

Brigitte HAINZ

« **La médiation dans le champ des politiques sociales en France** ». In : L'intervention sociale en débats. Ouvrage collectif sous la direction de Gilles FERREOL, Bruno LAFFORT et Alexandre PAGES, EME éditions (Proximités Sociologie), novembre 2014. Chapitre 6, pages 91 à 111.

CHAPITRE 6

LA MÉDIATION DANS LE CHAMP DES POLITIQUES SOCIALES EN FRANCE

Brigitte HAINZ *

La médiation se développe en France dans de nombreux domaines tels que la vie sociale, la famille, l'entreprise, le commerce et la consommation, les relations avec les administrations et les services publics. Cette démarche, encore en émergence, est promue au sein de l'Union européenne comme une contribution au vivre ensemble, dans la mesure où les objectifs qui lui sont assignés sont de pacifier les relations sociales et de freiner la judiciarisation croissante à laquelle sont confrontées les grandes démocraties.

Avant d'engager une réflexion sur la place de la médiation dans le champ des politiques sociales, des éléments génériques sont à mettre en lumière, quel que soit le domaine dans lequel cette médiation se déploie. Pour se faire, dans une première partie, seront présentés un panorama des différentes formes et types de médiation ainsi qu'un cadre analytique de cette démarche considérée comme spécifique. Ces éléments ont été élaborés à partir d'une revue de la littérature spécialisée et de l'étude des textes législatifs et réglementaires.

À partir de cette approche générale, un *focus* sera proposé sur deux types de médiations développées dans le cadre des politiques sociales, la *médiation familiale* et la *médiation sociale*, et sur des démarches encore peu formalisées et réunies sous l'appellation de *médiations en travail social*. L'analyse du cadre politique et institutionnel de ces différentes médiations est issue de nos expériences de formation d'intervenants et de cadres supérieurs du secteur médico-social. C'est en effet en co-construisant des savoirs sur les fondements et les principes de la médiation qu'ont été précisées les principales orientations prises par les pouvoirs publics et les différentes fonctions des médiateurs.

∴

I. LA MÉDIATION, UNE DÉMARCHE SPÉCIFIQUE ET POLYMORPHE

Dans le champ des politiques sociales, le développement de la médiation est assez tardif, car son origine est située en France dans les années 1980. Comme dans les autres domaines, les pratiques de médiation s'apparentent à un vaste chantier de construction. De nombreux praticiens et chercheurs se sont efforcés de mettre en évidence la spécificité de cette démarche en énonçant des principes fondamentaux qui lui sont liés comme le libre consentement des participants, la responsabilité, l'équité, l'indépendance et la neutralité. Ces principes font actuellement consensus. Il en est de même de la définition de la médiation que nous pourrions énoncer comme « *un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs – favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause* » (Guillaume-Hofnung, 2009).

L'Union professionnelle indépendante des Médiateurs reprend ces principes fondamentaux en proposant la définition suivante : « *Quel que soit le contexte, la médiation est une démarche qui, par la fonction d'un tiers impartial, le médiateur, conduit à une approche plus claire des relations*

* Docteure en sociologie, formatrice en politiques sociales et en méthodologies d'intervention.

humaines. Elle repose sur le libre engagement des acteurs. Son cadre neutre et sa totale confidentialité favorisent l'expression des faits et des émotions. Elle instaure une nouvelle écoute et une meilleure compréhension de chacun. La médiation ne tente pas de nier les différends ou les conflits. Elle prend en compte leurs sens et leurs effets. Elle permet aux acteurs de les anticiper, de les résoudre ou de les dépasser en restaurant la parole et le respect mutuel. Elle permet de trouver des solutions construites en commun, ce qui est un gage de durée. »

La plupart des spécialistes s'accordent à différencier la médiation de la *négociation* « qui est la recherche transactionnelle d'une solution sans l'intervention d'un tiers », de l' *arbitrage* « qui consiste à s'en remettre à un tiers qui tranchera le litige » et de la *conciliation* « qui est nécessairement préalable et n'implique pas forcément l'intervention d'un tiers, le premier conciliateur étant le juge selon le code de procédure civile » (Lascoux, 2009). Or, si tous les praticiens de la médiation se réfèrent à ces définitions, ils admettent l'existence de formes diversifiées de pratiques selon les contextes. Certains spécialistes proposent d'ailleurs d'introduire les termes de *continuum médiationnel* ou d' *arc-en-ciel de la médiation* pour rendre compte de ce caractère polymorphe. Cette diversité peut dérouter le non-spécialiste mais témoignerait cependant de pratiques en construction qui constituent des éléments d'innovation dans la mise en œuvre des politiques sociales et de modernisation dans le domaine de la justice.

Dans la palette de l'arc-en-ciel, certains auteurs proposent de distinguer deux formes de médiation : les médiations de différences et les médiations de différends.

Tableau 1
Formes et types de médiations (d'après Guillaume-Hofnung, 2009)

Formes de médiation		Visée	Types de médiation
Médiations de DIFFERENCES	Médiations créatrices	Susciter des liens nouveaux entre des personnes ou des groupes	Médiation culturelle favorisant l'accès à la culture ou les échanges interculturels
	Médiations rénovatrices ou restauratrices	Renforcer des liens distendus	Médiation citoyenne dans un quartier ou une localité Médiation sociale dans les espaces publics Médiation familiale
Médiations de DIFFERENDS	Médiations préventives	Éviter l'éclatement d'un conflit	
	Médiations curatives	Aider les parties en conflit à trouver une solution acceptable	Médiation familiale Médiation en matière civile et pénale, mais aussi dans les relations de consommation, dans les litiges entre particuliers et services de l'État
	Médiations d'urgence	Aider à sortir d'une situation de blocage	Mission de médiation dans des situations sociales bloquées

En quelques mots, les *médiations de différences* sont orientées vers la création ou la restauration du lien social. À l'exemple des pays anglo-saxons, elles existent en France sous différents types de médiations créatrices, rénovatrices ou restauratrices, même si leur développement est encore relativement faible. Elles ne font pas l'objet d'orientations de la part de l'Union européenne et sont principalement portées par des initiatives d'acteurs privés tels que des associations ou des entreprises (Guillaume-Hofnung, 2009).

