les interactants, contrairement à la règle de droit qui pour être conforme n'a pas pour autant besoin de leur assentiment ou de leur adhésion. La dimension extrinsèque des règles juridiques vient en quelque sorte étouffer toute la légitimité fondée sur des conceptions subjectives du monde (opinions), et inversement renforcer le caractère décisif de ce cadre de référence. D'autant que ces conceptions subjectives constituent une référence fragile puisque soumises non seulement à interprétation mais surtout à appréciation, alors que le droit puise sa force de légitimité dans la perception de références communes qu'il offre, ce qui ne veut pas dire que, à un degré moindre il ne fait pas lui-même l'objet d'interprétations et de contestations. Il est en tout cas moins suspecté d'être au service d'intérêts privés et individuels que des normes qui émaneraient de la seule conscience des interactants. Il ne s'agit pas non plus d'affirmer que le recours au droit est un mode dominant d'interaction, il est plutôt un recours circonstanciel entre les médiateurs et les médiés. Les référentiels des médiateurs sont multiples et leurs compétences sont protéiformes puisque ses composantes sont le résultat d'une alliance complexe et interdépendante de connaissances juridiques, de techniques, d'autorité, de statut et de savoir-faire.

Les pratiques de médiation ne peuvent faire sens indépendamment de leurs conditions institutionnelles. Elles ne sont pas réductibles aux échanges intersubjectifs mais sont compréhensibles à partir des contextes institutionnels et juridiques qu'il convient aussi de mettre en exergue. Si ces contextes ne dictent jamais entièrement la conduite des acteurs, ils constituent pour autant un cadre spécifique commun dont l'absence de prise en compte ne permettrait pas de comprendre de manière satisfaisante la conduite des médiateurs, même si nous affirmons que cette conduite déborde largement des prescriptions et codifications institutionnelles. Il ne s'agit pas en effet d'estimer que les contraintes institutionnelles sont des formes sociales rigidement définies, mais au contraire de considérer qu'elles sont aussi nourries par les acteurs.

Nous souscrivons à l'idée que les dimensions pratiques (actions) et institutionnelles (structures) sont dans des rapports continuels d'interdépendance et de *circularité* (Giddens, 1987).

Le contexte institutionnel participe donc à définir les modalités d'exercice des pratiques de médiation. Une lecture qui se focaliserait sur les aspects relationnels et normatifs en minorant les contextes singuliers dans lesquels se déroulent les médiations nous semble, comme nous l'avons déjà affirmé, forcément insuffisante. Par exemple, il est difficile de comprendre la médiation pénale sans articuler ses pratiques à sa configuration institutionnelle spécifique. Les instances de médiation en milieu judiciaire ne renvoient pas seulement à une réalité abstraite, déconnectée des actes et des idées qui la fonde, elles génèrent un ensemble de rapports sociaux et des modes d'exercice de la professionnalité. En cela, elles opèrent sur les modes d'intervention une transformation des pratiques, induisent des manifestations singulières de la compétence et créent divers ajustements professionnels. L'idée selon laquelle la médiation serait la traduction d'une expression de la société civile est à relativiser puisque la structuration de ce champ se construit aussi par des processus et des logiques descendantes (étatiques).

Les nouveaux dispositifs de médiation sociale initiés par l'Etat sont destinés à lutter contre l'exclusion et l'absence de communication dans les quartiers défavorisés. A l'image des agents locaux de médiation sociale (ALMS) et d'autres expériences de médiation conçues dans le cadre de la Politique de la Ville - notamment les Contrats de Ville qui associent l'Etat et les collectivités locales - nous assistons à l'émergence de nouveaux acteurs de proximité investis de missions de restauration sociale et de sécurisation des personnes. Ces nouveaux acteurs appelés pour beaucoup médiateurs sont rarement recrutés à partir d'une qualification sanctionnée par un diplôme mais sur un savoir être, c'est à dire essentiellement sur des qualités personnelles d'écoute et de maîtrise de soi. L'objectif souvent implicite des profils recherchés est de recruter une personne susceptible de jouir rapidement d'une légitimité sociale (acquise grâce à la reconnaissance des habitants) plutôt que d'une légitimité fondée sur une qualification éprouvée.

Dans ce monde de la médiation sociale, les conflits de légitimité se jouent sur un autre terrain que celui du monopole de la connaissance juridique. La compétence des médiateurs s'appuie non seulement sur leurs capacités à maîtriser les situations de conflits et les antagonismes relationnels mais aussi sur leurs propensions à rétablir le dialogue « social » et ainsi à recréer, ce qu'il est désormais convenu d'appeler, les liens sociaux. Ce souci de rétablir une véritable communication sociale constitue aussi la pierre de voûte des travailleurs sociaux patentés. Pourtant souci partagé ne signifie pas volonté de partage et de cohabitation entre ces deux protagonistes sociaux. Notre réflexion s'est attelée à décrire et à analyser les circonstances dans lesquelles les professions établies du travail social sont remises en cause. Nécessaire pour mieux comprendre les processus de professionnalisation, nous avons constaté que les candidats à une reconnaissance professionnelle s'attachent à montrer que les réponses traditionnelles sont insuffisantes et qu'ils sont les mieux préparés (par leurs expériences et /ou par leurs savoir-faire) à apporter les solutions les plus pertinentes. Nous avons alors tenté de saisir les principales rhétoriques de distinction mobilisées par les partisans de la médiation et montré qu'elles se déclinent autour de l'affirmation de compétences et de savoirs singuliers auxquels aucune profession constituée ou activité profane n'est censée détenir. Ces affirmations se construisent autour de trois thématiques principales : adéquation entre besoins des usagers et réponses institutionnelles, adaptation temporelle et double proximité géographique et culturelle.

Cette logique d'appartenance si elle semble perçue comme nécessaire par les travailleurs sociaux classiques, intervenant notamment dans le cadre de la prévention spécialisée (éducateur de rue), n'est pas à leurs yeux suffisante pour développer des actions adaptées aux problématiques sociales et psychologiques des usagers. Si la dimension relationnelle constitue le fondement des interventions de ces deux acteurs de quartiers, il n'en demeure pas moins que le débat autour de la qualification demeure l'élément principal des rhétoriques déployées par les travailleurs sociaux. La certification devient le principal faire valoir de la compétence pour la plupart des travailleurs sociaux voulant se démarquer des médiateurs intervenant dans un champ d'intervention commun et remplissant des fonctions de restauration sociale très proche des leurs. La proximité des champs d'intervention ne signifie pas pour les travailleurs sociaux l'ouverture de leur

champ professionnel, au contraire nous assistons à une volonté de fermeture du marché de l'intervention sociale étayée par la possession et la reconnaissance d'un diplôme. Il faut enfin ajouter que la présence de médiateurs dans un quartier peut aussi être perçue par ces professionnels, en raison de la forte proximité déjà évoquée, comme le signe d'une remise en question de leur compétence quant à leur capacité à endiguer les phénomènes de disqualification sociale. Des recherches plus systématiques sur la manière dont ces travailleurs sociaux résistent à ce que certains qualifient de processus de déprofessionnalisation, se révèlent indispensables pour la compréhension sociologique de cet environnement professionnel en perpétuelle mutation.

Plus préoccupant, les pratiques de médiation sociale développées dans les quartiers fragilisés semblent aujourd'hui s'acheminer vers des modes de régulation fondés sur la surveillance communautaire. Autrement dit, la régulation des conflits et la prévention des actes de délinquance s'ethnicisent et l'on assiste à des critiques parfois radicales des institutionnels de l'action sociale n'appartenant ni géographiquement, ni socialement à ces mêmes quartiers. Même si les actions à caractère social sont forcément plurielles et ne peuvent pas être laissées aux seules mains des intervenants sociaux institutionnels, il n'en demeure pas moins que les métiers ne doivent pas seulement s'incarner dans les particularités culturelles de ceux qui les exercent. C'est l'une des conditions incontournables pour contrarier le confinement ethnique de certains emplois.

1 Articles et rapports de recherche sur la médiation et/ou le travail social.

APAP G., « La conciliation pénale à Valence », in *Revue de science criminelle*, Juil-Sept 1990.

BEN MRAD F, « Médiation et travail social : concurrence ou complémentarité ? » in *Hommes et migrations*, N° 1215, Sept-Oct. 1998.

BEN MRAD F., « Le discours apologétique : un mode de construction de la compétence ? » in *médiation*, N°31 , Février 1999.

BEN MRAD F., « Médiations et travail social : éléments d'un débats » (critique des travaux de D. Bondu), in *Forum*, N°86, décembre 1998

BEN MRAD F., « Conciliation civile et médiation sociale », *in Médiation*, septembre 1997, n°28.

BONAFE-SCHMITT J-P., [a] « Les boutiques du droit », in *Informations sociales*, n°22, 1992.

BONAFE-SCHMITT J-P., [a] « Médiation pénale et de quartier dans le cadre des associations », *in Cahier de la médiation*, n°3.1993.

BONAFE-SCHMITT J-P., [b] « La ou les médiations des conflits », in *Migrants formation*, n°92, mars 1993.

BONAFE-SCHMITT J-P., « Nous avons aujourd'hui besoin de médiateurs pour communiquer », in *Journée régionale de réflexions, Préfecture région Rhône-Alpes*, 14 juin 1996.

BONAFE-SCHMITT J-P., « La ou les médiations des conflits », in *Migrants formation*, n°92, mars 1990

BONAFE-SCHMITT J-P., « Tentons une conciliation autour de la médiation Conciliation civile et médiation sociale », in *Médiation*, septembre 1997, n°28.

BOUBAKER N., « Médiation : enjeux et ambiguïté », in *Migrants formation*, n°106, 1996.

BOULARD M., « La médiation et les magistrats », in *Le journal des psychologues*, n°80, 1990.

CATHALA B., « Le rôle des magistrats », in *Informations sociales*, n°22, 1992.

COLLIN C., *Des médiateurs de quartier contre la fracture sociale*, Rapport commandé par le ministère de l'Education nationale de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Paris rue Lamarck, mai 1996.

DELCROIX C., - [b], « Fonction et devenir professionnel des médiateurs dans les quartiers fragilisés », in *Migrants formation*, n°106, sept.1996, pp.95-113.

DELCROIX C., [a], « Rôles joués par les médiatrices socio-culturelles au sein du développement local urbain », in *Revue espaces et sociétés*, n°84/85, 1996

DELCROIX C., « Les acteurs dans la ville à l'articulation du technique et du politique », in *Migrants formation*, n°93, juin 1993.

DESDEVIDES Y., SUAUD C. et *alii, Conciliateurs et conciliation*, Rapport commandé par la Mission de Recherche Droit et Justice, Mai 2001.
DEZALAY Y., [a], « Présentation du dossier sur la médiation », in *Annales de Vaucresson*, n°29,fév.1988, pp.7-18.
DONZELOT J., ROMAN J., « A quoi sert le travail social ? Les nouvelles donnes du travail social », in *Esprit* 1998.
DOURLENS C., VIDAL-NAQUET (P-A.), Du prétoire au quartier, in *Ensembles la revue,* N°43, 1994.
DRAY D., Victimes sans prétoire, in *Informations sociales,* n°22, 1992.
FAGET J., [b] La double vie de la médiation, in *Droit et société*, n°29, 1995.
FAGET J., [a]Le conflit actuel de définition de la médiation a le mérite de créer une dynamique, in *Lien social*, n°33, nov.1995.
FAGET J., La justice buissonnière, in *Informations sociales*, n°31, 1993.
GARAPON A., « Droit, médiation et service public », in *Information sociale*, n°22, 1992.
GLASMAN D., ION J., « Les nouveaux métiers des quartiers populations », in *Migrants Formation*, n°93, juin 1993, pp.19-31.
GUILLAUME-HOFNUNG M., « La formation et l'indépendance sont indispensables pour que s'exerce la médiation », in *Lien social*, n°330, nov.1995.
GUILLAUME-HOFNUNG M., « Ni juge ni arbitre, ni assistante sociale », in *Revue Service Public*, n°44, nov/déc.1996.
JEUDY M-P., « Politiques de la médiation », in *Le Monde* du 14 juin 1997.
KREMER P., « Les médiateurs sociaux tentent d'établir un dialogue dans les quartiers », in *Le Monde* du 12 avril 1997.
LE ROY E., « La médiation : double emploi », in *Revue droit et société*, n°29, 1995.
LE ROY E., « Les pratiques de médiation et le droit. Spécificité de la problématique française contemporaine », in *Annales de Vaucresson*, n°29, 1988,..
LE ROY E., « Un droit peut en cacher un autre », in *Informations sociales*, n°22, 1992.
LEMOINE M., Obsession sécurité, Les miracles de la cohabitation, in *revue Autrement*, n°104, fév.1989, pp.153-165.
MATAGRIN D-H., « Nous sommes tous des médiateurs», in *Le journal des psychologues,* n°80, sept.1990.
MILBURN P., « La médiation : innovation et stabilisation des compétences », Rapport de recherche, Mission de recherche « Droit et Justice », ministère de la Justice, Septembre 2000.
OBREGO N., APAP, G., « Pour un règlement social des conflits », Valence, 1995.
SCHMOLL P., « L'avenir professionnel de la médiation », in *Journal des psychologues*, n°80, 1990.
SIX J-F., « La médiation dans la ville » in *la lettre du cadre territorial*, dossier d'expert, 1995.
SIX J-F., « Médiations et médiateurs », in *Etudes*, juillet-août 1993.
TOULEMONDE I., « La politique de médiation du ministère de la Justice », in *actes du colloque du 21 juin 1990*, GLYSI, Université lumière-Lyon II.
VALPONI A-F., « Femmes relais aux frontières du champ de l'intervention sociale » in *Médiation*, N° 30 septembre 1998.
VERIN (J.), « Le potentiel de la médiation », in *Annales de Vaucresson*, n°29, fév.1988.
TREPOS J-Y, La force des dispositifs faibles : la politique de réduction des risques en matière de drogues, *in Cahiers Internationaux de sociologie*, 2003 (sous presses).

