



## « Quelles caractéristiques pour un service de médiation ouvert sur l'espace public? »

### Atelier 1 : Regards croisés des formateurs

Modératrice : **Dorothee WALCKIERS**, médiatrice de proximité au Service de prévention de Saint-Josse

Porte parole : **Marc DE DECKER**, coordinateur de EGREGOROS asbl, Service de prévention de la Commune d'Evere

Participants :

- o **Hélène VAN DEN STEEN**, professeur (post graduat en médiation), formatrice au Centre européen de médiation
- o **Ginette DEBUYCK**, formatrice, coordinatrice de MEDIATIONSasbl
- o **Abraham FRANSSEN**, professeur de sociologie aux Facultés universitaires Saint-Louis
- o **Annette BRIDOUX**, chargée d'enseignement en médiation à l'Université de Mons, présidente de l'Association pour la médiation familiale

### Quelle formation ?

La formation de base en médiation, dont les critères ont été définis par la Commission fédérale de médiation, traite notamment du processus de médiation et de la position du médiateur. Elle dure 90 heures et peut être complétée par des spécialisations dans les différentes formes de médiation. « Pour se former, il n'existe actuellement que des post-graduats et des certificats. Il s'agit donc d'une spécialisation en médiation réalisée à la suite d'autres études », explique Hélène Van Den Steen. Cette formation est-elle suffisante ? « Non. La formation devrait être plus longue. Il faut aller plus loin. » Mais on voit apparaître, notamment en France et en Suisse, des masters et des graduats en médiation. « Quelle est leur place ? » s'interroge-t-on dans le public. « En septembre 2012, un programme de formation sera mis en place en visant à homogénéiser les formations à l'échelle européenne, tout en respectant le décret de Bologne », dit Hélène Van Den Steen. « Dans vingt

ans, glisse Abraham Franssen, il faudra une thèse de 3<sup>ème</sup> cycle pour être reconnu comme médiateur, alors que des personnes qui ne disposent pas du CESS pratiquent actuellement le métier. »

### **Formation continue**

Cette formation de base n'est cependant pas tout. « On ne s'improvise pas médiateur, c'est un vrai métier », note Hélène Van Den Steen qui insiste sur l'importance des stages. Pour sa part, Annette Bridoux souligne le rôle de la formation continue : « On n'est jamais vraiment formé à fond, il faut continuer à apprendre et se remettre constamment en question. » Ginette Debuyck observe par ailleurs un aller/retour permanent entre la pratique et l'analyse : « Il y a souvent un clivage entre la pratique et la théorie. Est-ce une question de nombre d'heures de formation ? Non. C'est la pratique professionnelle qui fait le sérieux et le savoir-faire du médiateur. »

### **Des qualités personnelles**

Pour Hélène Van Den Steen, le médiateur doit connaître son rôle et posséder des compétences spécifiques mais également développer certaines qualités personnelles. Il doit apprendre à se décentrer du problème pour agir en tant que tiers. « Son rôle est de susciter l'échange et la réflexion et d'entendre les différents points de vue pour faire émerger les solutions. L'une des clefs de la réussite d'une médiation réside dans la confiance que ses acteurs accordent au médiateur. Ils doivent pouvoir se fier à son intégrité et son impartialité. »

La formation ne suffit pas pour acquérir ces qualités personnelles. Le médiateur doit mener un travail sur soi, affirme Ginette Debuyck : « Il faut apprendre à accepter la souffrance humaine, et saisir qu'au centre du conflit se trouvent les relations humaines. » Dans son enseignement, elle apprend à mettre les personnes en présence afin d'accepter les moments de tension au sein d'un groupe. « On touche aux émotions, on les laisse vivre, on apprend à les reconnaître et on accepte de les traverser. » Ainsi ouvert aux expériences et capable de rebondir, le médiateur apprend à « savoir faire faire », c'est-à-dire à travailler sur les compétences des personnes pour les rendre actives dans la résolution du conflit. « Il faut aussi essayer de sortir du cadre type victime/persécuteur. Une victime doit devenir acteur et aborder les choses de manière différente pour évoluer. »

### **Reconnaissance**

« Le métier de médiateur n'est pas toujours protégé. Seul l'agrément donne la reconnaissance du métier », rappelle Ginette Debuyck. Cette demande d'agrément peut être demandée après les 90 heures de formation mais il reste possible de faire prévaloir son expérience professionnelle.