Les *médiations de différends* renvoient, quant à elles, à des situations conflictuelles sous plusieurs appellations telles que la prévention et le règlement de différends (PRDD, les modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) ou encore de règlement des différends (MRD). Ces formes sont privilégiées par les autorités européennes qui ont une visée relativement restrictive, car elles ne s'intéressent pas à l'ensemble de l'arc-en-ciel mais uniquement au *cœur médiationnel* consacré au traitement des conflits en dehors du cadre judiciaire mais néanmoins encadré par une réglementation (Battistoni, 2012).

Distinguer ces deux formes de médiation constitue, pour nous, un premier point de repère. Dans le domaine de l'intervention sociale, la médiation culturelle et la médiation citoyenne sont plutôt des *médiations de différences*. La médiation sociale et la médiation familiale sont à la fois des *médiations de différences* et des *médiations de différends*.

Cela dit, l'étude concrète des différentes formes de médiation est à considérer au regard de l'évolution des politiques publiques. En répertoriant les principaux rapports, orientations et textes réglementaires européens et français, au cours de période 1993-2013 (Tableau 2), nous constatons que les types de médiations ne sont pas toutes mises sur un même pied d'égalité par les autorités européennes. Au niveau de l'U.E., les préoccupations essentielles sont en effet de renforcer la sécurité juridique des acteurs de la médiation dans le règlement des conflits et de contribuer au renforcement de la qualité de ces démarches alternatives, sans empiéter sur les compétences des États membres. Seules les médiations portant sur des litiges transfrontaliers en matière civile et commerciale relèvent des compétences communautaires.

Tableau 2
La médiation dans l'Union européenne et en France
Repères historiques et réglementaires au cours de la période 1993-2013

	Union européenne	France
1993		Étude du Conseil d'État ; <i>Régler autrement les conflits : conciliation, transaction, arbitrage en matière administrative</i>
1995		Loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative. Elle comprend un chapitre intitulé : <i>La conciliation et la médiation judiciaires</i>
1996		Décret n° 96-652 du 22 juillet 1996 relatif à la conciliation et à la médiation judiciaires (en application de la loi du 8 février 1995)
1998	Conseil de Vienne (décembre)	
1999	Conseil de Tampere des 15 et 16 octobre : les États membres s'accordent pour créer des « <i>procédures de substitution extrajudiciaires</i> »	
2001		Création du Conseil national consultatif de la médiation familiale
2002	Adoption par la Commission du <i>Livre Vert</i> portant sur « <i>les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial</i> »	
2003		Création du Diplôme d'État de médiateur familial
2004	Adoption d'un Code de conduite européen du médiateur	

2007		Rapport d'information n° 3696 de M. Floch <i>La médiation en Europe</i> » (Assemblée nationale, 2007) Parution d'une étude du Conseil d'État (22 février) ayant pour titre : <i>Pour une meilleure insertion des normes communautaires en droit national</i>
2008	Directive 2008/52/CE du Parlement et du Conseil européen sur « <i>certain aspects de la médiation en matière civile et commerciale</i> » Directive transposable au plus tard le 21 mai 2011	Rapport du Premier président de la cour d'appel de Paris, M. Magendie : « <i>Célérité et qualité de la justice. La médiation : une autre voie</i> »
2011		Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive 2008/52/CE du Parlement européen (et du Conseil) du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale
2012		Décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends.
2013	Directive 2013/11/UE du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation	Directive en cours de transposition

Le cadre analytique proposé (Schéma 1) constitue un autre point de repère pour comprendre une démarche de médiation. Nous l'avons élaboré en croisant les approches développées par plusieurs auteurs (De Briand et Palau, 1999 ; Stébé, 2005 ; Lascoux, 2009 ; Guillaume-Hofnung, 2009 ; Pekar Lempereur, Salzer et Colson, 2008 ; Grelley, 2012 ; Milburn, 2012).

Quel que soit le domaine d'intervention, ce cadre analytique rend compte des principaux éléments d'un processus dans lequel les acteurs se sont engagés de manière libre et volontaire. Les acteurs en présence sont :

- les *médieus* (nommés aussi *médiacteurs* par certains auteurs). Ce sont des personnes dans des situations interindividuelles complexes ou des collectifs tels que des groupes sociaux, des États ou des nations en situation de désaccord ;