1 Ouvrages sur la médiation

BABU A., BILETTA I. et alii, *Médiation familiale : regards croisés et perspectives*, éd. Erès, 1997.
BONAFE-SCHMITT J-P. , DAHAN J. et alii, *Les médiations, la médiation*, éditions Erès, 1999.
BONAFE-SCHMITT J-P., [b] *La* médiation *une justice douce*, Syros Alternatives, 1992.
BONAFE-SCHMITT J-P., *La médiation pénale en France et aux Etats Unis*, éd. L.G.D.J. (collection Droit et Société), 1998.
BONDU D., *Nouvelles pratiques de médiation sociale*, éd. ESF, 1998.
BONNOURE-AUFIERE P.,BABU A. et *alii* (ouvrage collectif), , *Médiation familliale : :regards croisés et perspectives*, éd. Erès, 1997.
BRIAN V., PALAU Y., *La médiation : définitions pratiques et perspectives*, collection 128, éditions Nathan, 1999.
DELCROIX C., BESKI C., RADJA MATHIEU Z., BERTAUX S., *Médiatrices dans les quartiers fragilisés : le lien,* La Documentation Française 1996.
DURIEZ P., *Les médiations en France : vers un état des lieux*, Tome I et Tome II, Les écrits, 1980-1998.
FAGET J. , *La médiation. Essai de politique pénale,* éd Erès, Toulouse, 1997.
FAGET J., *Justice et travail social. Le rhizome pénal*, Ed. Erès, Toulouse, 1992.
GUILLAUME-HOFNUNG M., *La médiation*, Que sais-je, PUF, 1995.
SIX J-F., *Dynamique de la médiation*, éd. Desclée de Brouwer, 1995.
SIX J-F., *Le temps des médiateurs,* éd. du Seuil, 1990.
SIX J-F., *Médiation*, éd. Du seuil, 2002.

2 Ouvrages et articles de sociologie générale ou des professions

ABALLEA F., « L'évaluation des métiers du social : professionnalisation et qualification », in *Revue des communautés éducatives*, n°81, Paris, 1992.
BACHMANN C., LUGUENNEC N., *Violences urbaines*, Albin Michel, 1995.
BEN MRAD F., « Les conceptions de la compétence en médiation », in *Recherches et Prévisions,* CNAF, N°53, septembre 1998.
BOURDIEU P., « espace social et pouvoir symbolique », *dans choses dites*, Paris, éd de minuit, 1987.
BOURDIEU P., avec WACQUANT L.J.D., *Réponses*, Paris, éd.du seuil, 1992.
BOURDIEU P., *Question de sociologie*, Ed. de Minuit, 1984.
CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale*, éd Fayard, 1995.
COSER L. A., *Les fonctions du conflit social*, Ed. PUF, 1ère édition 1982.
CICOUREL A., *La sociologie cognitive*, Paris PUF 1979.
COULON A., *L'ethnométhodologie*, Paris, PUF, 1993.
DODIER N., *L'expertise médicale. Essai de sociologie sur l'exercice du jugement*, Paris, Métalié, 1993.
DUBAR C., *Les socialisations constructions des identités professionnelles*, Armand Colin, 1991.
DURAND J-P., *Sociologie contemporaine*, Ed. Vigot, 1990.
DURKHEIM E. [1893], De la division du travail social, éd. PUF, 8ème édition, 1967.

DURKHEIM E. [1897], Le suicide, éd. PUF, Paris, 1979.
ELIAS N.[1968], *La civilisation des mœurs*, éd. Calmann-Lévy, 1973
ELIAS N.[1969], *La dynamique de l'occident*, éd. Calmann-Lévy, 1975.
ELIAS N.[1987], *La société des individus*, éd. Fayard, 1997.
ELIAS N.[1983], *Engagement et distanciation*, éd. Fayard, 1983.
ELIAS N., DUNNING E., Sport et civilisation, éd. Fayard, 1998.
FOUREST A., *Chronique de la ville ordinaire*, Ed. de l'Aube, 1995.
GARFINKEL H. , *Studies in ethnomethodology* , Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1967.
GHIGLIONE R., MATALON B., *Les enquêtes sociologiques, théories et pratique*, éd. A. Collin, 4ème édition, 1985.
GIDDENS A., *La constitution de la société*, éd. PUF, 1987.
GLASMAN G., « La professionnalisation des accompagnateurs scolaires : une double contrainte ? »,in *Migrants Formation,* n°106, sept.1996, pp.69-83.
HUGHES C.E., essais choisis par CHAPOULIE J-M., *Le regard sociologique*, éd. EHESS 1996.
ION (J.), *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Ed. Privat, Toulouse, 1990.
LATOUR B., WOOLGAR S., La vie de laboratoire, éd. La Découverte, 1996.
MERTON R.K.[1953], Eléments de théorie et de méthode sociologique, éd. Plon, 1965
MILBURN P., « Les territoires professionnels et la négociation experte du réel : comptabilité et incompatibilité des modèles théoriques », ERASE, Université de Metz, 1996 (doc.ronéo.).
MILBURN P., « Les territoires professionnels et la négociation experte du réel dans la justice des mineurs », in *Utinam* n°23 octobre 1997.
MONJARDET D., Compétences et qualification comme principes de l'action policière, in *Sociologie du travail*, n°24, 1/1987.
MUCCHIELI A., *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Ed. Armand Colin, 1996.
PARADEISE C., « Rhétorique professionnelle et expertise »,in *Sociologie du travail*, n°1, 1985.
REMY J., « La transaction sociale », *Les transactions aux frontières du social*, éd. Chronique sociale, Lyon, 1998, pp. 21-42.
SCHUTZ A., *Le chercheur au quotidien*, Paris, Méridiens Klincksieck.
SIMMEL G., *Le conflit*, Strasbourg, éd. Circé, 1992.
STRAUSS A.L., *la trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, textes réunis et présentés par I. Baszanger, Paris L'Harmattan, 1992.
TREPOS J-Y., *Sociologie de la compétence professionnelle*, PUN, Nancy, 1992.
TREPOS J-Y., - *La sociologie de l'expertise*, Que sais-je, PUF, 1996.
TREPOS J-Y., L'expertise comme équipement de la société civile, *in Questions de communication*, N°2, 2002.
WEBER M., *Economie et société*, Tome I, Paris, 1971.
WEBER M., *Sociologie du droit*, Paris, PUF 1986.

3 Ouvrages et articles de sociologie du droit et de philosophie politique

ABEL R-L., « A comparative theory of dispute institution in society », in *Law and society review*, 8-2, 1973.

ARNAUD A-J., FARINAS-DULCE M-J., [b], *Introduction à l'analyse sociologique des systèmes juridiques*, éditions Bruylant, Bruxelles, 1998.
ARNAUD A-J.,[a], *Entre modernité et mondialisation: cinq leçons d'histoire de la philosophie du droit et de l'Etat*, L.G.D.J., Collection Droit et société, 1998.
BASTARD B., « Tension et ajustement sur le marché du divorce », in *Droit et Société* n°33, 1996.
BOURDIEU P., «La force du droit. Eléments pour une sociologie du champ juridique » in *Actes de la recherche en sciences sociales*, N°64, 1986, pp 5-19.
CHAPOULIE J-M., « Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels », in *Revue française de sociologie*, n°14, 1973, pp.86-114.
CHOURAQUI A., sous la direction de Commaille J., « Quelques difficultés actuelles du juridique et du social », in *Droit et Société*, 1991.
COMMAILLE J., *L'esprit sociologique des lois*, collection Droit, éthique et société, PUF 1994.
CROZIER M., sous la direction de Commaille J., « Le problème de la régulation dans les sociétés complexes modernes », in *Droit et Société*, 1991.
DEZALAY Y., [b], « La justice négociée comme renégociation de la division du travail dans le champ du droit : l'exemple français... », in *Annales de Vaucresson*, n°29,fév.1988,.
DEZALAY Y., « Vers une sociologie de la production de droit par et pour les professionnels de la médiation juridique », in *Annales de Vaucresson*, n°23, fév.1985.
DOURET D., *Introduction à la sociologie et à la philosophie du droit : la bio-logie du droit*, Paris, éd Litec, 1995
GUARNERI C., PEDERZOLI P., *La puissance de juger*, Ed. Michalon, 1996.
GURVITCH G., *Problèmes de sociologie du droit*, traité de sociologie, tome 2, Paris PUF, 1966.
HABERMAS J., *Théorie de l'agir communicationnel*, éditions Fayard, 1987.
HABERMAS J., *Droit et démocratie*, NRF Gallimard, 1997.
HOBBES TH.[1651], Léviathan, éd. Sirey, 1971.
HUME D., *Enquête sur l'entendement humain*, GF Flammarion, 1983.
HUME D.,, *Les passions*, éd. Flammarion,1991.
HUNYADI M., *La vertu du conflit. Pour une morale de la médiation,* Les éditions du Cerf, 1995.
KELSEN H., *Théorie pure du droit*, éd. L.G.D.J, collection, « La pensée juridique », 1999.
ROULAND N., *Anthropologie juridique,* éd., PUF, 1988.
ROULAND N., *L'anthropologie juridique*, PUF, Que sais-je, 1995.
SERVERIN E., *Sociologie du droit*, éd. La Découverte, 2000.
THUDEROZ C., *Négociations. Essais de sociologie du lien social*, Ed. PUF, collection le sociologue, 2000.
TREPOS J-Y., Passions, dispositifs et institutions, *in la lettre de l'ERASE*, N°0, 1999.

4 Références complémentaires

BARD S., ZERGUIT K., 2000) La pérennisation des activités Nouveaux Services Emplois Jeunes, *Comité de Liaison des Comités de Bassin d'Emploi*, Juin 2000.
CHARLOT B.et alii ...Les aides éducateurs : le lien social au détriment de la citoyenneté, in *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°40, 2ème trimestre 2000, p.47-63.

DAMIEN A. (Sous la direction), *La profession d'avocat*, éd. Litec, 1991.
GORGEON C., les adjoints de sécurité dans la police nationale, in *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°40, 2ème trimestre 2000, p.65-92.
HAMELIN J. , DAMIEN A., *Les règles de la profession d'avocat*, Dalloz, 8ème éd., 1995.
HUG P., Les agents de sécurité privée noirs : un exemple de discrimination dans le monde de la sécurité, in *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°40, 2ème trimestre 2000, p..99-118.
MACE E., Services publics et banlieues populaires, une coproduction de l'insécurité, in *sociologie du travail*,N°4/97.
MARTIN R., *Déontologie de l'avocat*, Dalloz, 1999.
RAINAUD J., « Rapport sur l'évaluation de la situation française », *La Documentation Française*, 1993.
TAISNE J-J., *La déontologie de l'avocat*, 2ème édition, Litec, 1998.

Fathi BEN MRAD

Thèse de sociologie

ANNEXES

SOCIOLOGIE DES PRATIQUES DE MEDIATION :
Entre principes et compétences

2003

SOMMAIRE

Annexe 1	Questionnaire et correspondances	341
Annexe 2	Recueil de données des questions fermées	346
Annexe 3	Données quantitatives complémentaires	368
Annexe 4	Extraits relatifs au traitement des questions ouvertes	379
Annexe 5	Grille d'entretien semi-directif / Médiateurs sociaux	388
Annexe 6	Grille d'entretien semi-directif / Médiateurs pénaux	389
Annexe 7	Table des motifs de classement	390
Annexe 8	Grille d'entretien semi-directif / Avocats et exemple d'un des articles de presse traités	391
Annexe 9	Grille d'entretien semi-directif /ALMS	392
Annexe 10	Exemple de fiche de poste étudiée	393

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE

Consigne
Nous n'attendons pas de votre part que vous répondiez longuement à certaines questions (qui nous en convenons méritent un approfondissement) mais que vous résumiez votre réponse en quelques mots.

AGE :.....

SEXE M. ☐ F. ☐

Dans le cadre de votre activité de médiation, vous êtes : *(cochez la bonne réponse)*

SALARIE ☐ CDI ☐ CDD ☐ Autre ☐

La médiation constitue votre principale activité rémunérée:
OUI ☐ NON ☐
Si vous répondez non, alors quelle est l'activité ou la profession que vous exercez ?
.....
.....

☐ à titre bénévole

☐ à titre salarié

BENEVOLE ☐
Désirez-vous devenir médiateur salarié ?
OUI ☐ NON ☐

La médiation constitue-t-elle votre principale activité ?
OUI ☐ NON ☐
Si vous répondez non, alors quelle est l'activité ou la profession que vous exercez ?
.....
.....

☐ à titre bénévole

☐ à titre salarié

Depuis combien de temps exercez-vous votre activité de médiateur ou de conciliateur ?
☐ moins d'un an
☐ 1à 3 ans
☐ 3 à 5 ans
☐ plus de 5 ans

Assurez-vous des missions de coordination et d'encadrement de médiateurs ?
OUI ☐ NON ☐

A quel type d'institution se rattache votre activité de médiation ?
(Vous pouvez cocher plusieurs réponses)
☐ Justice
☐ Association judiciaire
☐ Association non judiciaire
☐ Municipalité
☐ Autre *(précisez)* : .....

