

LA MEDIATION: INNOVATION ET STABILISATION DES COMPETENCES

AUTEURS: Sous la direction de Philip MILBURN
INSTITUT: GRASS (Groupe d'analyse du social et de la sociabilité)
DATE: Septembre 2000
PUBLICATION: Ronéo. 107 pages + annexes

1. Objet, objectifs et méthodes de la recherche

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

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

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

2. Dispositifs pratiques et dispositions éthiques.

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

ou l'accord peuvent porter, mais leurs conditions de réalisation.

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

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

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

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

3. Domaines d'intervention et configurations locales

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

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

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

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

4. La compétence entre indépendance et affiliation

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

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

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

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

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

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

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

L'autonomie d'action de la médiation répond également à un processus de structuration

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

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

SOMMAIRE

Préambule

Première partie : Pour une sociologie de la compétence en médiation

Chapitre 1 - Les logiques de la compétence en médiation. Objet, questionnements et concepts

- 1.1 La médiation comme objet stable
 - A- La notion de compétence
 - a. La compétence comme concept sociologique
 - b. La compétence relationnelle
 - B- Contraintes et ressources de la médiation
 - a. Ressources d'autorité
 - b. Ressources éthiques et techniques
- 1.2 Une démarche empirique et comparative
 - A- Types de médiation
 - a. La médiation pénale
 - b. La médiation sociale
 - c. La médiation familiale
 - B- Contexte et pratiques
 - a. Les instances
 - b. Les pratiques

Chapitre 2- Méthodologie : Présentation des terrains, collecte et analyse des données

- 1.1. Le choix des sources de données
 - A. Les sites
 - a. Le Val d'Oise
 - b. Paris
 - c. L'ouest mosellan
 - d. Nantes et son agglomération
 - B. Les instances
 - a. La médiation pénale
 - b. La médiation sociale
 - c. La médiation familiale
 - d. Conclusion
- 2.2. Procédure de collecte, nature et validation des données
 - A. Données quantitatives. Analyse des dossiers de médiation
 - a. Les instances concernées
 - b. Nature et validation
 - c. Analyse et présentation
 - B. Données institutionnelles. Analyse morphologique des instances
 - a. Entretiens institutionnels
 - b. Documents et sources secondaires

- b. Documents et sources secondaires
- C- Analyse des pratiques et données discursives
 - a. Les discours sur les pratiques : l'entretien compréhensif
 - b. Guide et conduite d'entretien
 - c. Informateurs
 - d. Analyse, validation et présentation des données

Seconde partie : Le contexte institutionnel et social

Chapitre 3 - Instances de médiations et médiateurs

- 3.1. Présentation des instances : statuts et contextes
 - A. La médiation pénale
 - a. Le statut juridique et les activités
 - b. L'historique et les activités de l'instance
 - c. Conclusion sur la médiation pénale
 - B. La médiation sociale et urbaine
 - a. Metz
 - b. Thionville (Moselle)
 - c. St-Herblain (agg. nantaise)
 - d. Conclusions sur la médiation sociale et urbaine
 - C. La médiation familiale
 - a. Metz
 - b. Paris
 - c. Le Val d'Oise
 - d. Nantes
 - e. Conclusion sur la médiation familiale
- 3.2. L'origine des demandes
 - A. Les saisines judiciaires
 - a. Les réquisitions du Parquet
 - b. Le juge des affaires familiales
 - B. Les orientations non judiciaires
 - a. Les mains courantes de police
 - b. L'orientation pluraliste
- 3.3. Les médiateurs
 - A- Le statut des médiateurs
 - a. Les bénévoles
 - b. Les vacataires et les quasi-bénévoles
 - c. Les salariés
 - B- Les qualifications et la formation
 - a. Les qualifications préalables
 - b. La formation initiale
 - c. La formation interne et la supervision
 - d. De la formation à la compétence

Chapitre 4 - Les situations de différends traitées

- 4.1 Les faits et leurs protagonistes
 - A. Classification générale,
 - B. La médiation pénale
 - C- La médiation familiale et la médiation sociale
 - a. La médiation familiale
 - b. La médiation sociale
 - D- Caractéristiques sociales des protagonistes
 - a. Caractéristiques comparées des parties
 - b. Caractéristiques comparées selon les
 - c. La médiation et son public
- 4.2 De la relation au différend

- A-La nature de la relation
 - a. Catégorisation des relations
 - b. Relations de proximité
- B- Dispute, conflit et préjudice
 - a. Deux types de différends
 - b. Dynamique du différend
- C- Configurations locales
 - a. Conflits familiaux
 - b. Les différends de proximité
 - c. les différends entre quidams et autres troubles
 - d. Rationalités locales

Troisième partie : La compétence en action

Chapitre 5 - Dispositifs et modalités de la Médiation

5.1. La mise en place de la médiation

- A. L'entrée en médiation
 - a. Sollicitation à une médiation non mandatée
 - b. Sollicitation à une médiation prescrite
 - c. Sollicitation et mise en place de la médiation
- B. Les séances de médiation : configurations temporelles
 - a. La médiation pénale
 - b. La médiation sociale
 - c. La médiation familiale
- C. Les séances préparatoires
 - a. Information et adhésion
 - b. la version des faits
 - c. le cadrage général du processus de médiation

5.2. De la médiation à l'accord

- A. Les dispositifs : espace, décor, accessoires, acteurs
 - a. Le choix du lieu
 - b. Décor, mobilier et accessoires
 - c. Co-médiation et comédia-tion
- B. Le déroulement des rencontres
 - a. La fixation des objectifs
 - b. Les étapes de la rencontre
 - c. Les intervalles entre les rencontres
- C- Les protocoles d'accord
 - a. Résolution des préjudices en médiation pénale
 - b. Résolution des conflits de proximité
 - c. Résolution des conflits familiaux

Conclusion

Chapitre 6 - Techniques et éthique et de la médiation

5. 1. Les méthodes d'intervention

- A. De la confrontation au dialogue
- B. Du dialogue à la conciliation

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

- A. Adhésion et confiance
- B. Responsabilisation et solutions.

5.3. De l'impartialité à l'équité

Conclusion

Conclusion générale : Cohésion et incohérences de la médiation

1. Dispositifs pratiques et dispositions éthiques
2. Domaines d'intervention et configurations locales
3. La compétence entre indépendance et affiliation

Références bibliographiques

Annexes