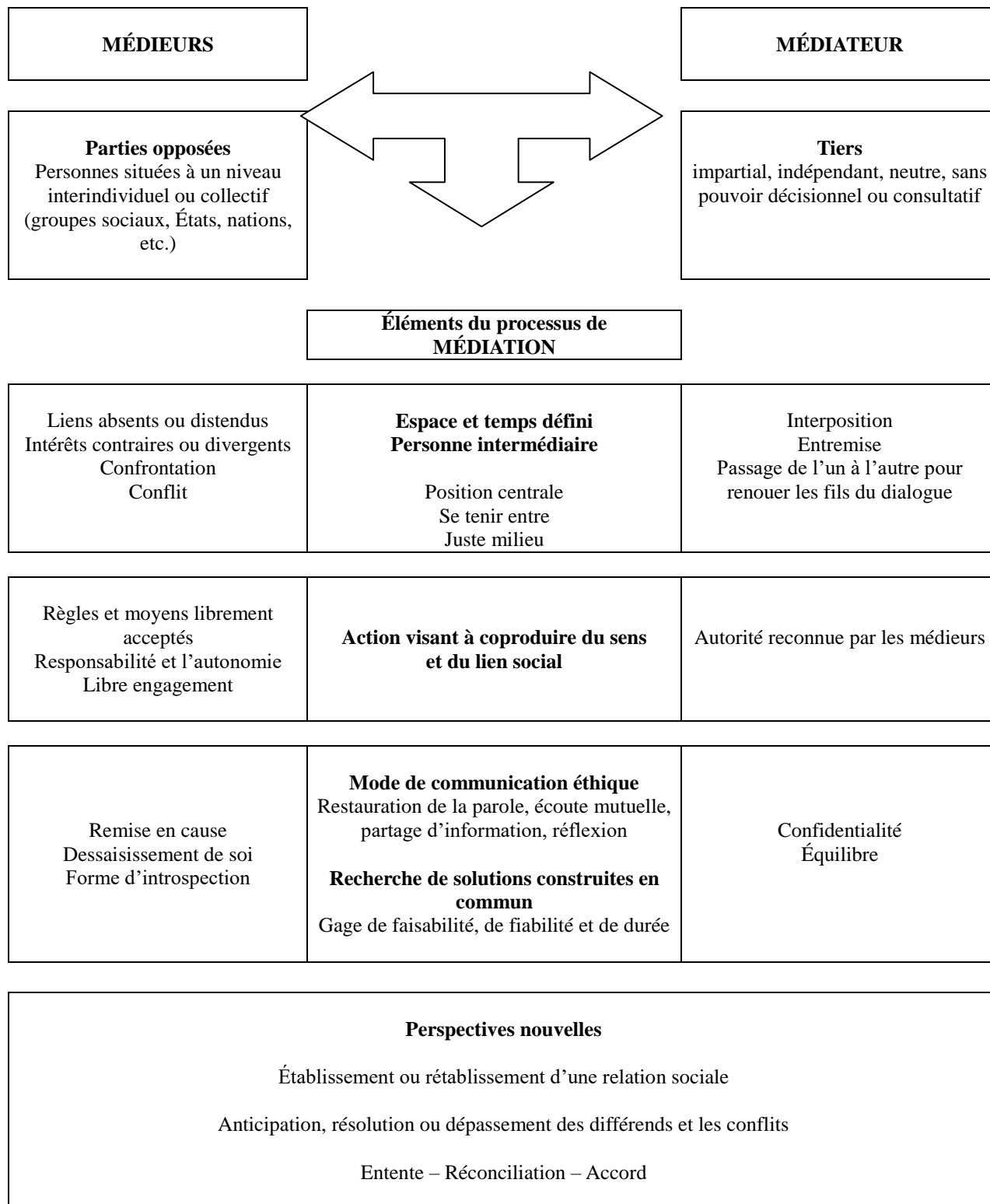
- le *médiateur*. Il est toujours situé comme un *tiers indépendant*. Il tire son efficacité potentielle de sa position particulière d'acteur impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif.

Le déroulement du processus de médiation comprend, en général, les étapes suivantes. Au départ, les *médieus* ont des liens absents ou distendus. Ils expriment des intérêts contraires ou divergents et ils sont en situation de confrontation ou de conflit. Le processus de médiation se met en place dans un espace et un temps défini, avec la présence d'une personne intermédiaire, le *médiateur*, qui tient une position centrale, de juste milieu. Sa fonction est l'interposition, l'entremise, par un passage de l'un à l'autre des *médieus*, en contribuant à renouer les fils du dialogue.

Le processus vise par la suite une coproduction de sens et de lien social, à certaines conditions. Du côté des *médieus*, les règles et les moyens proposés sont acceptés. Les principes de responsabilité, d'autonomie et de libre engagement sont clairement exprimés. L'autorité du *médiateur* sera alors reconnue. Mais l'instauration d'un mode de communication éthique suppose une restauration de la parole, une écoute mutuelle, un partage d'informations, de la réflexion. La

recherche de solutions construites en commun est un gage de faisabilité et de fiabilité dans la durée. Le déroulement du processus suppose, il est vrai, et de la part des *médieurs*, une remise en cause de leurs points de vue, un certain dessaisissement de soi, une forme d'introspection. Le *médiateur* est garant du bon déroulement du processus en veillant à la confidentialité et à l'équilibre des échanges. Des perspectives nouvelles sont ouvertes pour chacune des parties en présence.

Schéma 1 Cadre analytique de la démarche de médiation



II. LE CADRE DES PRATIQUES DE MÉDIATION FAMILIALE

La médiation familiale est développée en France depuis les années 1980. Comme nous l'avons vu précédemment (Tableau 1), elle se déploie sous toutes les formes. Elle fait partie des *médiations de différences, rénovatrices* ou *restauratrices*, avec comme visée de renforcer des liens familiaux distendus. Elle fait aussi partie des *médiations de différends, préventives* lorsqu'elle a comme objectif d'éviter l'éclatement d'un conflit entre les membres de la famille, ou *curatives* lorsqu'elle permet d'aider les parties en conflit à trouver une solution acceptable et qui soit alternative à une procédure judiciaire.

À l'origine, deux logiques ont été nettement distinguées. Nous avons, en premier lieu, la médiation conjugale et le conseil familial ; ils sont centrés principalement sur les problèmes de couple. En revanche, la médiation familiale concerne les relations de la parenté et elle comprend, dans son champ d'action, la famille au sens large du terme, avec les ascendants et les collatéraux. La médiation familiale a été définie dans le cadre des travaux du Conseil national consultatif de la médiation familiale. Créé en 2001, cette instance en a proposé une définition dès 2002. Il s'agirait d'un « *processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparations dans lequel un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision, le médiateur familial, favorise, à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, leur communication, la gestion de leur conflit dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution* ».

En France, deux structures associatives, l'Association pour la Médiation familiale (créée en 1988) et la Fédération nationale de la Médiation et des Espaces familiaux (avril 1991), ont contribué à cette définition ainsi qu'aux travaux préparatoires et à l'introduction, en 2003, du Diplôme d'État de médiateur familial. Doté de compétences en psychologie et en droit, ce médiateur est notamment formé à l'écoute et à la négociation entre des personnes. Il respecte des principes déontologiques et observe une stricte confidentialité.

Deux textes de loi institutionnalisent la médiation familiale. Il s'agit de la loi sur l'autorité parentale adoptée en 2002 et de la loi sur la réforme du divorce entrée en vigueur en 2005. Le juge aux affaires familiales peut proposer une mesure de médiation ou enjoindre de rencontrer un médiateur pour une séance d'information. Il s'agit d'une des voies possibles de recherche d'accords, même partiels, visant l'exercice de l'autorité parentale et l'ensemble des conséquences du divorce, personnelles et patrimoniales (Encadré 1).

Encadré 1

Extraits de la loi n° 2002-305 du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale

« Art. 371-1. - L'autorité parentale est un ensemble de droits et de devoirs ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant.

Elle appartient aux père et mère jusqu'à la majorité ou l'émancipation de l'enfant pour le protéger dans sa sécurité, sa santé et sa moralité, pour assurer son éducation et permettre son développement, dans le respect dû à sa personne.