Quelle appellation utilisez-vous pour vous nommer ?
☐ Médiateur
☐ Conciliateur
☐ Autre *(précisez)* : .....

Par quelles institutions les usagers de la médiation sont-ils orientés vers votre service?
(Vous pouvez cocher plusieurs réponses)
☐ Justice
☐ Association judiciaire
☐ Association non judiciaire
☐ Municipalité
☐ Viennent directement à votre service
☐ Autre *(précisez)* : .....

Dans quel champ d'intervention utilisez-vous votre activité de médiateur ?

☐ Justice ☐ Pénale ☐ civile
☐ Quartiers dits difficiles
☐ Famille
☐ Milieu scolaire
☐ Autre *(précisez)* :

Avez-vous reçu une formation à la médiation avant d'exercer ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, quelle est la durée de la formation ?

☐ moins de 1 mois
☐ de1 à 6 mois
☐ de 6 mois à 1 an
☐ plus d'un an

Si oui, pensez-vous que cette formation a facilité votre travail de médiateur ?

Quelles sont selon vous, les principales qualités personnelles que doit posséder le médiateur ?

Quelles sont, selon vous, les valeurs les plus importantes sur lesquelles le médiateur doit s'appuyer pour réaliser des médiations ?

Doit-on avoir suivi une formation pour réaliser des médiations ?

☐ Oui ☐ Non si oui, de quelle durée ?

☐ moins d'un mois
☐ de 1 à 6 mois
☐ de 6 mois à 1 an
☐ plus d'un an

Quelle que soit votre réponse, pouvez-vous dire pourquoi ?

Existe-t-il, selon vous, un métier qui se rapprocherait de la médiation ?
☐ Oui Si oui, précisez lequel : ☐ Non
Quelle que soit votre réponse, pouvez-vous dire pourquoi ?

Selon vous, la médiation est-elle un métier ?
☐ Oui ☐ Non Pourquoi ?

D'autres professionnels que les médiateurs peuvent-ils prétendre réaliser des médiations ?
☐ Oui ☐ Non
Quelle que soit votre réponse, pouvez-vous dire pourquoi ?

Si vous deviez donner une définition de la médiation, quels sont les mots que vous utiliseriez forcément ?

Commentaires libres :

Monsieur Fathi BEN MRAD
Membre de l'équipe de recherche
en anthropologie et en sociologie
de l'expertise (ERASE)

13, rue Saint-Joseph
57950 MONTIGNY LES METZ
Tel : 03 87 50 76 43

Montigny lès Metz, le 28 février 1999

Madame, Monsieur,

Plusieurs membres de l'équipe de recherche en anthropologie et en sociologie de l'expertise réalisent actuellement une étude sur les modes alternatifs de résolution des conflits (médiation et conciliation).

Dans le cadre de ce travail, nous pensons qu'il est primordial de considérer les points de vue des médiateurs dans la mesure où notre enquête vise à mieux comprendre les pratiques de médiation dans divers champs d'intervention. Elle a aussi pour but de saisir les logiques de professionnalisation qui animent aujourd'hui le monde de la médiation.

Avec l'accord de Madame Jeanne DUMAS MEGGLE, Présidente du RMA Ile de France qui nous a permis d'obtenir vos coordonnées, nous vous joignons un questionnaire. Il permettra de fournir des informations importantes qui faciliteront sans aucun doute la connaissance des modes de régulation que représentent la médiation et la conciliation. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir y répondre individuellement, en vous précisant que nous en garantissons l'anonymat et la confidentialité. En raison des multiples nécessités de calendrier, notamment au niveau de la disponibilité du matériel informatique de traitement des données, nous vous demandons de le renvoyer avant le 30 mars de cette année. Dans le cadre des rencontres du RMA, une communication sur les résultats de cette enquête pourrait avoir lieu à la fin de cette année.

Nous vous remercions à l'avance de votre contribution à cette recherche,
Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les plus sincères.

Pour l'équipe
Fathi BEN MRAD

Monsieur Fathi BEN MRAD
Membre de l'équipe de recherche
en anthropologie et en sociologie
de l'expertise (ERASE)

13, rue Saint Joseph

57950 MONTIGNY LES METZ
Tel :03 87 50 76 43
:

Montigny lès Metz, le 28 février 1999

Madame, Monsieur,

Plusieurs membres de l'équipe de recherche en anthropologie et en sociologie de l'expertise réalisent actuellement une étude sur les modes alternatifs de résolution des conflits (médiation et conciliation). Dans le cadre de ce travail, nous pensons qu'il est primordial de considérer les points de vue des médiateurs dans la mesure où notre enquête vise à mieux comprendre les pratiques de médiation dans divers champs d'intervention. Elle a aussi pour but de saisir les logiques de professionnalisation qui animent aujourd'hui le monde de la médiation.

Nous vous joignons un questionnaire qui nous fournira des informations importantes sur votre conception de la médiation (ou de la conciliation) et facilitera sans aucun doute la connaissance de ces modes de régulation. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir y répondre individuellement, en vous précisant que nous en garantissons l'anonymat et la confidentialité. En raison des multiples nécessités de calendrier, notamment au niveau de la disponibilité du matériel informatique de traitement des données, nous vous demandons de le renvoyer avant le 30 mars de cette année.

Nous vous remercions à l'avance de votre contribution à cette recherche,
Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les plus sincères.

Pour l'équipe
Fathi BEN MRAD

	TABLEAU DES DONNEES RELATIVES AUX QUESTIONS FERMEES						
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	
N°	QTE	AGE	SEXE	Salarié de la médiation	Type contrat des salariés	Est-ce que la médiation constitue chez ces salariés la principale activité rémunérée?	N°
1	1	47	M	oui	Non réponse	oui	1
2	1	34	M	non	sans objet	sans objet	2
3	1	65	M	non	sans objet	sans objet	3
4	1	39	F	oui	Non réponse	non	4
5	1	43	F	STAGIAIRE	Stage	non	5
6	1	65	M	oui	vacataire	non	6
7	1	50	F	oui	Autre	oui	7
8	1	54	F	oui	indépendant	non	8
9	1	54	F	oui	vacataire	non	9
10	1	51	F	non	sans objet	sans objet	10
11	1	46	F	oui	CDI	non	11
12	1	69	M	non	sans objet	sans objet	12
13	1	50	M	oui	CDI	oui	13
14	1	39	F	non	sans objet	sans objet	14
15	1	54	F	oui	CDI	non	15
16	1	36	F	non	sans objet	sans objet	16
17	1	45	F	non	sans objet	sans objet	17
18	1	52	M	oui	indépendant	oui	18
19	1	62	F	non	sans objet	sans objet	19
20	1	28	F	oui	CDD	oui	20
21	1	68	F	non	sans objet	sans objet	21
22	1	42	M	oui	CDI	oui	22
23	1	51	F	non	sans objet	sans objet	23
24	1	54	F	oui	indépendant	non	24
25	1	48	F	oui	indépendant	non	25
26	1	48	M	oui	vacataire	non	26
27	1	38	M	non	sans objet	sans objet	27
28	1	73	M	non	sans objet	sans objet	28
29	1	60	M	non	sans objet	sans objet	29
30	1	62	M	non	sans objet	sans objet	30
31	1	48	F	non	sans objet	sans objet	31
32	1	68	M	oui	indépendant	oui	32
33	1	37	F	oui	vacataire	non	33
34	1	57	M	non	sans objet	sans objet	34
35	1	39	F	non	sans objet	sans objet	35
36	1	52	F	oui	CDI	non	36
37	1	63	M	non	sans objet	sans objet	37
38	1	43	F	oui	CDI	oui	38
39	1	50	F	oui	vacataire	non	39
40	1	65	M	non	sans objet	sans objet	40
41	1	42	F	oui	CDI	oui	41
42	1	70	M	non	sans objet	sans objet	42
43	1	63	M	non	sans objet	sans objet	43

44	1	46	F	non	sans objet	sans objet	44
45	1	56	F	non	sans objet	sans objet	45
46	1	53	F	non	sans objet	sans objet	46
47	1	55	M	oui	non réponse	non	47
48	1	55	F	non	sans objet	sans objet	48
49	1	75	M	non	sans objet	sans objet	49
50	1	72	M	non	sans objet	sans objet	50
51	1	26	M	oui	CDI	oui	51
52	1	48	F	non	sans objet	sans objet	52
53	1	61	F	non	sans objet	sans objet	53
54	1	59	M	non	sans objet	sans objet	54
55	1	62	F	non	sans objet	sans objet	55
56	1	61	M	non	sans objet	sans objet	56
57	1	62	F	non	sans objet	sans objet	57
58	1	61	F	non	sans objet	sans objet	58
59	1	41	F	non	sans objet	sans objet	59
60	1	60	M	non	sans objet	sans objet	60
61	1	62	F	non	sans objet	sans objet	61
62	1	64	M	non	sans objet	sans objet	62
63	1	49	F	non	sans objet	sans objet	63
64	1	57	F	non	sans objet	sans objet	64
65	1	63	M	non	sans objet	sans objet	65
66	1	40	F	non	sans objet	sans objet	66
67	1	52	F	non	sans objet	sans objet	67
68	1	62	F	oui	indépendant	non	68
	Total 68	moy.53					
	68	3626					

Q1	Q8	Q9	Q10	Q11
N°	**Si la réponse est négative, quelle est l'activité ou la profession qu'ils exercent?**	**A quel titre l'exercent-ils?**	**Bénévole de la médiation**	**Désirez-vous devenir médiateur salarié?**
1	Sans objet	Sans réponse	non	Sans objet
2	Sans objet	sans objet	oui	oui
3	Sans objet	sans objet	oui	non
4	juriste	salarié	non	Sans objet
5	Conseil en organisation	salarié	non	Sans objet
6	retraité	salarié	oui	non
7	sans objet	salarié	non	Sans objet
8	Thérapeute	salarié	non	Sans objet
9	travailleur social	salarié	non	Sans objet
10	Sans objet	sans objet	oui	oui
11	travailleur social	salarié	non	Sans objet
12	Sans objet	sans objet	oui	sans réponse
13	Sans objet	sans objet	non	Sans objet
14	Sans objet	sans objet	oui	non
15	enseignante	salarié	oui	sans réponse
16	Sans objet	sans objet	oui	non
17	Sans objet	sans objet	oui	oui
18	Sans objet	sans objet	non	Sans objet
19	Sans objet	sans objet	oui	non
20	Sans objet	sans objet	non	Sans objet
21	Sans objet	sans objet	oui	oui
22	sans objet	sans objet	non	Sans objet
23	Sans objet	sans objet	oui	oui
24	psychologue	salarié	non	Sans objet
25	consultant formateur	salarié	non	Sans objet
26	Thérapeute et formateur	salarié	non	Sans objet
27	Sans objet	sans objet	oui	non
28	Sans objet	sans objet	oui	non
29	Sans objet	sans objet	oui	non
30	Sans objet	sans objet	oui	non
31	Sans objet	sans objet	oui	oui
32	psychologue	salarié	non	Sans objet
33	thérapeute et formateur	salarié	non	Sans objet
34	Sans objet	sans objet	oui	oui
35	Sans objet	sans objet	oui	oui
36	psychologue	salarié	non	Sans objet
37	Sans objet	sans objet	oui	oui
38	Sans objet	sans objet	non	Sans objet
39	travailleur social	salarié	non	Sans objet
40	Sans objet	sans objet	oui	non
41	Sans objet	salarié	non	Sans objet
42	Sans objet	sans objet	oui	non
43	Sans objet	sans objet	oui	non

44	Sans objet	sans objet	oui	oui
45	Sans objet	sans objet	oui	oui
46	Sans objet	sans objet	oui	sans réponse
47	responsable associatif	bénévole	non	Sans objet
48	Sans objet	sans objet	oui	non
49	Sans objet	sans objet	oui	non
50	Sans objet	sans objet	oui	non
51	Sans objet	sans objet	non	Sans objet
52	Sans objet	sans objet	oui	non
53	Sans objet	sans objet	oui	non
54	Sans objet	sans objet	oui	non
55	Sans objet	sans objet	oui	non
56	Sans objet	sans objet	oui	non
57	Sans objet	sans objet	oui	non
58	Sans objet	sans objet	oui	sans réponse
59	Sans objet	sans objet	oui	non
60	Sans objet	sans objet	oui	non
61	Sans objet	sans objet	oui	non
62	Sans objet	sans objet	oui	non
63	Sans objet	sans objet	oui	non
64	Sans objet	sans objet	oui	non
65	Sans objet	sans objet	oui	non
66	Sans objet	sans objet	oui	oui
67	Sans objet	sans objet	oui	non
68	avocat	salarié	non	Sans objet

Q1	Q12		Q13	Q14
N°	La médiation constitue-t-elle votre principale activité?	N°	Si vous répondez non, alors quelle est l'activité ou la profession que vous exercez?	A quel titre bénévole ou salarié
1	sans objet	1	sans objet	Sans objet
2	non	2	sociologue	salarié
3	oui	3	sans objet	Sans réponse
4	Sans objet	4	Sans objet	Sans objet
5	Sans objet	5	Sans objet	Sans objet
6	oui	6	retraité	bénévole
7	Sans objet	7	Sans objet	Sans objet
8	Sans objet	8	Sans objet	Sans objet
9	Sans objet	9	Sans objet	Sans objet
10	non	10	travailleur social	bénévole
11	Sans objet	11	Sans objet	Sans objet
12	oui	12	Sans objet	Sans réponse
13	Sans objet	13	sans objet	Sans objet
14	non	14	conseillère en bil de compét	chômage
15	non	15	sans réponse	Sans réponse
16	non	16	coordinatrice	salarié
17	non	17	travailleur social	salarié
18	Sans objet	18	sans objet	Sans objet
19	non	19	retraité	bénévole
20	Sans objet	20	sans objet	Sans objet
21	oui	21	sans objet	sans objet
22	Sans objet	22	sans objet	Sans objet
23	oui	23	sans objet	Sans objet
24	Sans objet	24	sans objet	Sans objet
25	Sans objet	25	sans objet	Sans objet
26	Sans objet	26	sans objet	Sans objet
27	non	27	travailleur social	salarié
28	non	28	retraité	bénévole
29	non	29	retraité bénévole	bénévole
30	oui	30	sans objet	sans objet
31	oui	31	sans objet	Sans objet
32	Sans objet	32	sans objet	Sans objet
33	Sans objet	33	sans objet	sans objet
34	non	34	avocats intermi contro	salarié
35	non	35	formatrice	salarié
36	Sans objet	36	sans objet	sans objet
37	non	37	retraité bénévole	bénévole
38	Sans objet	38	sans objet	Sans objet
39	Sans objet	39	sans objet	Sans objet
40	non	40	retraité	bénévole
41	Sans objet	41	sans objet	Sans objet
42	non	42	retraité	bénévole
43	non	43	retraité	bénévole

44	non	44	cadre administratif	salarié
45	oui	45	Ingénieur	salarié
46	non	46	formatrice	salarié
47	Sans objet	47	sans objet	Sans objet
48	non	48	enseignant	salarié
49	non	49	sans réponse	bénévole
50	non	50	retraité	bénévole
51	Sans objet	51	sans objet	Sans objet
52	non	52	enseignant	salarié
53	non	53	retraité	bénévole
54	oui	54	retraité	bénévole
55	non	55	retraité	bénévole
56	non	56	retraité	bénévole
57	non	57	retraité	bénévole
58	sans réponse	58	retraité	bénévole
59	non	59	ergothérapeute	salarié
60	non	60	retraité	bénévole
61	non	61	retraité	bénévole
62	oui	62	retraité	bénévole
63	non	63	sans réponse	Sans objet
64	oui	64	retraité	bénévole
65	sans objet	65	sans objet	Sans objet
66	non	66	mère au foyer	Sans objet
67	oui	67	sans objet	Sans objet
68	sans objet	68	sans objet	Sans objet

Q1	Q15	Q16	Q17		Q18
N°	Depuis combien de temps exercez-vous votre activité de médiateur?	Assurez-vous des missions de coordination et d'encadrement de médiateurs?	A quel type d'institution se rattache votre activité de médiation? : justice	N°	association judiciaire
1	3à5	oui	non	1	non
2	6	non	non	2	non
3	3à5	non	non	3	oui
4	1à3	non	non	4	non
5	1	non	non	5	non
6	6	non	non	6	oui
7	6	non	non	7	non
8	1à3	oui	non	8	non
9	6	oui	non	9	non
10	1à3	non	non	10	oui
11	1à3	non	non	11	non
12	1à3	non	non	12	non
13	6	oui	oui	13	non
14	1à3	non	non	14	non
15	6	oui	non	15	non
16	6	oui	oui	16	non
17	1	non	oui	17	non
18	6	oui	non	18	non
19	1à3	non	non	19	non
20	1	non	non	20	non
21	6	non	oui	21	non
22	1à3	non	non	22	non
23	1à3	non	oui	23	non
24	3à5	non	non	24	non
25	6	non	non	25	non
26	3à5	oui	non	26	non
27	3à5	non	non	27	non
28	1à3	non	non	28	non
29	6	oui	non	29	non
30	3à5	non	non	30	non
31	1à3	non	non	31	non
32	6	oui	oui	32	non
33	3à5	non	non	33	non
34	1	oui	non	34	non
35	1à3	non	non	35	non
36	1à3	non	non	36	non
37	sans réponse	non	oui	37	non
38	1à3	sans réponse	non	38	oui
39	1à3	non	non	39	non
40	3à5	non	non	40	non
41	1à3	oui	non	41	non
42	3à5	non	non	42	oui
43	1à3	non	non	43	non

44	1	non	oui	44	non
45	1à3	non	non	45	non
46	6	oui	non	46	non
47	3à5	oui	non	47	non
48	1à3	non	non	48	oui
49	sans réponse	non	non	49	non
50	6	non	oui	50	oui
51	1à3	oui	non	51	oui
52	3à5	oui	non	52	non
53	1à3	oui	non	53	non
54	1à3	non	non	54	non
55	3à5	non	non	55	non
56	1à3	non	non	56	non
57	3à5	non	non	57	non
58	3à5	oui	non	58	non
59	3à5	non	non	59	non
60	1à3	oui	non	60	non
61	1	non	non	61	non
62	1à3	non	non	62	non
63	1à3	non	non	63	non
64	1	non	non	64	non
65	sans objet	sans objet	sans objet	65	sans objet
66	1à3	non	non	66	non
67	1à3	non	non	67	non
68	plus de 5	oui	oui	68	non

Q1	Q19	Q20	Q21	Q22
N°	association non judiciaire	Municipalité	Autres	Quelle appellation utilisez vous pour vous nommer?
1	oui	oui	coll. Terr.	médiateur scolaire
2	oui	non	non	médiateur scolaire
3	non	non	non	médiateur pénal
4	oui	non	non	médiateur familial
5	oui	non	non	médiateur familial
6	oui	non	non	médiateur pénal
7	non	oui	non	médiateur familial
8	non	non	libéral	médiateur entreprise
9	oui	non	non	médiateur familial
10	non	non	non	médiateur pénal
11	oui	non	non	médiateur familial
12	oui	non	non	médiateur familial
13	non	non	non	médiateur pénal
14	oui	non	non	médiateur familial
15	non	non	scolaire	médiateur scolaire
16	oui	oui	association	médiateur social
17	non	non	non	médiateur pénal
18	non	non	libéral	médiateur entreprise
19	non	oui	non	médiateur pénal
20	non	oui	non	médiateur social
21	non	non	non	médiateur pénal
22	non	non	coll. Terr.	médiateur familial
23	non	non	non	médiateur familial
24	non	non	libéral	médiateur familial
25	non	non	libéral	médiateur entreprise
26	oui	oui	non	médiateur pénal
27	oui	non	non	médiateur familial
28	non	non	Chambre de comm.	médiateur entreprise
29	oui	non	oui	médiateur familial
30	oui	oui	non	médiateur social
31	oui	non	non	médiateur polyvalent
32	oui	non	non	médiateur familial
33	oui	non	non	médiateur familial
34	non	non	libéral	médiateur familial
35	oui	non	non	médiateur familial
36	oui	non	non	médiateur familial
37	non	non	non	médiateur pénal
38	oui	non	non	médiateur pénal
39	oui	non	non	médiateur familial
40	oui	non	non	médiateur pénal
41	oui	non	coll. Terr.	médiateur social
42	non	oui	non	médiateur pénal
43	oui	non	non	médiateur social

44	non	non	non	sans réponse
45	oui	non	oui	médiateur entreprise
46	non	non	association	médiateur entreprise
47	oui	non	non	médiateur familial
48	non	oui	non	médiateur pénal
49	oui	non	non	sans réponse
50	non	non	non	médiateur pénal
51	non	non	non	médiateur pénal
52	non	oui	non	médiateur social
53	oui	non	non	médiateur social
54	oui	non	non	médiateur social
55	oui	oui	non	médiateur social
56	oui	non	non	médiateur social
57	non	oui	non	médiateur social
58	non	oui	non	médiateur social
59	non	oui	non	médiateur social
60	oui	non	non	médiateur social
61	oui	non	non	médiateur social
62	oui	non	non	médiateur social
63	oui	non	non	médiateur social
64	oui	non	non	médiateur social
65	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet
66	oui	non	non	médiateur social
67	oui	non	non	médiateur social
68	oui	non	non	médiateur familial

Q1		Q23	Q24	Q25		Q26
N°	N°	Par quelles institutions les usagers de la médiation sont-ils orientés vers votre service? Justice	Association judiciaire	Association non judiciaire	N°	Municipalité
1	1	non	non	oui	1	oui
2	2	non	non	oui	2	oui
3	3		non	non	3	non
4	4	oui	non	non	4	non
5	5	oui	non	non	5	non
6	6	oui	non	oui	6	oui
7	7	oui	non	non	7	oui
8	8	non	non	non	8	non
9	9	non	oui	non	9	non
10	10	oui	non	non	10	non
11	11	non	non	oui	11	oui
12	12	non	non	non	12	non
13	13	oui	oui	non	13	non
14	14	oui	non	non	14	non
15	15	non	non	non	15	non
16	16	oui	non	oui	16	oui
17	17	oui	non	non	17	non
18	18	non	non	non	18	non
19	19	oui	non	non	19	oui
20	20	non	non	oui	20	oui
21	21	oui	non	non	21	non
22	22	non	non	non	22	non
23	23	oui	non	non	23	non
24	24	non	non	oui	24	non
25	25	non	non	non	25	non
26	26	oui	oui	oui	26	oui
27	27	oui	non	non	27	non
28	28	sans réponse	sans réponse	sans réponse	28	sans réponse
29	29	oui	non	oui	29	non
30	30	non	non	non	30	oui
31	31	non	non	oui	31	oui
32	32	oui	non	non	32	non
33	33	oui	non	non	33	non
34	34	oui	non	non	34	oui
35	35	non	non	oui	35	non
36	36	non	oui	oui	36	non
37	37	oui	non	non	37	non
38	38	oui	non	oui	38	non
39	39	oui	non	non	39	non
40	40	oui	non	non	40	non
41	41	non	non	oui	41	oui
42	42	oui	non	non	42	oui
43	43	oui	non	non	43	oui

44	44	non	oui	non	44	non
45	45	non	non	oui	45	non
46	46	non	non	non	46	non
47	47	oui	non	non	47	oui
48	48	oui	non	non	48	oui
49	49	sans réponse	sans réponse	sans réponse	49	sans réponse
50	50	oui	oui	non	50	non
51	51	oui	non	non	51	non
52	52	non	non	non	52	oui
53	53	oui	non	non	53	oui
54	54	non	non	oui	54	oui
55	55	non	non	oui	55	oui
56	56	non	non	non	56	oui
57	57	non	non	non	57	oui
58	58	non	non	non	58	oui
59	59	non	non	non	59	non
60	60	non	non	oui	60	oui
61	61	non	non	oui	61	oui
62	62	non	non	oui	62	non
63	63	non	non	oui	63	oui
64	64	non	non	non	64	oui
65	65	sans objet	sans objet	sans objet	65	sans objet
66	66	non	non	non	66	oui
67	67	non	non	oui	67	oui
68	68	oui	non	non	68	non

Q1	Q27	Q28	Q29	Q30	
N°	Viennent directement à votre service	Autres	Dans quel champ d'intervention utilisez-vous votre activité de médiateur?	Pénale [] civile []	N°
1	oui	réseaux	non	sans objet	1
2	oui	non	non	sans objet	2
3	non	non	oui	pénale	3
4	oui	non	non	sans objet	4
5	oui	médias	non	sans objet	5
6	oui	médias	oui	pénale	6
7	oui	médias	oui	civile	7
8	non	réseaux	non	sans objet	8
9	oui	médias	non	sans objet	9
10	non	non	oui	pénale	10
11	oui	services sociaux	non	sans objet	11
12	oui	non	oui	civile	12
13	non	non	oui	pénale	13
14	oui	non	non	civile	14
15	non	non	non	sans objet	15
16	oui	non	non	sans objet	16
17	non	non	oui	pénale	17
18	non	entreprise	non	sans objet	18
19	oui	non	oui	pénale	19
20	oui	réseaux	non	non	20
21	non	non	oui	pénale	21
22	non	services sociaux	non	sans objet	22
23	non	non	non	sans objet	23
24	oui	non	non	sans objet	24
25	oui	entreprise	non	sans objet	25
26	oui	police	non	sans objet	26
27	oui	non	non	sans objet	27
28	sans réponse	sans réponse	non	non	28
29	non	non	oui	civile	29
30	oui	police	non	sans objet	30
31	oui	médias	non	sans objet	31
32	oui	non	oui	civile	32
33	oui	non	oui	civile	33
34	oui	non	oui	civile	34
35	oui	non	non	sans objet	35
36	oui	non	oui	civile	36
37	non	non	oui	pénale	37
38	oui	avocats	oui	pénale	38
39	non	non	oui	civile	39
40	non	non	non	pénale	40
41	oui	non	non	sans objet	41
42	non	non	oui	pénale et civile	42
43	oui	police	non	sans objet	43

44	non	non	sans réponse	sans réponse	44
45	non	entreprise	non	sans objet	45
46	oui	non	non	sans objet	46
47	oui	services sociaux	oui	civile	47
48	oui	non	oui	pénale	48
49	sans réponse	sans réponse	sans réponse	sans réponse	49
50	non	non	oui	pénale	50
51	non	non	oui	pénale	51
52	oui	police	non	non	52
53	oui	médias	non	oui	53
54	oui	boutique du droit	non	non	54
55	oui	bailleurs	non	non	55
56	non	police	non	non	56
57	oui	bailleurs police	non	non	57
58	oui	oui	non	non	58
59	non	oui	non	non	59
60	oui	police médias	non	civile	60
61	oui	police médias	non	civile	61
62	oui	baileurs trav. So	non	non	62
63	oui	police	non	non	63
64	oui	police	non	non	64
65	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	65
66	non	police	non	civile	66
67	oui	police	non	non	67
68	noui	barreau	oui	civile	68