Les parents associent l'enfant aux décisions qui le concernent, selon son âge et son degré de maturité. »

« Art. 373-2-10. - En cas de désaccord, le juge s'efforce de concilier les parties.

À l'effet de faciliter la recherche par les parents d'un exercice consensuel de l'autorité parentale, le juge peut leur proposer une mesure de médiation et, après avoir recueilli leur accord, désigner un médiateur familial pour y procéder.

Il peut leur enjoindre de rencontrer un médiateur familial qui les informera sur l'objet et le déroulement de cette mesure. »

Extrait de la loi n° 2004-439 du 26 mai 2004 relative au divorce

« Art. 255. - Le juge peut notamment :

- 1° Proposer aux époux une mesure de médiation et, après avoir recueilli leur accord, désigner un médiateur familial pour y procéder ;
- 2° Enjoindre aux époux de rencontrer un médiateur familial qui les informera sur l'objet et le déroulement de la médiation [...] »

La médiation familiale est en voie de développement. Pour accompagner la structuration des services de médiation, un protocole départemental de financement est prévu depuis 2005. Il est signé entre le représentant de l'État, le Conseil général, la Caisse d'allocations familiales et la Mutualité sociale agricole. Ces deux caisses assurent la plus grande part des contributions financières sous forme d'une prestation de service versée aux structures conventionnées.

Actuellement, cette offre de médiation à destination des familles est considérée par les décideurs publics comme étant insuffisante. Dans un récent rapport intitulé : *Familles vulnérables, enfance et réussite éducative* (Versini, Madignier et Cytermann, 2012), présenté lors de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale des 12 et 13 décembre 2012, il est préconisé de développer et de rendre accessible la médiation familiale car il s'agirait du « *seul moyen permettant aux parents d'élaborer un accord sur les différents points relatifs à l'exercice de l'autorité parentale conjointe (résidence de l'enfant, pension alimentaire, vacances, etc.). Il est proposé de rendre obligatoire un entretien gratuit d'information, réalisé par une personne qualifiée, dans toute enquête relative à l'exercice de l'autorité parentale, de développer des services de médiation familiale de proximité sur l'ensemble du territoire* ».

Un groupe national de suivi de la médiation familiale a engagé plusieurs travaux. Ceux-ci portent notamment sur les modes de financement et l'activité des services conventionnés tout en s'intéressant aux situations de non-recours. Dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) signée entre l'État et la Caisse nationale d'allocations familiales pour les années 2013-2016, le développement des services de médiation est réaffirmé comme étant l'un des axes majeurs de la politique familiale en France. Ces mesures sont un exemple concret de soutien à la parentalité conjuguant différentes dimensions (.matérielles, psychologiques, morales, culturelles, sociales). Dans une décision rendue le 10 novembre 2011, le Conseil national souligne le fait que la fonction parentale « *qualifie le lien entre un adulte et un enfant, quelle que soit la structure familiale dans laquelle il s'inscrit, dans le but d'assurer le soin, le développement et l'éducation de l'enfant. Cette relation adulte/enfant suppose un ensemble de fonctions, de droits et d'obligations exercés dans l'intérêt supérieur de l'enfant en vertu d'un lien prévu par le droit (autorité parentale). Elle s'inscrit dans l'environnement social et éducatif où vivent la famille et l'enfant* ».

Le soutien à la parentalité est finalement une réponse institutionnelle aux mutations de la famille. Dans le contexte actuel (nombreuses séparations, familles monoparentales, etc.) et d'une évolution du statut de l'enfant, il s'agit donc de développer les initiatives des différents acteurs et d'élaborer une véritable politique publique dont la gouvernance est partagée entre l'État et la branche Famille de la Sécurité sociale. Quatre dispositifs de soutien aux parents sont actuellement mis en place :

- *les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP)* qui permettent la mise en réseau d'actions visant à conforter, à travers le dialogue et l'échange, les compétences des parents et la mise en valeur de leurs capacités dans le respect et le soutien. Ils constitueront, par ailleurs, un cadre de partenariat entre les différentes institutions et associations intervenant dans le champ de la parentalité. Ces réseaux jouent un rôle important dans la diffusion des pratiques de médiation visant à conforter la relation entre les parents et valoriser leur place au sein d'un système

d'acteurs qui gravitent autour de l'enfant (Laflamme et Piovesan, 2014) ;

- *les lieux d'accueil enfants-parents (LAEP)*, ouverts afin de favoriser des temps d'échanges et de jeux entre parents et enfants. Ils permettent de participer à l'éveil et à la socialisation de l'enfant et d'apporter un appui aux parents dans l'exercice de leur rôle ;

- *le contrat local d'accompagnement à la scolarité (CLAS)* dont l'objectif est de soutenir, en dehors du temps de l'école, des enfants et des jeunes dans leur travail personnel scolaire. Les familles trouvent un accueil, des conseils, un accompagnement dans les différentes étapes de la scolarité et, si elles le souhaitent, peuvent s'impliquer dans l'encadrement des actions ;

- la *médiation familiale* propose un temps d'écoute, d'échanges et de négociation à des parents en situation de rupture ou de divorce, à un couple lorsqu'une séparation est difficile ou à des grands-parents qui souhaitent garder des liens avec les petits-enfants.

D'autres dispositifs de prévention existent en direction des jeunes et peuvent être complémentaires. Il s'agit, notamment, de la création des *maisons des adolescents*, des *points d'accueil et d'écoute des jeunes (PAEJ)* et des *espaces santé*. Ils sont cofinancés par l'État, la branche Famille de la Sécurité sociale et les collectivités territoriales. Enfin, d'autres actions visent à épauler les parents dans leurs missions éducatives, notamment par un renforcement de la coopération avec l'école dans une dynamique de co-éducation comme la *mallette des parents* proposée par l'Éducation nationale au moment de l'entrée au collège ou le *programme de réussite éducative (PRÉ)* dans le cadre de la politique de la ville.