Q1	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35
N°	Quartiers dits difficiles	Famille	Milieu scolaire	Autres	Avez-vous reçu une formation à la médiation avant d'exercer?
1	non	non	oui	associatif	oui
2	oui	non	non	religion	non
3	non	non	non	non	oui
4	non	oui	non	non	oui
5	non	oui	non	non	oui
6	non	oui	non	non	oui
7	non	oui	non	non	oui
8	non	non	non	entreprise	oui
9	non	oui	non	non	oui
10	non	non	non	non	oui
11	non	oui	non	non	oui
12	non	oui	non	non	oui
13	non	non	non	non	sans réponse
14	non	oui	non	non	oui
15	non	non	oui	non	oui
16	oui	non	oui	non	oui
17	non	non	non	non	oui
18	non	non	non	entreprise	non
19	non	non	non	non	oui
20	oui	non	oui	non	non
21	non	non	non	non	oui
22	non	oui	non	non	oui
23	non	non	non	non	oui
24	oui	oui	non	non	oui
25	non	non	non	entreprise	oui
26	oui	oui	non	entreprise	oui
27	non	oui	non	non	oui
28	non	non	non	entreprise	oui
29	non	oui	oui	non	oui
30	oui	non	non	non	non
31	non	non	non	religion	oui
32	non	oui	non	non	oui
33	non	oui	non	non	oui
34	non	oui	non	non	oui
35	non	oui	oui	non	oui
36	non	oui	non	non	oui
37	non	non	non	non	oui
38	non	oui	non	non	oui
39	non	oui	non	non	oui
40	non	non	non	non	oui
41	oui	oui	non	non	oui
42	non	non	non	non	oui
43	oui	non	non	non	non

44	sans réponse	sans réponse	sans réponse	sans réponse	oui
45	non	oui	non	entreprise	oui
46	non	non	non	entreprise	oui
47	non	oui	non	non	oui
48	non	non	non	non	non
49	sans réponse	sans réponse	sans réponse	sans réponse	oui
50	non	non	non	non	non
51	non	non	non	non	oui
52	oui	non	non	non	oui
53	oui	oui	non	oui	oui
54	oui	oui	non	oui	oui
55	oui	oui	non	oui	oui
56	oui	oui	non	oui	oui
57	oui	oui	non	administratif	oui
58	oui	oui	non	admininistratif	oui
59	oui	non	non	non	oui
60	oui	non	oui	non	oui
61	oui	oui	non	admininistratif	oui
62	oui	oui	non	non	oui
63	oui	non	non	non	non
64	oui	non	non	non	non
65	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	oui
66	oui	non	non	non	non
67	oui	oui	non	non	oui
68	non	oui	non	non	oui

Q1		Q36	Q37	Q38	Q39
N°	N°	Durée de la formation	Si oui pensez vous que cette formation a faciliter votre travail de médiateur ?	Doit-on avoir suivi une formation pour réaliser des médiations?	Si oui de quelle durée?
1	1	plus12	oui	oui	plus12
2	2	sans objet	sans réponse	non	sans objet
3	3	1à6	oui	oui	1à6
4	4	1à6	oui	oui	6à12
5	5	plus12	oui	oui	6à12
6	6	plus12	oui	oui	1à6
7	7	plus12	oui	oui	plus12
8	8	plus12	oui	oui	plus12
9	9	plus12	oui	oui	plus12
10	10	1	oui	oui	6à12
11	11	plus12	oui	oui	plus12
12	12	plus12	oui	oui	plus12
13	13	sans réponse	sans réponse	oui	plus12
14	14	6à12	oui	oui	6à12
15	15	plus12	oui	oui	sans réponse
16	16	1à6	oui	oui	1à6
17	17	plus12	oui	oui	6à12
18	18	sans objet	sans objet	oui	1
19	19	1	oui	oui	1
20	20	sans objet	Sans objet	non	sans objet
21	21	plus12	oui	oui	6à12
22	22	plus12	oui	oui	sans réponse
23	23	plus12	oui	oui	plus12
24	24	plus12	oui	oui	plus12
25	25	1	oui	oui	1
26	26	6à12	oui	oui	6à12
27	27	plus12	oui	oui	plus12
28	28	1	oui	oui	1
29	29	plus12	oui	oui	plus12
30	30	sans objet	sans objet	oui	1
31	31	plus12	oui	oui	plus12
32	32	6à12	oui	oui	plus12
33	33	plus12	oui	oui	plus12
34	34	1à6	oui	oui	1à6
35	35	plus12	oui	oui	plus12
36	36	plus12	oui	oui	plus12
37	37	plus12	oui	oui	6à12
38	38	plus12	oui	oui	plus12
39	39	plus12	oui	oui	plus12
40	40	1à6	oui	oui	1à6
41	41	plus12	oui	oui	plus12
42	42	1	oui	oui	1
43	43	sans objet	sans objet	non	sans objet

44	44	plus12	oui	oui	plus12
45	45	plus12	oui	oui	plus12
46	46	sans réponse	oui	non	sans objet
47	47	plus12	oui	oui	sans réponse
48	48	1	oui	oui	sans réponse
49	49	plus12	sans réponse	oui	plus12
50	50	sans objet	sans réponse	oui	1à6
51	51	1	oui	oui	1à6
52	52	1	oui	oui	1à6
53	53	1	oui	oui	1
54	54	1à6	oui	oui	1
55	55	1	oui	oui	1
56	56	1à6	oui	oui	1à6
57	57	1	oui	oui	1
58	58	1	oui	oui	1
59	59	1	oui	oui	1
60	60	1	oui	oui	1
61	61	1	oui	oui	1
62	62	1à6	oui	oui	1à6
63	63	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet
64	64	sans objet	sans objet	non	sans objet
65	65	plus12	sans objet	oui	plus12
66	66	sans objet	sans objet	oui	sans réponse
67	67	1	oui	oui	1à6
68	68	plus12	oui	oui	plus12

Q1	Q40		Q41	Q42
N°	Existe-t-il un métier qui se rapprocherait de la médiation?	N°	Si oui, lequel?	Selon vous, la médiation est-elle un métier ?
1	oui et non	1	sans réponse	oui et non
2	oui	2	consultant	oui
3	sans réponse	3	sans objet	oui
4	non	4	sans objet	oui
5	oui	5	conseil en organisation	oui
6	oui	6	négociateur et écouteur	oui
7	non	7	sans objet	oui
8	non	8	sans objet	oui
9	non	9	sans objet	oui et non
10	non	10	sans objet	oui
11	non	11	sans objet	oui
12	sans réponse	12	sans objet	sans réponse
13	non	13	sans objet	oui
14	oui	14	conciliateur	non
15	sans réponse	15	sans objet	oui
16	oui	16	travailleur social	non
17	oui	17	psychologue, AS, consult.jur.	oui
18	non	18	sans objet	oui
19	oui et non	19	avocat	sans réponse
20	sans réponse	20	sans objet	non
21	oui	21	médecin	oui
22	non	22	sans objet	oui
23	oui	23	conciliateur	oui
24	oui	24	psychologue et architecte	oui
25	oui	25	coach	oui
26	oui	26	conciliateur	non
27	non	27	sans objet	oui
28	sans réponse	28	sans objet	oui et non
29	oui	29	avocat medecin trav.soc.	oui
30	oui	30	le curé	oui
31	non	31	sans objet	oui
32	sans réponse	32	sans objet	oui
33	oui	33	conseiller conjugal	oui
34	non	34	sans objet	oui et non
35	oui	35	travailleur social	oui
36	sans réponse	36	sans objet	oui
37	oui	37	expert	oui
38	sans réponse	38	sans objet	oui
39	non	39	sans objet	oui
40	sans réponse	40	sans objet	non
41	non	41	sans objet	oui
42	sans réponse	42	sans objet	non
43	oui	43	psychologue et éducateur	non

44	oui	44	psycho-sociologue	oui
45	oui	45	metier des relations humaines	oui
46	non	46	sans objet	non
47	non	47	sans objet	non
48	oui	48	sociologue	oui
49	sans réponse	49	sans objet	oui
50	oui	50	professions judiciaires	non
51	oui	51	ilotier, avocat,curé, maire	oui
52	oui	52	conciliateur	oui
53	oui	53	conciliateur	oui et non
54	non	54	sans objet	oui et non
55	non	55	sans objet	oui
56	oui	56	prêtre et trav.so	oui
57	non	57	sans objet	non
58	non	58	sans objet	non
59	non	59	sans objet	non
60	oui	60	conciliation	sans réponse
61	sans réponse	61	sans réponse	sans réponse
62	oui	62	sans réponse	oui
63	oui	63	conciliateur	oui
64	oui	64	conseiller conjugal	oui et non
65	sans réponse	65	sans objet	non
66	oui	66	psychologue	oui et non
67	oui	67	personnes de bonne volonté	oui et non
68	oui	68	psychologue et avocat	oui

Q1	Q43
N°	**D'autres professionnels que les médiateurs peuvent-ils prétendre réaliser des médiations**
1	oui
2	oui
3	oui
4	non
5	oui
6	oui
7	non
8	oui
9	non
10	oui et non
11	non
12	sans réponse
13	oui
14	oui
15	oui
16	oui et non
17	oui
18	oui
19	oui
20	oui
21	oui
22	non
23	oui
24	non
25	oui
26	non
27	non
28	oui
29	oui
30	oui
31	oui et non
32	non
33	non
34	oui et non
35	oui
36	non
37	oui
38	oui et non
39	non
40	oui
41	oui
42	oui
43	oui

44	oui
45	oui
46	oui
47	oui et non
48	oui
49	non
50	oui
51	oui
52	oui
53	oui
54	non
55	non
56	oui
57	oui
58	oui
59	non
60	sans réponse
61	sans réponse
62	oui
63	oui
64	oui
65	non
66	sans réponse
67	oui
68	non

ANNEXE 3

Données quantitatives complémentaires

Pour ne pas surcharger notre propos, nous soumettons ici les principaux résultats qui ne sont pas directement présentés dans notre enquête. Deux parties sont à distinguer. La première concerne les données (tri à plat) les plus capitales concernant l'ensemble des médiateurs interrogés et qui ne figurent pas dans notre thèse. Dans la seconde partie, nous exposons les résultats d'un tri croisé à partir des variables Q10 (bénévoles) et Q5 (salariés) répertoriés dans le questionnaire. Ce travail vient ainsi compléter le tri croisé (médiateurs familiaux, pénaux et sociaux) que nous avons réalisé dans notre enquête. Le lecteur devra donc se reporter au questionnaire pour apprécier le contenu des questions. Par exemple Q5 correspond aux médiateurs qui ont répondu qu'ils étaient salariés de la médiation et Q5/Q4 concerne le nombre de femmes et d'hommes qui sont salariés. En raison de la simplicité de la lecture nous n'avons pas cru nécessaire d'ajouter un commentaire à chaque tableau pour ne pas être redondant. Les éléments essentiels sont intégrés dans notre analyse ainsi que le traitement des questions ouvertes qui a lui aussi déjà fait l'objet d'un travail de recension (analyse de contenu).

1) Données quantitatives sur l'ensemble de la population interrogée

Q4		
Femmes	40	58 ,8%
Hommes	28	41,2%
Total	68	100%

Salariés

Q5		
Non	43	63%
Oui	24	35,5%
Stagiaire	1	1,5%
Total	68	100%

Statut contractuel du salarié

Q6		
CDD	1	1,5%
CDI	8	11,8%
Indépendant	6	8,8%
Sans réponse	3	4,4%
Sans objet (bénévole)	43	63,2%
Stagiaire	1	1,5%
Vacataire	6	7,4%
Total	68	100%

Temps d'exercice de la médiation

Q15		
Moins de 1 an	7	10,3%
1 à 3	28	41,2%
3 à 5	15	22,1%
Plus de 5 ans	15	22,1%
Sans objet (stagiaire)	1	1,5%
Sans réponse	2	2,9%
Total	68	100%

Type d'institution à laquelle se rattache le médiateur

Q17, Q18, Q19, Q20				
	Non	Oui	Sans objet	Total
Q17	57	10	1	68
Q18	59	8	1	68
Q19	28	39	1	68
Q20	53	14	1	68
Total	197	71	4	272

Formation à la médiation avant exercice

Q35		
Non	10	14,7%
Oui	57	83,8%
Sans réponse	1	1,5%
Total	68	100%

Durée de formation avant exercice de la médiation

Q36		
Moins d'un mois	16	23,5%
1 à 6 mois	8	11,8%
6 à 12 mois	3	4,4%
Plus de 12 mois	30	44,1%
Sans objet	9	13,2%
Sans réponse	2	2,9%
Total	68	100%

Nécessité de suivre ou non une formation avant exercice de la médiation

Q38		
Non	5	7,4
Oui	62	91,2%
Sans objet	1	1,5%
	68	100%

Opinions sur le temps de formation avant exercice de la médiation

Q39		
Moins d'un mois	14	20,6%
1 à 6 mois	11	16,2%
6 à 12 mois	8	11,8%
Plus de 12 mois	240	35,3%
Sans objet	6	8,8%
Sans réponse	5	7,4%
Total	68	100%

Opinions sur l'existence ou non de métiers qui se rapprochent de la médiation

Q40		
Non	21	30,9%
Oui	32	47,1%
Oui et non	2	2,9%
Sans réponse	13	19,1%
Total	68	100%

La médiation est un métier

Q42		
Non	14	20,5%
Oui	41	60%
Oui et non	9	13,5%
Sans réponse	4	6%
Total	68	100%

Les autres professionnels peuvent prétendre faire de la médiation

Q43		
Non	18	26%
Oui	40	59%
Oui et non	6	9%
Sans réponse	4	6%
Total	68	100%

2) Données comparatives entre médiateurs bénévoles et médiateurs salariés

Q10/Q4		
Femmes	24	55,8%
Hommes	19	44,2%
Total	43	100%

Q5/Q4		
Femmes	15	62,5%
Hommes	9	37,5%
Total	24	100%

Q5/Q6		
Autre	1	4,2%
CDD	1	4,2%
CDI	8	33,3%
Indépendants	6	25%
Sans Objet	3	12,5%
Vacataires	5	20,8%
Total	24	100%

Q5/Q7		
Non	14	58,3%
Oui	10	41,7%
Total	24	100%

Q10/Q42		
Non	11	25,6%
Oui	21	48,8%
Oui et Non	7	16,3%
Sans réponse	4	9,3%
Total	43	100%

Q5/Q42		
Non	3	12,5%
Oui	19	79,2%
Oui et Non	2	8,3%
Sans réponse	0	0%
Total	24	100%

[Q10/Q42,Q5/Q42] Comparativement au 79,2% de salariés qui pensent que la médiation est un métier, moins de la moitié des bénévoles partage cette opinion.

Les métiers des bénévoles (actifs et inactifs)

Q10/Q13		
Avocat	1	2, 3%
Cadre administratif	1	2, 3%
Conseillère en bilan de compétence	1	2, 3%
Coordinatrice	1	2, 3%
Enseignant	2	4,7%
Ergothérapeute	1	2, 3%
Formatrice	2	4,7%
Ingénieur	1	2, 3%
Mère au Foyer	1	2, 3%
Retraité	18	41,9%
Sans objet	8	18,6%
Sans réponse	2	4,7%
Sociologue	1	2, 3%
Travailleur social	3	7%
Total	43	100%

Salariés pour lesquels la médiation n'est pas leur principale activité salariée.

Q5/Q8		
Avocat	1	4,2%
Consultant formateur	1	4,2%
Enseignant	1	4,2%
Juriste	1	4,2%
Psychologue	3	12,5%
Responsable associatif	1	4,2%
Retraité	1	4,2%
Sans objet	9	37,5%
Thérapeute	3	12,5%
Travailleur social	3	12,5%
Total	24	100%

Les 37,5% (sans objet) représentent au contraire les salariés dont la médiation est leur principale activité rémunérée.

Temps d'exercice de la médiation

Q10/Q15		
Moins de 1 an	5	11,6%
1 à 3	19	44,2%
3 à 5	10	23,3%
Plus de 5 ans	6	14%
Sans objet	1	2,3%
Sans réponse	2	4,7%
Total	43	100%

[Q10/Q15, Q5\Q10] Comparativement aux médiateurs salariés, peu de bénévoles exercent leur activité depuis plus de 5 ans.

Q5/Q15		
Moins de 1 an	1	4,2%
1 à 3	9	37,5%
3 à 5	5	20,8%
Plus de 5 ans	9	37,5%
Sans objet	0	0%
Sans réponse	0	0%
Total	24	100%

Champs d'intervention des médiateurs bénévoles

Q10/Q22		
Médiateur en entreprise	3	7%
Médiateur familial	7	16,3%
Médiateur pénal	10	23,3%
Médiateur polyvalent	1	2,3%
Médiateur scolaire	1	2,3%
Médiateur social	18	41,9%
Sans objet	1	2,3%
Sans réponse	2	4,7%
Total	43	100%

Champs d'intervention des médiateurs salariés

Q5/Q22		
Médiateur en entreprise	3	12,5%
Médiateur familial	12	50%
Médiateur pénal	5	20,8%
Médiateur scolaire	2	8,3%
Médiateur social	2	8,3%
Sans objet	0	0%
Sans réponse	0	0%
Total	24	100%

[Q5\Q22] Un médiateur salarié sur deux est médiateur familial.

Formation avant exercice de la médiation

Q10/Q35		
Oui	8	18,6%
Non	35	81,4%
Sans réponse	0	0%
Total	43	100%

Q5/Q35		
Oui	2	8,3%
Non	21	87,5%
Sans réponse	1	4,2%
Total	24	100%

Durée de formation avant exercice de la médiation

Q10/Q36		
Moins d'un mois	14	32,6%
1 à 6 mois	7	16,3%
6 à 12 mois	1	2,3%
Plus de 12 mois	13	30,2%
Sans objet	7	16,3%
Sans réponse	1	2,3%
Total	43	100%

Q5/Q36		
Moins d'un mois	2	8,3%
1 à 6 mois	1	4,2%
6 à 12 mois	2	8,3%
Plus de 12 mois	16	66,7%
Sans objet	2	8,3%
Sans réponse	1	4,2%
Total	24	100%

[Q10/Q35, Q5/Q35 et Q10/Q36, Q5/Q36] Les taux sont sensiblement proches entre les médiateurs salariés et les médiateurs bénévoles. C'est surtout le temps de formation (aux deux extrémités, moins d'un mois et plus de 12 mois) avant exercice des fonctions de médiateur qui distingue ces deux populations.

Opinions sur le temps de formation avant exercice de la médiation

Q10/Q39		
Moins d'un mois	12	27,9%
1 à 6 mois	9	20,9%
6 à 12 mois	5	11,6%
Plus de 12 mois	10	23,3%
Sans objet	5	11,6%
Sans réponse	2	4,7%
Total	43	100%

Q5/Q39		
Moins d'un mois	2	8,3%
1 à 6 mois	2	8,3%
6 à 12 mois	2	8,3%
Plus de 12 mois	14	58,3%
Sans objet	1	4,2%
Sans réponse	3	12,5%
Total	24	100%

[Q10/Q39, Q5/Q39] En comparaison avec les médiateurs bénévoles, les médiateurs salariés ont plutôt tendance à considérer que la formation avant exercice de la médiation doit être plus longue.

Opinions sur l'existence ou non de métiers qui se rapprochent de la médiation.

Q10/Q40		
Non	10	23,3%
Oui	24	55,8%
Oui et non	1	2,3%
Sans réponse	8	18,6%
Total	43	100%

Q5/Q40		
Non	11	45,8%
Oui	7	29,2%
Oui et non	1	4,2%
Sans réponse	5	20,8%
Total	24	100%

[Q10/Q40, Q5/Q40] Les bénévoles sont plus enclins à penser qu'il existe d'autres métiers qui se rapprochent de la médiation.

Opinions sur la médiation comme métier

Q10/Q42		
Non	11	25,5%
Oui	21	49%
Oui et non	7	16%
Sans réponse	4	6%
Total	43	100%

Q5/Q42		
Non	3	12,5%
Oui	19	79%
Oui et non	2	8,5%
Total	24	100%

[Q10/Q42, Q5/Q42] Les médiateurs salariés considèrent beaucoup plus que les bénévoles que la médiation est un métier.

Les autres professionnels peuvent prétendre faire de la médiation

Q10/Q43		
Non	6	14%
Oui	29	67,5%
Oui et non	4	9,25%
Sans réponse	4	9,25%
Total	43	100%

Q5/Q43		
Non	12	50%
Oui	10	41,5%
Oui et non	2	8,5%
Total	24	100%

[Q10/Q43, Q5/Q43] On retrouve les mêmes tendances que précédemment puisque ce sont les salariés de la médiation qui ont tendance à considérer que les autres professionnels ne peuvent pas faire de médiation. Nous ne sommes pas surpris de ces résultats dans la mesure où ces salariés sont majoritairement composés de médiateurs familiaux (50%) qui, comme nous l'avons relevé par ailleurs, partagent cette opinion.

ANNEXE 4

Extraits relatifs au traitement des questions ouvertes du questionnaire

Tableau des principales catégorisations relatives à l'enquête par questionnaire

Question : D'autres professionnels que les médiateurs peuvent-ils prétendre réaliser des médiations ? oui [] non [] Quelle que soit votre réponse, pouvez-vous dire pourquoi ?

Personnes citées pouvant prétendre réaliser des médiations (sans conditions)
Les professionnels
Consultants Chercheurs Psychologues (3) Sociologues Juristes (4) Avocats (3) Travailleurs sociaux (2) Policiers Gendarmes (2) Maires Directeurs d'école Instituteurs
Tous les individus
« N'importe quel individu capable de calmer la tension et d'amorcer un dialogue ». S19 « Au sens large, tout le monde peut servir d'intermédiaire, avec quelquefois des résultats hasardeux, quelquefois réussis ». S24 «Parce que tout le monde fait de la médiation au quotidien et à son niveau ».S51 « Tous ceux qui s'intéressent au règlement des conflits ». S67 « Tout responsable des relations humaines, dans le champ de la société, de la famille, de l'entreprise à vocation à conduire une action de médiation ». S3 « pour peu que dans leur profession ils aient de l'ouverture vers les autres et un esprit d'impartialité ». S62

D'autres professionnels peuvent réaliser des médiations sous certaines conditions	
Nécessité d'une distinction entre les différentes activités exercées. « Oui, à condition qu'ils distinguent leur activité de médiation de leur autre activité ». S5 « Oui si ils apprennent à être médiateur et à ne pas mélanger les choses. L'expertise dans un domaine peut aider ou gêner le médiateur ». S8 « Oui, sans mélanger les casquettes. Dans ce cas le « professionnel » est uniquement médiateur. Il s'agit alors de deux métiers exercés par la même personne ». S10 « Oui, ce qui paraît essentiel c'est que les professionnels se présentent clairement et annoncent toujours sous quelle casquette ils agissent (s'ils en ont plusieurs) ». S31 « Oui, à condition de faire abstraction des habitudes liées à leur profession qui risque d'entraver écoute et neutralité par des éclairages, soit uniquement psychologiques, soit uniquement juridiques de situations très complexes ». S44 « Oui, chacun peut être médiateur s'il sait écouter et respecter l'autre dans sa dignité mais il est nécessaire de quitter dans certains cas sa « casquette » professionnelle afin de sortir de la relation binaire qui souvent régit certains de nos métiers ». S45 « Oui, s'ils sont bien identifiés comme remplissant une fonction de médiation, elle même bien identifiée ». S46 « Oui et non cela dépend des capacités de chacun. Mais attention aux confusions ! Actuellement chacun emploie le mot médiation, chacun à sa façon, mais il y a des différences ». S47	S68Nécessité d'être mieux formés. Oui, mais leurs connaissances sont trop souvent parcellaires. S20 Oui, s'ils ont acquis une formation à cette pratique. S32 Oui et non quiconque est formé est compétent- quel que soit son métier- peut réaliser des médiations Etre médiateur est accessible à un travailleur social, un juriste, un psychologue, autant et pas plus qu'à un autre métier. S34 Oui et non : Oui à condition d'avoir été formé à la médiation. Non, s'il s'agit d'une pratique « sauvage ». S38 Oui s'ils ont eu une réelle formation. S41 Au niveau du positionnement du médiateur. « Oui, ceux qui se rapprochent de la médiation, mais attention à l'indépendance et à la neutralité »S17. « Oui chacun peut avoir plusieurs casquettes. Mais il faut que celle-ci soit visible pour les parties au niveau de l'indépendance et de la neutralité » S 37. « Oui chaque fois qu'ils agissent en tiers et laissent les autres dégager leur solution ». S29 « Oui, s'ils possèdent les qualités requises et se mettent en situation de médiation. Mais pas de pratiques occasionnelles ». S30 « Oui, s'ils ont des qualités et une âme de médiateur ». S43 « Oui, être animé de ne pas vivre dans le conflit ». S48 « A condition de ne pas être impliqué et d'avoir un minimum de formation » S57 Nécessité de définir les objectifs et les limites. « Oui à condition que les objectifs et les limites soient définis très clairement ». S15 Nécessité expérientielle « Oui, s'ils ont été en contact avec les situations de litiges et ont compris l'intérêt d'une solution négociée ». S23

D'autres professionnels que les médiateurs ne peuvent pas réaliser des médiations
Risque de confusion Pour le professionnel : « Non, la médiation est autre chose que le travail d'un avocat ». S4 « Non, ils doivent cultiver leurs deux professions (ou métiers) d'expert et de médiateur. et savoir clairement changer de « casquette » vis à vis du client le moment venu. Sinon ils exercent leur métier de base avec un esprit de médiation». S49 « Non, les professionnels confondent souvent médiation avec aide ». S9 Pour les usagers : « Non, risque de confusion pour les usagers ». S33 En raison de sa spécificité « Non, c'est une fonction spécifique en matière familiale ». S22 « Non, compte tenu de la spécificité de ce champ d'intervention ». S36 « Car pour mener une médiation, il faut beaucoup de temps » S57 divers « Non parce que c'est un métier ». S11 « Non, certains peuvent être amenés à faire des « actes de médiations », non pas le processus du début à la fin. » S27 « Il est anormal que des vigiles, des agents de sécurité, des assistantes sociales s'appellent médiateurs »

Selon vous, la médiation est-elle un métier ? Pourquoi ?