L'un des enjeux de la médiation est sans doute de s'articuler avec ces multiples dispositifs dans une logique d'offre locale cohérente à destination de toutes les familles tout en développant une attention et une vigilance particulière aux plus vulnérables. L'évolution du référentiel de formation du diplôme d'État témoigne de cette l'évolution des modes d'intervention destinés aux familles. Depuis 2012, les domaines de compétences sont passés de deux à trois, et l'un d'entre eux, le DC2, a comme intitulé « *le cadre d'intervention professionnelle dans le champ de la famille* » (Encadré 2). Cet élargissement du champ d'intervention indique bien que des médiations peuvent s'effectuer entre détenteurs d'une autorité parentale, mais aussi entre frères et sœurs à l'occasion de successions difficiles ou dans les services de soins palliatifs lorsque le malade en fin de vie souhaite renouer avec des membres de sa famille. Elles peuvent concerner les relations parents-enfants à l'occasion de difficultés scolaires, ou dans la situation de relations distendues par l'éloignement social, culturel ou géographique (par exemple, les familles recomposées). La médiation familiale n'est plus seulement centrée sur la résolution des conflits. Elle est considérée, de manière générale, comme un processus de construction ou de reconstruction du lien familial.

Notons ici l'importance accordée à la communication et au partenariat. Cela permet aux professionnels de s'inscrire dans un réseau local avec la préoccupation de situer la médiation parmi les multiples dispositifs d'aide et de soutien existants, aux côtés d'autres professionnels de l'action sociale ou de la santé et, plus particulièrement, comme indiqué précédemment, dans le cadre du soutien à la parentalité.

Encadré 2

Arrêté du 12 février 2004 relatif au diplôme d'État de médiateur familial

Domaines de compétences :

- « Création et maintien d'un espace tiers de médiation familiale » (DC1)
- « Communication/Formation » (DC2)

Arrêté du 19 mars 2012 relatif au diplôme d'État de médiateur familial

« La formation préparant au diplôme d'État de médiateur familial comporte 595 heures, dont 105 heures de formation pratique. Elle se déroule sur une période maximale de trois ans.

La médiation familiale est un processus de construction ou de reconstruction du lien familial, axé sur l'autorité parentale et la responsabilité des personnes concernées par des situations de conflits ou de rupture familiales.

Le médiateur familial met en œuvre des médiations dans le champ de la famille. La famille s'entend dans la diversité de son expression actuelle et aussi dans son évolution. Elle comprend toutes les modalités d'union et prend en compte les différents liens de filiation et d'alliance.

Le champ d'action du médiateur familial concerne les situations de conflits et de rupture dans ce cadre et, plus précisément, les relations entre les parents, l'organisation de la vie des enfants, les liens transgénérationnels et de la fratrie. La médiation familiale est mobilisée pour les situations telles que les divorces, les séparations, les décès, les situations de conflits et les ruptures de communication au sein de la famille, les situations familiales à dimension internationale dans le champ de la protection de l'enfance, les questions successorales et patrimoniales. »

Trois domaines de compétences

- « Création et maintien d'un espace tiers » (DC1)
- « Conception d'un cadre d'intervention professionnelle dans le champ de la famille » (DC2)
- « Communication partenariat » (DC3)

III. LE CADRE DES PRATIQUES DE LA MÉDIATION SOCIALE

À la différence de la médiation familiale qui fait l'objet d'un cadrage dans le code de l'action sociale et des familles, c'est davantage grâce aux initiatives d'associations et de bénévoles comme les *adultes relais*, puis par celles des collectivités territoriales, que s'est construit le champ de la *médiation sociale*, appelée aussi *médiation civique* ou *médiation citoyenne*. Ce sont essentiellement des *médiations de différences, créatrices, rénovatrices* ou *restauratrices*, visant à susciter des liens nouveaux ou à renforcer des liens distendus entre des personnes ou des groupes, à rapprocher les personnes des institutions. Dans certains cas, ce sont des *médiations de différends*, car il s'agit de favoriser un dialogue permettant un règlement à l'amiable d'un désaccord ou d'un litige, par exemple entre voisins, entre usagers d'un transport en commun ou entre personnes partageant le même espace public.

De 1980 à 1996, des initiatives de médiation, souvent en lien avec l'école avaient déjà eu pour but d'apaiser des tensions ou des conflits de proximité dans certains quartiers sensibles. De même, des sociétés de transport en commun ont commencé à faire appel à des médiateurs pour lutter contre l'insécurité et les dégradations. À Lille, une première expérience d'agent d'ambiance s'est développée dans les transports publics. À Paris, une mission de médiation citoyenne dans les bus a été confiée à la RATP.

De 1997 à 2003, l'État a développé la médiation sociale au moyen de différents programmes d'emplois aidés et en définissant un référentiel professionnel. Il a mis en œuvre le dispositif *Emplois jeunes* remplacé ensuite par différents programmes de contrats aidés dont les *Emplois Adultes-relais* qui existent toujours. Ces nouveaux emplois d'utilité sociale sont, en grande partie, dédiés à la médiation sociale.

Cette médiation est officiellement reconnue comme une des modalités de mise en œuvre des politiques dites de « *tranquillité publique* ». En juin 1997, une circulaire interministérielle sur les Contrats locaux de Sécurité élaborés par les communes et les services de l'État présentera la médiation sociale comme étant l'une des priorités en matière de prévention de la délinquance. Pour le législateur, l'un des objectifs est de « *réduire le niveau de délinquance et d'améliorer la tranquillité et la sécurité publiques afin de rétablir le sentiment de sécurité et la qualité de vie dans les quartiers en Zone urbaine sensible* ». Cette politique « *implique la mobilisation de tous : l'État, les maires animateurs des politiques locales de prévention et de tranquillité publique, mais aussi les représentants des professions, des services et des associations confrontés aux manifestations de la délinquance ou œuvrant dans les domaines de la prévention, de la médiation, de la lutte contre l'exclusion et de l'aide aux victimes* » (Loi du 1^{er} août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine).

La professionnalisation de la médiation sociale s'est construite sous l'impulsion des ministères sociaux. Un cap important est franchi lors du colloque européen de Créteil organisé par le ministère de la Ville et la Délégation interministérielle à la Ville (DIV) en septembre 2000. Sera adoptée une définition de la médiation sociale comme « *processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ».

Une démarche analogue se poursuit ensuite avec l'élaboration de différents documents de référence. En 2001, une charte proposera un cadre méthodologique et déontologique d'intervention. En 2004, la DIV et le Centre national de la Fonction publique territoriale (CNFPT) publieront un document repère intitulé : *La Médiation sociale, une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*. Cinq emplois repères seront définis ainsi qu'un référentiel des activités. Ils correspondent à des emplois d'agent de prévention et de médiation présents dans les espaces publics, à des médiateurs socio-culturels, à des agents d'ambiance présents dans les transports. Les correspondants de nuits figurent également dans cette nomenclature.

Encadré 3

Cinq emplois repères de la médiation sociale (Document repères *La Médiation sociale*, 2004)

Agent de prévention et de médiation présent dans les espaces publics et/ou ouverts au public

Présence active

Contribution à la tranquillité publique

Sécurisation des espaces et gestion des conflits d'usage par le dialogue

Médiateur social et culturel

Facilitation et accès aux droits

Dialogue entre les cultures et les générations par des activités support

Évolution des relations de sociabilité et des services publics présents

Agent d'ambiance dans les transports

Présence active et veille

Création et maintien de l'ambiance dans une fonction d'interface

Assistance, gestion des relations entre voyageurs et régulation des conflits

Correspondant de nuit

Présence humaine nocturne rassurante au service des habitants

Traitement de conflits d'usage des espaces

Relation personnalisée d'écoute et d'assistance

Le référentiel des activités de médiation sociale

Ce référentiel s'articule autour de neuf activités définies dont l'étude statistique peut être renseignée par des indicateurs de réalisation qui mesurent ce qui est fait, sur une périodicité mensuelle :

1. la présence active de proximité ;
2. la gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé ;
3. la veille sociale territoriale ;
4. la mise en relation avec un partenaire ;
5. la concertation avec les habitants et les institutions ;
6. la veille technique ;
7. la facilitation et/ou gestion de projets ;
8. la sensibilisation et/ou la formation ;
9. l'intermédiation culturelle.

Le mouvement va s'amplifier avec la publication de deux documents : l'un est intitulé *Professionnaliser la médiation sociale* et a été réalisé par la Direction générale de l'Action sociale ; l'autre *L'Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale*, le sera par le ministère du Logement et de la Ville, en 2008. Plusieurs guides de références sont actuellement diffusés auprès des professionnels. Il s'agit du *Guide de l'utilité sociale de la médiation sociale* émanant du Secrétariat général du Comité interministériel de la Ville (SGCIV), du document *Pratiques professionnelles de la médiation sociale* publié en 2011 par l'Association France Médiation, et, enfin, d'un Guide sur la médiation sociale en matière de tranquillité publique proposé en 2012 par le SGCIV et le Conseil interministériel de prévention de la délinquance.

Dans les administrations, la reconnaissance du métier sera progressive. On citera notamment la création d'une fiche métier « *Médiation sociale et facilitation de la vie en société* » (Fiche ROME K1204), le baccalauréat professionnel « *Services de proximité et vie locale* » et le titre de « *Technicien médiation services* ». Le métier de médiateur social est désormais reconnu dans la fonction publique territoriale. En 2012, un décret a complété les activités des animateurs territoriaux et précisera qu'ils peuvent conduire ou coordonner les actions de prévention des conflits ou de rétablissement du dialogue entre les personnes et les institutions dans les espaces publics ou ouverts au public. Bien que ces avancées soient importantes, nous constatons que cette reconnaissance du métier de médiateur social n'est pas toujours aussi aboutie que celle des médiateurs familiaux dont l'existence a été valorisée grâce à l'introduction d'un diplôme d'État de niveau licence.

La médiation sociale fait actuellement l'objet de nombreuses interrogations du fait des évolutions des pratiques et de la commande publique. Des réflexions sont menées au sein de différents réseaux d'acteurs tels que le Réseau national des centres de ressources Politique de la Ville, France Médiation, le Réseau des villes Correspondants de nuit et de la Médiation sociale ou le Comité national de liaison des Associations de prévention spécialisée (CNLAPS). Cependant, des chercheurs en psychologie sociale considèrent qu'il s'agit d'un champ professionnel toujours en quête d'identité. Ils ont ainsi conclu les résultats d'une étude conduite auprès de praticiens : « *Face à la diversité des situations et des spécificités relevant de la médiation, il conviendrait maintenant de mener une série d'études ayant pour but de vérifier les tenants et les aboutissants de la médiation chez les différents commanditaires, voire éventuellement la convergence ou la divergence des représentations actuelles. De notre point de vue et du fait de nos nombreuses et diverses expériences professionnelles, cela n'est possible qu'en impliquant l'ensemble des acteurs concernés par les problématiques socio-urbaines (policiers, magistrats, travailleurs sociaux...).* Il s'agirait d'examiner notamment différents points tels que la perception générale de la médiation, les politiques publiques en la matière, les dispositifs de recrutement et de formation des médiateurs, les limites et perspectives en fonction des institutions ou organisations concernées » (Abdellaoui, Auzoult, Reggad et Roy, 2010, introduction)

Les centres de ressources de la politique de la ville soulignent également la nécessité de professionnalisation et de promotion de la médiation sociale. Ils initient des réflexions et des expérimentations. Dans un espace public confronté à l'augmentation des violences et des fragilités, quelles sont les réponses des médiateurs ? Comment prendre en compte la diversité culturelle comme atout pour un lien social renouvelé (Colloque du Réseau des Villes Correspondants de nuit et de la Médiation sociale organisé le 17 février 2011) ? Quels partenariats mettre en place sur un territoire urbain entre les médiateurs et les professionnels de la santé mentale, la prévention spécialisée, les acteurs de la réussite éducative pour faire face aux conflits de voisinage et prendre en charge les mineurs en errance (Gérard, 2012) ?

De nouvelles perspectives s'ouvrent en 2013 et 2014 et elles rentrent globalement dans le cadre d'une réforme des politiques territorialisées. La médiation sociale est confortée dans la politique de prévention de la délinquance comme dans la politique de la ville. Elle est inscrite dans les orientations stratégiques couvrant la période 2013-2017 afin d'améliorer la tranquillité publique. Des documents diffusés par voie électronique précisent que 9 000 médiateurs sociaux sont actuellement chargés de la tranquillité publique (ils officient dans l'espace public, le logement social, les transports, la correspondance de nuit...) et que « *leur intervention pourrait être davantage articulée avec celle des autres acteurs participant à la régulation de l'espace public et avec l'action des équipes de prévention spécialisée* ». Les actions de médiation seront probablement évaluées et redéfinies au niveau local dans le cadre d'un partenariat impliquant le préfet (représentant l'État), les collectivités territoriales et les acteurs associatifs.