Pourquoi la médiation est un métier ?	La médiation est un métier mais…	Pourquoi la médiation n'est pas un métier ?	Pourquoi la médiation devrait être un métier ?	Les caractéristiques d ce métier.
- Elle implique un savoir faire, une compétence, un parfait sérieux dans l'exécution - Elle nécessite l'utilisation d'outils spécifiques (outils, fonctions spécifiques, formation spécifique, elle possède un champ spécifique, aptitudes spécifiques)(6) - Elle nécessite de vrais professionnels - Elle nécessite un savoir faire et une expérience (3) - Elle nécessite des outils et des qualités personnelles (3) - Les besoins sociaux dans des domaines de plus en plus variés sont importants - Elle nécessite une formation permanente - Elle nécessite de la technicité et du perfectionnement - Elle nécessite une qualification précise - Car il faut s'investir et être disponible pour écouter - Car la médiation obéit à un cadre. déontologique et à des techniques. - La médiation demande un travail sur soi-même et il ne faut donc pas en faire des emplois jeunes.	- Ce n'est pas une profession à temps plein - Quand le médiateur a un autre métier, il doit distinguer ses deux fonctions - Le médiateur doit exercer ses fonctions en même temps qu'un autre métier pour ne pas se couper de la réalité. - Elle nécessite une courte formation, mais elle s'appuie sur l'expérience de la pratique. En fait c'est un art. - Il faut cesser de galvauder la médiation par le bénévolat - Oui, la médiation est une technique dans le métier, non car elle ne se réduit pas à cette technique - Oui, mais il faut que les rémunérations ne proviennent pas seulement des médiés. - Mais attention aux risques d'interférences avec les métiers existants. Il peut l'être si on sait orienter son activité. Tout dépend de son champ d'application (problème de voisinage ou litige grave). Mais attention aux métiers à la mode qui ne respectent pas les principes de médiation.	- Car il est impossible d'être médiateur à temps plein - Car il est difficile de gagner sa vie en faisant de la médiation - Les besoins sociaux auxquels répond la médiation peuvent disparaître dans notre société. - Il existent des professionnels existant (AS, ES …) qui investissent et ont la possibilité d'investir la médiation - C'est une fonction mais pas un métier à temps partiel (2) - Car s'il y avait une culture de la médiation chacun pourrait réaliser des médiations. - C'est un apostolat (activité où l'on se consacre de façon désintéressée). - C'est un état d'esprit - C'est d'abord un processus éducatif. - Pour mener à bien une médiation il faut beaucoup de temps.	- Elle devrait le devenir comme en Allemagne - Elle pourrait le devenir (sans commentaire) - Il faut qu'elle devienne un métier pour être reconnue officiellement - Il faut qu'elle devienne un métier car le cumul de deux professions est usant (il faut pouvoir en vivre)	- C'est un état d'esprit plutôt qu'un ensemble de techniques - Elle (la médiation) doit être pratiquée avec d'autres médiateurs - Elle demande un travail sur soi-même et l'acquisition de méthodes - Elle permet de sortir les gens de l'assistanat - La médiation doit posséder un savoir faire et un savoir être - Elle demande une volonté de ne pas vivre dans le conflit. Elle permet la distance entre médiant et le médiateur. Elle demande de réelles qualités et des connaissances en rapport avec les relations humaines.

Quelles sont, selon vous , les principales qualités personnelles que doit posséder le médiateur ?

A) Valeurs morales (par rapport au registre humain)	B) Positionnement du médiateur	D) Compétences relevant du registre technique	E) Caractérisation du médiateur à partir de ses traits de personnalité	F) Implication du médiateur dans son travail
Authenticité (2) Honnêteté (4) Ouverture de cœur (5) Respect de l'autre (6) Sens de l'équité(4) Sens de la responsabilité(4) Sensibilité (2) Avoir la vocation (2) Confiance inconditionnelle au potentiel humain (2) Tolérance (4) Aimer les gens Ouverture aux autres modestie	Ecoute et attention (47) Empathie (17) Neutralité (16) Position de retrait (3) Impartialité (8) Distance (6) Prudence (2) Objectivité (3) Pondération (4) Patience (17) Diplomatie (3) Curiosité saine Indépendance (2) Clarté de son positionnement Discrétion, confidentialité (3) Respect rigoureux du secret professionnel Ne pas juger Confidentialité (2)	Capacité d'expression, esprit de synthèse, art de la reformulation (17) Qualité de mémoire (2) Rigueur (4) Sens de l'organisation (2) Méthode d'approche institutionnelle (2) Logique (2) Aptitude à travailler en équipe (3) Bonne formation, acceptation d'une supervision, connaissance de la loi Travail sur les émotions, sur les affects Capacité d'analyse Rigueur dans le suivi des dossiers	Créatif, imaginatif (14) Equilibre personnel (7) Se sentir à l'aise pour mettre les autres à l'aise Humilité (7) Humour (6) Curiosité (3) Autorité (4) Sympathie (2) Convivialité (4) Optimisme (2) Sérénité Calme Etre au clair avec ce qui nous motive <u>Autres</u> Crédibilité Compréhension des contexte et des modes de fonctionnement des groupes et des personnes dans leurs inter-relations Savoir convaincre	Motivation (4) Prise de risque (2) Pugnacité, Opiniâtreté, Ténacité (3) Présence, Disponibilité (8) Enthousiasme (2) Diplomatie Humour

Quelles sont, selon vous, les valeurs les plus importantes sur lesquelles le médiateur doit s'appuyer pour réaliser des médiations ?

A) Valeurs morales	B) Valeurs citoyennes	C) Positionnement du médiateur et compétence technique	D) Décentration par rapport à ses propres valeurs	E) Divers (inclassable)
Tolérance (8) Sincérité (2) Honnêteté intellectuelle (2) Equité 8) Le respect (8) L'amour L'estime de l'autre Respect de la dignité de l'autre (2) Respect de l'humain (2) Respect de l'altérité Respect de l'autre (2) Justice (2) Sens humain (2) Désir de pacification Intérêt de l'enfant Sens Authenticité Ouverture Intégrité (2) Ethique et cœur Croire en l'homme La non-violence Solidarité Présence humaine	Citoyenneté (2) Sens de la responsabilité à l'égard de la société Suppléer l'action des pouvoirs publics Faire évoluer la cité et les comportements Sens de la citoyenneté Valeurs de la République Déclaration des droits de l'homme Egalité devant la loi et sanction s'il y a lieu Droits de l'homme Respect de la loi	Neutralité (9) Indépendance (3) Ecoute (10) Reformulation (2) Se sentir à l'aise pour mettre les autres à l'aise Epanouissement personnel Bienveillance (2) Empathie (5) Le non-jugement (3) La confidentialité (8) L'impartialité 5) Accueillant Solide Créatif (2) Bon sens, modération Curiosité de l'autre Secret professionnel Ouverture d'esprit Déontologie Compréhension Croire en la vertu de la communication Savoir convaincre les parties Adaptation Discernement (2)	Les valeurs exprimées par les médiés Acceptation de la réalité Absence de jugement de valeur Reconnaissance de l'autre Etre capable et faire abstraction de ses sentiments Se mettre dans la peau de l'autre	Liberté statutaire Goût des relations humaines Acceptation des parties à entrer dans les processus de médiation Communication positive

Avez-vous reçu une formation à la médiation avant d'exercer ? si oui, pensez-vous que cette formation a facilité votre travail de médiateurs ? oui [] non [] Pourquoi ?

A) Connaissances juridiques	B) Importance de la pratique	C) Rencontre avec d'autres médiateurs	D) Connaissance des techniques d'entretien et des processus communicationnels	E) Travail sur soi	F) Divers
- Remise dans le coup en droit et psychologie - Connaiss. juridiques, techniques et psycho. (3). - Formation en droit civil et pénal permettant de mieux faire face aux problèmes que rencontrent les familles. - Notions de droit (2)	- Stages d'observation de la pratique des autres médiateurs - La formation pratique permet l'expérimentation - L'entraînement par la suite reste très important - Ma formation s'est surtout faite en observant des médiations pénales - Réunions d'analyse de la pratique - Analyse de la pratique indispensable - Dans la mesure où avant d'exercer il vaut mieux avoir pris connaissance des quelques règles de base, fruit de l'expérience des médiateurs - Formation indispensable sur le plan pratique	- Constitution de réseaux - Rencontre des médiateurs en exercice - Echanges constants avec d'autres médiateurs de l'association - Travail en équipe dans la conduite d'entretien - Les journées de formation et les échanges entre médiateurs sont utiles	- La formation m'a appris les techniques de communication - Négociation, gestion des conflits, techniques d'entretien (3) - Communication (2) - Ecoute (5), jeux de rôle (2) - Maîtrise des mécanismes d'entretien - Sens de l'écoute (2) - Connaissance des règles de médiation techniques d'écoute (3) Faire une synthèse	- Le travail sur soi est indispensable - La médiation ne se limite pas à des techniques d'entretien - Distanciation - Savoir être - Neutralité - Travail sur soi-même (2) - Prise de recul - Prise de conscience des processus de mise en situation	- Montage de dossiers - Je n'ai rien appris, mon regard s'est transformé - On ne s'invente pas médiateur - Question d'habitude personnelle et occasionnellement - La formation n'est pas indispensable mais souhaitable Comment. trop généraux - La formation a facilité mon travail par la définition du cadre des interventions et des méthodes à utiliser - Acquisitions de connaissances -La formation donne un cadre d'interven-tion et spécifie les limites

Doit-on avoir suivi une formation pour réaliser des médiations ? oui [] non []
Quelle que soit votre réponse, pouvez-vous dire pourquoi ?

A) Qualités innées (très minoritaire)	B) Acquis variable en fonction des ses prédispositions	C) Formation indispensable car nécessité de se former quelles que soient ses facultés personnelles ou professionnelles antérieures	
(S43) On n'est pas médiateur, on naît médiateur. Même formé, il manquera toujours quelque chose. (S28) Aucune durée de formation ne corrigera l'absence de formation.	La formation doit être variable eu égard - au champ d'intervention (S10 et S26) - à l'expérience acquise dans la vie courante (S28) - au cursus antérieur à la maturité de la personne La formation doit être courte suivant l'expérience de la vie courante et si l'on est prédisposé à régler les conflits (S28)	- Il faut valoriser la formation permanente et la pratique (S33) - Les fonctions de médiateur ne s'improvisent pas - (S28) Même avec d'éventuels talents naturels, nécessité de prendre connaissance de données psychologiques - (S3, S4, S5) On ne s'improvise pas médiateur, cela demande du recul, des techniques, un travail sur soi. - (S16) On ne s'invente pas médiateur (S6, S12) Les métamorphoses ne se réalisent pas en quelques semaines (S15) Elle (formation) n'est jamais terminée.	- (S17) La tolérance, l'écoute active ne me semblent pas si naturelles. - (S25, S27, S29, S55, S66) Elle permet de se distancier, d'intégrer des connaissances psychologiques et en droit..., la connaissance des processus psychologiques, d'affiner des techniques, de prendre du recul, de se connaître soi-même, de solidifier ses connaissances pratiques, d'acquérir des techniques pour mieux accepter les valeurs d'autrui, favoriser la maturation des acquis. - Pour définir le cadre de la méthode - Pour aider à la réflexion - Nécessité de faire des jeux de rôle (S52) Autres (S22) Condition nécessaire mais insuffisante, charte européenne de formation à la médiation familiale énonce des critères satisfaisants. Il est important de connaître les règles (S53) (S62). Pour répondre à la diversité des cas (S56) Pour apprendre à connaître ses limites (S57) (S58)

Existe - t-il selon vous un métier qui se rapprocherait de la médiation, Quelle que soit votre réponse pouvez vous dire pourquoi ?

Non, il n'existe pas de métier qui se rapproche de la médiation.	Oui, il existe un métier qui se rapproche de la médiation.	Oui et non , il existe un métier qui se rapproche de la médiation.
C'est un métier nouveau qui se suffit à lui même(S7). - Parce que je ne crois pas que la médiation soit un métier (S13). - Le rôle du conciliateur est plus judiciarisé et ses activités se déroulent uniquement dans les tribunaux(S14). - Les assistantes sociales pratiquent la médiation dans le cadre de leur fonction, mais elles n'ont plus le temps, d'où la floraison massive des médiateurs(S16). - C'est une nouvelle fonction à part entière émergeant d'une société de plus en plus complexe où l'inculture et l'échec scolaire produisent de plus en plus d'exclus (S18). - Aucun métier ne rend quelqu'un médiateur même si beaucoup de métiers mettent les individus en situation de médiation(S34). - Non la médiation ne peut pas être un ersatz de consultant , de travailleurs sociaux ou de juge. Il faut lui reconnaître une spécificité unique (S46). - Car il ne faut pas les confondre à des métiers de service contentieux (S54) - Les autres métiers ne s'appuient pas sur les actes volontaires des parties (S55) - C'est d'abord une attitude intérieure	- A l'instar du consultant qui à un rôle d'animateur de la confrontation. (S2) - La médiation peut se rapprocher de l'arbitrage ou de la conciliation par certains aspects mais c'est une technique et un processus spécifiques (S4) - Comme le conseil en organisation, car il s'agit de trouver des solutions positives (S5). - Comme le négociateur car la médiateur est un négociateur (S6). Les métiers de la relation d'aide comme les travailleurs sociaux et les consultants juridiques (S17). - Les professionnels du champ juridique de la psychologie et des sciences humaines (S22). - Comme le conciliateur l'objectif est de mettre fin au conflit en apportant une solution acceptée par les protagonistes(S23) - Du thérapeute (expression libre, épanouissement), du traducteur (fait le va et vient entre deux langues de l'architecte car il répond aux attentes tout en prenant en compte les contraintes de la réalité (S24). - Conseil, avocats, médecin, AS,... Chaque fois que ces acteurs interviennent en tiers dans une relation symétrique caractérisée par une rupture(S29). - Pourquoi pas le curé, le pasteur ou le rabbin (S30). - Certains aspects de la médiation peuvent faire penser aux fonctions de conseiller conjugal (S33). - La médiation est avant tout un état d'esprit, une philosophie, elle peut se pratiquer dans de nombreux secteurs professionnels (S39) - Du psychologue qui est sensé connaître ce qui perturbe et motive l'être humain et de l'éducateur qui est en même temps un repère et un recours(S43). - Tous les métiers qui touchent à la relation humaine « humanité » et à la communication. Nous faisons tous de la médiation à tous les moments si nous savons être tiers (S45). - L'activité judiciaire est habituée à réfléchir sur les litiges et les possibilités de les résoudre(S50). -Tous les métiers qui ont des contacts avec les autres (S61) - Les métiers d'écoute et de conseil (avocats, juges (S68) - Les conciliateurs, ils essaient de résoudre des conflits qui sont déjà au stade juridique (S53)	- Il ne s'agit pas de technicité mais plutôt d'un état d'esprit.(S1) - Elle est une spécificité dans le sens où elle intervient non comme une aide mais comme un catalyseur(S)

ANNEXE 5

Grille d'entretien semi-directif/médiateurs sociaux (hors ALMS)

Trajectoire professionnelle du médiateur

Pouvez-vous nous parler de votre passé professionnel ou de vos activités bénévoles qui ont précédé votre travail de médiateur ?