De nouvelles dispositions ont été introduites dans la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014 car il s'agit de favoriser les projets collectifs et de territorialiser les politiques publiques pour qu'elles épousent les réalités des quartiers populaires. Selon le ministre délégué à la Ville, « *c'est dans cette territorialisation de nos politiques publiques que les médiateurs jouent pleinement leur rôle [...]. Cette médiation est devenue une profession indispensable pour tisser ou retisser le lien social entre nos concitoyens et les institutions, pour prévenir ou apaiser les tensions et les conflits par l'écoute, le dialogue et la bienveillance* ».

La création de 500 nouveaux postes *adultes-relais*, en plus des 3 700 existants, a été annoncée. Un rapport a été commandé aux inspections générales en vue de construire une offre de formation spécifique, de structurer le parcours professionnel et de construire des passerelles vers d'autres certifications, l'objectif étant ici de faciliter la mobilité professionnelle de ces médiateurs.

IV. LE CADRE DES MÉDIATIONS EN TRAVAIL SOCIAL

Les professionnels du travail social développent des démarches de médiation, ce qui témoignerait visiblement d'une volonté de renouveler et d'actualiser les approches de leur métier. Celles-ci s'inscrivent dans les mêmes évolutions des cadres politiques et institutionnels que les processus de reconnaissance et de professionnalisation décrits précédemment.

Au départ, les travailleurs sociaux considéraient que la médiation était l'une des modalités d'intervention possibles pour favoriser la restauration de l'identité, l'insertion dans des réseaux de proximité et l'intégration dans une société organisée. Ces modalités, élaborées sous l'appellation de *médiations du travail social*, ont été présentées comme des alternatives à une action sociale trop souvent palliative et centrée sur l'assistance (Freynet, 2004). Plus récemment, un modèle d'intervention inspiré de pratiques québécoises a été élaboré sous l'appellation d'*approche-médiation*. Elle s'applique « *dans tout contexte professionnel de prise de décisions où les enjeux relationnels entre les intéressés sont de première importance, ceci en favorisant la participation et l'engagement de ces derniers afin de parvenir à des solutions consensuelles* » (Brisson et Savourey,

2012). Ce modèle adapte « *l'esprit de la médiation* » en reprenant ses principes fondamentaux tels que le libre engagement des acteurs, le rôle de tiers impartial joué par le travail social pour favoriser le dialogue. Il est développé dans le cadre de la protection de l'enfance et de la jeunesse, par des médiateurs familiaux, des assistants de services social ou des éducateurs spécialisés afin « *d'accompagner la famille autrement* ». Il est orienté vers un renforcement du « *pouvoir d'agir* » des parents et une restauration de leur estime de soi, dans une visée de protection et de mieux-être de leurs enfants Ce modèle est expérimenté et diffusé dans d'autres domaines de l'intervention sociale sur des thématiques telles que les relations parents-adolescents ou la prévention et le traitement des conflits en milieu scolaire (Laflamme et Piovesan, 2014).

On retrouve ces évolutions dans les textes qui régissent les formations dispensées par les écoles du travail social. La médiation est inscrite dans les référentiels des diplômes d'Assistant de Service social (ASS) et de Conseiller en Économie sociale et familiale (CESF). Depuis la réforme de ces deux diplômes, la fonction de médiation est introduite dans la partie commune de leurs référentiels d'activités et de compétences.

Encadré 4

Référentiel professionnel du Diplôme d'État d'Assistant de Service social

(Extraits du Décret du 11 juin 2004, de l'Arrêté du 29 juin 2004 et de la Circulaire du 31 décembre 2008)

« Dans une démarche éthique et déontologique, l'assistant de service social contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes avec lesquels il travaille aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie. »

Le référentiel de compétences comprend plusieurs domaines : Intervention professionnelle en service social ; Intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et Intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) ; Expertise sociale ; Communication professionnelle dans le travail social ; Implication dans les dynamiques institutionnelles, partenariales et interinstitutionnelles.

Le dernier domaine de compétences comprend un sous-domaine : "Assumer une fonction de médiation" avec comme indicateurs : savoir utiliser les techniques de gestion des conflits ; savoir négocier avec les personnes, les institutions.

Dans le référentiel d'activités, la fonction de médiation est ainsi détaillée : Participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnement ; Négocier pour les personnes auprès des associations, les institutions, les services publics ; Assurer un rôle d'interface entre la personne et les institutions intégrant les logiques institutionnelles ou individuelles.

Référentiel professionnel du Diplôme d'État de Conseiller en Économie sociale et familiale

D'après des extraits des textes réglementaires en vigueur : Décret n° 2009-1084 du 1^{er} septembre 2009 et Arrêté du 1^{er} septembre 2009

« Le conseiller en économie sociale familiale (CESF) est un travailleur social qualifié dont le cœur de métier est fondé sur une expertise dans les domaines de la vie quotidienne : consommation, habitat, insertion sociale et professionnelle, alimentation, santé [...]. La quotidienneté donne sens à ces actes en tenant compte du contexte, des normes et des valeurs culturelles d'une société. Sa spécificité conduit à intervenir dans un cadre éthique et dans une dynamique de co-construction avec les bénéficiaires des projets qui les concernent [...]. Son intervention privilégie la participation active et permanente des usagers/habitants, l'expression de leurs besoins, l'émergence de leurs potentialités, afin qu'ils puissent progressivement accéder à leur autonomie et à la maîtrise de leur environnement domestique. »

Si la fonction de médiation sociale est désormais intégrée aux modalités d'intervention communes à ces deux professions – l'Intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et l'Intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) –, elle n'est qu'une des modalités mobilisables, au même titre que la fonction de négociation et l'inscription, dans un travail d'équipe, en partenariat ou en réseau. Il s'agit, en somme, d'une démarche de type généraliste qui est susceptible d'être renforcée si nécessaire par une médiation familiale ou, éventuellement, d'être conduite en partenariat.

Pour les professionnels concernés, la fonction de médiation correspond avant tout à un positionnement visant l'accès aux droits afin de développer des compétences psychosociales et des capacités d'agir. Cela suppose de rappeler, au-delà des différences et des différends, les principes fondamentaux du vivre ensemble (la médiation joue ici un rôle pédagogique et d'éducation citoyenne). Cela permet alors (à des personnes, à des groupes) de se rapprocher des institutions en les informant ou en les encourageant à entreprendre des démarches administratives (la médiation s'apparente ici à une fonction de relais et de mise en correspondance). Mais la médiation peut être également synonyme d'intermédiation et d'interpellation des responsables et des décideurs.

∴

La médiation a conquis une place dans le champ des politiques sociales, aux côtés ou dans le cadre des politiques familiales et de soutien à la parentalité, de la politique de l'enfance, de l'éducation, des dispositifs d'insertion ou de la politique de la ville. Or, toutes ces politiques publiques sont actuellement réinterrogées et en recomposition, soit en vue d'une adaptation aux évolutions sociétales, soit en vue de répondre à de nouveaux besoins. Les auteurs du Rapport *Gouvernance des politiques de solidarité*, présenté à la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de décembre 2012, proposent des axes opérationnels pour l'ensemble des politiques sociales. Il est question d'introduire : une logique de projet global « où l'objectif de solidarité traverse l'ensemble des politiques publiques pour atteindre les diverses dimensions de la vie des gens » ; une action sociale qui « doit davantage favoriser l'épanouissement de chaque individu par la revitalisation éducative, relationnelle, civique du territoire dans lequel il vit » ; une démarche de territoire « constituant à la fois l'espace de connaissance des besoins et l'espace où se croisent les compétences de l'Etat, des Départements et des Régions avec celles des Communes et des intercommunalités, en convergence avec les citoyens et les acteurs de tous les courants de la solidarité, de l'économie sociale et solidaire, du développement local » ; une dynamique de participation « où personne, aucun organisme public ou privé, ne peut, ne doit s'affranchir de prendre part à la création, à la consolidation du lien social » (Dinet, Thierry, 2012, conclusion).

Ces pistes d'évolution, exprimées dans une visée idéale d'une solidarité nationale à refonder, renforcent la légitimité de la médiation sous toutes ces facettes, dans les espaces privés de la famille ou dans les espaces publics où se tissent les liens sociaux. En tant que démarche reposant sur l'intelligence collective, sur la communication non violente et sur une volonté d'alliance et de non-stigmatisation, la médiation n'est pas qu'une affaire de spécialistes de la résolution des conflits, mais celle de tous les professionnels du travail social et de l'intervention.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ABDELLAOUI Sid, AUZOULT Laurent, REGGAD Karim Mohamed et ROY Pascal (2010), « La médiation sociale, un champ professionnel toujours en quête d'identité », *Les Cahiers psychologie politique* n° 16, janvier.

BATTISTONI Éric (2012), « Le développement des médiations en Europe », *Informations sociales*, n° 170, mars-avril, pp. 38-47.

BRISSEON Pierrette et SAVOUREY Michèle (2012), *Protection de l'enfance et de la jeunesse et médiation. Comment accompagner la famille autrement*, Lyon, Chroniques sociale.

DE BRIANT Vincent et PALAU Yves (1999), *La Médiation. Définition, pratiques et perspectives*, Paris, Nathan.

DÉLÉGATION INTERMINISTÉRIELLE À LA VILLE et CENTRE NATIONAL DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE (2004), *Guide la médiation familiale*, Saint-Denis, Éd. de la Délégation Interministérielle à la Ville.

DINET Michel, THIERRY Michel et JANVIER Guy (2012) : « Gouvernance des politiques de solidarité », *Rapport pour la Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion*, Paris, ministère des Affaires sociales et de la Santé.

FATHI Ben Mrad, MARCHAL Hervé et STÉBÉ Jean-Marc (2008), *Penser la médiation*, Paris, L'Harmattan.

FRAGONARD Bertrand, PELTIER Michel et RIVARD Antonin, (2012), « Accès aux droits sociaux et aux biens essentiels, minima sociaux », *Rapport pour la conférence nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Paris, op. cit.*

FREYNET Marie-France (2004), *Les Médiations du Travail Social. Contre l'exclusion, (re)construire les liens*, Lyon, Chronique sociale.

GÉRARD Jean-Yves (2012), « Associer les compétences des médiateurs et des autres professionnels », *Actualités sociales hebdomadaires*, 22 juin, p. 19.

GRELLEY Pierre (2012), « Les médiations. Pratiques et enjeux », *Informations sociales*, n° 170, mars-avril, pp. 6-9.

GUILLAUME-HOFNUNG Michèle (2009), *La Médiation*, Paris, PUF.

LAFLAMME Michel et PIOVESAN Joëlle (2014), *Familles et pratiques sociales. L'approche médiation, postures et initiatives*, Lyon, Chronique sociale.

LASCOUX Jean-Louis (2009), « Pratique de la médiation. Une méthode alternative à la résolution des conflits », Issy-les-Moulineaux, ESF éditeur, pp. 9-11.

MILBURN Philip (2012), « Panorama des formes et des pratiques de médiation en France », *Informations sociales*, n° 170, mars-avril, pp. 52-61.

PEKAR LEMPEREUR Alain, SALZER Jacques et COLSON Aurélien (2008), *Méthode de médiation. Au cœur de la conciliation*, Paris, Dunod.

RAYSSIGUIER Yvette, JEGU Josiane et LAFORCADE Michel (2012), *Politiques sociales et de santé. Comprendre pour agir*, Rennes, Presses de l'EHESP.

STÉBÉ Jean-Marc (2005), *La Médiation dans les banlieues sensibles*, Paris, PUF.

VERSINI Dominique, MADIGNIER Pierre-Yves et CYTERMANN Laurent (sous le dir.de) (2012), *Groupe de travail « Familles vulnérables, enfance et réussite éducative. Pour une politique de l'enfance au service de l'égalité de tous les enfants »*, Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, Paris, ministère des affaires sociales et de la santé.