Quelles sont les principales raisons qui vous ont conduit à pratiquer la médiation ?

Relation médiateurs/usagers

Quels sont, selon vous, les motifs qui motivent les parties à recourir à la médiation ?

Comment les usagers perçoivent-ils votre travail ? (Quels types de reconnaissance vous accordent-ils?)

Conception individuelle de la compétence (complétée par notre questionnaire)

Peut-on considérer la médiation comme un métier ou doit-elle être considérée comme une simple fonction ?

Qu'est-ce qui permet de dire que le médiateur est plus ou moins compétent ?

Etre médiateur c'est obligatoirement avoir suivi une formation à la médiation ?

La manière dont les médiateurs procèdent en médiation

Sur quoi vous appuyez-vous pour rapprocher des points de vue trop distants (sur le rappel de la règle de droit, sur le bon sens, la morale, ...) ?

En vous appuyant sur l'exemple d'une médiation qui a réussi, pouvez-vous, m'indiquer, selon vous, quelles sont les principaux éléments de cette réussite ?

En vous appuyant sur l'exemple d'une médiation qui n'a pas abouti à un accord entre les parties, pouvez-vous, m'indiquer, quelles en sont, (selon vous) les raisons principales ?

Domaine de compétence

Que pensez-vous des professionnels comme les avocats ou les éducateurs, qui avancent l'idée qu'ils sont aussi des médiateurs ?

Quels sont les domaines où le médiateur doit prioritairement intervenir et où il ne doit pas intervenir ?

ANNEXE 6

Grille d'entretien semi-directif/ médiateurs pénaux

Age : Sexe :

Quelle profession occupez-vous ou occupiez-vous avant d'être médiateur ?

Votre profession vous aide-t-elle dans votre travail de médiation ?

Dans les dossiers (procès verbal) que vous envoie le procureur de la République y-a-t-il une qualification juridique de l'affaire ?

Les éléments que vous avez dans le procès verbal concernant les protagonistes sont-ils suffisants pour mener à bien vos médiations ?

Le travail des instances qui enregistre les dépositions est-il complémentaire du vôtre ?

Vous appuyez-vous dessus pour vous-même qualifier la nature des faits reprochée au mis en cause ?

Êtes-vous toujours certain de la culpabilité du mis en cause ?

Pouvez-vous décrire une médiation type ?

Est-il besoin de connaître le droit pour être médiateur pénal ?

Quelles sont, selon vous, les principales qualités que doit posséder un médiateur pénal ?

Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez dans vos fonctions de médiation ?

Comment procédez-vous pour obtenir une « réparation » des actes commis par le mis en cause ?

Pensez-vous que les médiations pénales doivent se dérouler dans un palais de justice ? Pourquoi ?

ANNEXE 7

Table des motifs de classement

Table des motifs de classement sans suite utilisée depuis 1998 par l'ensemble des Parquets en France. Cet outil permet désormais d'avoir une idée plus précise sur le nombre de médiations pénales réalisées en France.

<table>
<tr><td>- Absence d'infraction</td><td rowspan="3">- Procédures alternatives mises en œuvre par le Parquet :
- Réparation / mineur médiation
injonction thérapeutique
plaignant désintéressé sur demande du Parquet
régularisation sur demande du Parquet
rappel à la loi/avertissement
orientation structure sanitaire, sociale ou professionnelle sur demande du Parquet</td></tr>
<tr><td>- Infraction insuffisamment caractérisée</td></tr>
<tr><td>- Motifs juridiques :
extinction action publique/retrait de plainte
extinction action publique/amnistie
extinction action publique/transaction
autres cas extinction de l'action publique (décès, prescription, abrogation loi pénale, chose jugée)
immunité
irrégularité de la procédure
irresponsabilité de l'auteur</td></tr>
<tr><td>- Poursuite inopportune
recherches infructueuses
désistement plaignant
état mental déficient
carence plaignant
comportement de la victime
victime désintéressée d'office
régularisation d'office
préjudice ou trouble peu important causé par l'infraction</td><td>- Procédures alternatives mises en œuvre par d'autres autorités
Autres poursuites ou sanctions de nature non pénale
- Auteur inconnu
- Non lieu à assistance éducative</td></tr>
</table>

ANNEXE 8

Grille d'entretien semi-directif/ avocats

1) Avez- vous une expérience de médiation ?

2) A partir d'affaires que vous avez suivies, pouvez-vous me dire quelles sont les principales raisons des échecs et des réussites en médiation ?

3) Est-ce la profession la mieux préparée pour investir le champ des modes de règlement amiable des litiges et plus particulièrement de la médiation ?

4) Avez-vous rencontrez d'autres médiateurs issus de professions autres que celle d'avocat et pensez-vous que leur manière d'agir en médiation se distingue de la votre?

5) Comment un avocat peut-il s'adapter pour prendre en compte les requêtes de deux parties, lui qui est plus habitué à plaider pour une seule partie ?

6) Pensez-vous que les avocats doivent suivre une formation supplémentaire à la médiation ou sont-il préparés à réaliser des médiations sans formation complémentaire ?

7) Quelles sont, selon vous, les principales qualités que doit posséder un médiateur ?

(20)

Les avocats à l'initiative d'un centre de médiation

34/1

12 NOV 1999
L'UNION
51000 REIMS
Tél. : 03.26.50.50.50
P.Q.R.
O.I.D. 13336?

ANNEXE 8
Exemple d'articles étudiés.

Comme l'avait annoncé le bâtonnier Étienne Delpierre lors de la rentrée judiciaire 1999 et après avoir lancé son site sur Internet, le barreau de Soissons crée un centre de médiation.

L'AUTORITÉ judiciaire manifeste un intérêt croissant pour la médiation, car celle-ci présente un double intérêt : elle permet d'apporter une réponse rapide et amiable à un litige, et donc une réponse mieux acceptée puisque non imposée aux parties.

Les avocats ont décidé de se placer sur le créneau : « *la médiation ne doit pas être une justice au rabais. Elle doit être confiée à des professionnels offrant des garanties de compétence, de formation, de neutralité et d'indépendance* » indique le bâtonnier Delpierre.

L'avocat est soumis au respect de règles professionnelles et déontologiques. Les médiateurs du centre *Aisne médiation* seront des avocats soissonnais confirmés justifiant d'un exercice professionnel d'au moins 10 années, ainsi que d'une formation dispensée par le centre de formation professionnelle des avocats. Ils sont huit actuellement à avoir répondu favorablement à cet appel au volontariat.

La médiation a vocation à être mise en œuvre dans tous les domaines du droit, à l'exception de la médiation pénale qui relève de l'autorité du Parquet. « *A l'évidence, le contentieux familial et le contentieux social sont les domaines privilégiés pour la médiation. Dans ces deux domaines, un médiateur ne peut favoriser des solutions équitables s'il ne connaît pas les droits de chacun et s'il ne tient pas compte des intérêts d'éventuels tiers, notamment des enfants dans un conflit familial* ».

Saisine

Lorsqu'une juridiction est déjà saisie, le juge peut mettre en œuvre -avec l'accord des parties- une médiation pénale. « *Aisne médiation* » pourra ainsi être saisie pour effectuer cette médiation judiciaire. « *Aisne médiation* » pourra également être saisie, en dehors de tout procès, à la demande de deux parties en litige, pour tenter de régler amiablement le conflit et prévenir ainsi une action judiciaire.

Enfin, « *Aisne médiation* » pourra être saisie à la demande d'une seule partie qui souhaite voir le centre proposer cette médiation, laquelle ne pourra bien entendu avoir lieu que si l'autre partie accepte. Au terme de la médiation, l'accord « construit ensemble » sera signé par les parties et pourra être entériné par le juge.

Côté finances, les honoraires ont été fixés à 750F (hors taxe) de l'heure, sachant qu'« *il faut compter environ deux heures pour une médiation* ». Si le médiateur est désigné par le juge, il interviendra alors en qualité d'expert et les honoraires pourront éventuellement être pris en charge par l'aide juridictionnelle.

Déjà, en France, à l'initiative de divers barreaux, plusieurs centres de médiation se sont créés. Celui de Soissons a une vocation départementale et, comme le souhaite le bâtonnier Delpierre, pourrait associer d'autres barreaux de l'Aisne.

Le centre de médiation « *Aisne médiation* » a son siège social dans les locaux de l'Ordre des avocats du barreau de Soissons, au palais de justice. Il peut être contacté par écrit ou par téléphone, tél. 03.23.53.24.13.



Le bâtonnier Delpierre : « la médiation ne doit pas être une justice au rabais ».

ANNEXE 9

Grille d'entretien semi-directif/ALMS

Age : Sexe : Domaine d'intervention/

Que faisiez-vous (professionnellement et ou scolairement) avant de devenir médiateur ?

Comment avez-vous été recruté ?

Pensez-vous que d'autres professionnels assurent les mêmes fonctions que vous ?

Quels sont les moyens dont vous disposez pour réaliser votre mission ?

Quelles sont les principales difficultés que vous avez rencontrées dans votre travail quotidien ?

Comment les autres intervenants reconnaissent votre travail ?

Est-ce que la formation que vous avez suivie répond à vos souhaits ?

ANNEXE 10

Exemple d'une des fiches de poste étudiés de médiateur emploi-jeune[1]

Association Accueil et Echanges
(Lille) : Fiches et descriptifs de postes

Présentation de l'employeur :
Présentation de l'employeur : Association Accueil Echanges (AAE).
Adresse : 6 rue du manoir, 59 000 Lille.
Objet : lutte contre l'exclusion sociale.
Ressort d'intervention / arrondissement de Lille
Nombre de salariés :140 (90 ETP).

Présentation du service :
- Service de rattachement : Hotel Social d'Urgence.
- Le champ d'intervention du service : l'hébergement temporaire et l'accompagnement social.
- Ses missions : par le biais d'un accompagnement social, favoriser l'insertion de personnes en grande difficulté.

Description du poste de l'emploi jeune :
- Les besoins à satisfaire : accompagnement social spécifique.
- Mode de recrutement de l'E.J. : passage d'un statut d'objecteur de conscience à celui d'E.J, pas d'appel à candidature.
- Intitulé de poste de l'E.J. : tuteur médiateur pour sans abri.
- Date de création : 9/98.
- Aide à l'ingénierie de projet : montage en interne.
- L'impact de la création d'un E.J. sur les activités de la structure : son arrivée réinterroge les pratiques des professionnels de l'association.
- Durée hebdomadaire de travail : 35 h.
- Nature du contrat : CDI.

Missions de l'E.J. :

Objectif : aider les personnes accueillies à construire un projet d'insertion.
Activité principale : accompagnement individuel (1/3) et collectif (2/3).
Activités détaillées :
- accueil et évaluation des capacités d'autonomie de la personne,
- construction d'un projet d'insertion,
- accompagnement social et parfois physique, accompagnement de la personne dans son projet d'insertion,
- orientation,

[1] Nous avons volontairement modifié le nom et les coordonnés de l'association.

- animation en soirée

Le public visé : SDF célibataires des deux sexes et couples.
Les principaux partenaires : CCAS, circonscription d'action sociale, Comité de probation, services sociaux pénitentiaires, hôpitaux, services psychiatriques, associations tutélaires, associations spécialisées dans la santé, foyers d'urgence et CHRS.
Difficultés rencontrées dans la prise en charge de l'activité : Le manque d'expérience a rendu le travail d'accompagnement d'autant plus difficile qu'il s'agissait d'un public aux problématiques lourdes. Au départ, il a eu du mal à gérer le problème de la distanciation.

Encadrement et milieu professionnel de l'E.J. :
L'organisation de l'encadrement : Le chef de service est à la fois supérieur hiérarchique et tuteur. Régulation d'équipe régulière. Au quotidien travail autonome sans présence hiérarchique et fonctionnement en équipe.
Le processus d'intégration de l'E.J. dans la structure : Intégration très rapide car l'E.J. avait travaillé dans le foyer en tant qu'objecteur de conscience.

Compétences acquises et à développer :

Compétences et capacités requises dans le profil de poste : critères prioritaires portant sur le savoir-être :
- une grande implication personnelle dans le projet associatif,
- l'écoute,
- sensibilité aux enjeux sociaux,
- démarche participative.

Niveau de formation de l'E.J. : Licence en droit.
Compétences professionnelles et capacités à développer :
- la communication écrite,
- la communication orale,
- le développement du partenariat,
- enjeu de la médiation et du suivi.

La formation envisagée : La formation est pourvue en interne par le biais des échanges d'expériences avec les professionnels de l'association ou des sessions ciblées (le diagnostic social, la violence des conflits). Le projet de professionnalisation de l'E.J. s'oriente vers une formation d'éducateur spécialisé.