« Malheureusement, constate Ginette Debuyck, beaucoup de médiateurs sont exclus de cet agrément faute de remplir les conditions nécessaires. Toute la difficulté consiste à circonscrire correctement le métier de médiateur. »  
Tout en paraissant relativiser la question – « tous les métiers émergents rencontrent un problème de reconnaissance – Abraham Franssen abonde dans le même sens : « L'enjeu consiste à déterminer les spécificités du métier. Or, le métier passe moins par les connaissances théoriques que par les compétences et les savoir-faire personnels. A trop formaliser, on risque de passer à côté des enjeux de ces métiers émergents. »

### **Quelle médiation ?**

Comment définir la médiation ? Ce sera l'un des enjeux de toute cette journée de réflexion. Hélène Van Den Steen y trouve quatre dimensions : la médiation est créatrice (susciter des liens), rénovatrice (améliorer les liens), préventive (devancer les conflits) et curative (répondre au conflit). Quant à Abraham Franssen, il place en avant les dimensions sociale (établir une « coopération conflictuelle »), coopérative (enjeux communs) et conflictuelle (permettre l'expression et la reconnaissance du conflit) de la médiation.

Abraham Franssen s'intéresse plus particulièrement à la médiation dans l'espace public. La difficulté réside ici à mettre en présence une pluralité d'acteurs – habitants, commerçants, jeunes, intervenants professionnels, politiques, etc. – qui ne sont pas égaux entre eux en raison de leur statut social, de leur profession, de leur rôle dans la société. « On constate une lutte de reconnaissance entre ces acteurs. Or, on entre généralement dans le conflit social par les relations que nous avons avec les autres. Pour comprendre les réactions des différentes personnes, il faut donc comprendre leurs systèmes de relation. Ne perdons pas de vue que tout acteur a sa rationalité, chaque comportement a sa cohérence pour l'acteur qui l'émet. Le médiateur doit s'affranchir des catégories instituées notamment par le monde politique. Il ne doit pas avoir de préjugés. Ce cadre relationnel aide à penser aux dispositifs à prendre. »

### **Balises juridiques**

Sur le plan juridique, Annette Bridoux rappelle que la loi de 2005 repose sur deux principaux éléments. D'une part, l'indépendance et l'impartialité du médiateur – quitte à adopter en pratique une position « multipartiale » permettant de comprendre l'un et l'autre pour avancer vers un accord. Et d'autre part, la confidentialité (grâce à laquelle les personnes peuvent se livrer) et le secret professionnel (sous peine d'emprisonnement et d'amende). « Cette loi de deux pages à peine n'offre que quelques balises. Le législateur s'est rendu compte qu'on ne peut pas donner une méthode de travail à toutes les formes de médiation. En pratique, les médiateurs jouissent d'une liberté presque totale », explique Annette Bridoux. Par ailleurs, la loi n'oblige pas à aboutir à un accord, mais à reporter par écrit tout accord éventuel.

## **Méthode d'analyse en groupe**

« Comme il n'y a pas de procédures standardisées, les rôles du médiateur sont très peu codifiés, confirme Abraham Franssen. Par conséquent, il arrive que le médiateur subisse de fortes incertitudes : que faire pour répondre à telle situation ? » Pour le sociologue, il faut amener les médiateurs à réfléchir sur leur métier et sur leurs décisions. Abraham Franssen cite en exemple la Méthode d'analyse en groupe (MAG) qui permet d'aborder des situations précises à plusieurs. « A travers quatre phases – récit, interprétations, analyse, perspectives d'action – il s'agit d'un outil de médiation qui peut également servir à l'apprentissage de la médiation. »

## **Atelier 2 : Regards croisés de théoriciens**

Modérateur : Jean DE LATHOUWER, Service de Médiation Locale de la Commune d'Ixelles, Ixelles-Prévention

Porte parole : Frédérique MARCHAL, Médiatrice Locale BRAVVO asbl, Ville de Bruxelles

- **Christophe MINCKE**, Docteur en droit et sociologue, professeur aux Facultés universitaires Saint Louis (CES), **spécialisé en médiation pénale**
- **Bernard CASTELAIN**, Président de la Commission Fédérale de Médiation et professeur à HEC Liège.
- **Robert GRAETZ**, Docteur en droit, médiateur familial, Président du Centre de Recherche sur la Médiation
- **Anne-Sophie DELBET-VARLET**, Médiatrice sociale, civile et commerciale, Vice Présidente de l'Union Belge des Médiateurs Professionnels

Pour Bernard Castelain, la spécificité du médiateur est de chercher à restaurer le lien social, alors que « la résolution d'un litige par voie judiciaire, qui revient à donner à un tiers la tâche d'imposer la résolution, trahit une série d'occasions manquées en termes de prise de parole et de lien social. » Bernard Castelain remarque toutefois l'attention particulière accordée par le code civil au juge de paix. Ce magistrat se trouve en pratique au plus près de la médiation. « Mais la médiation trouve tout son sens parce que la législation n'est pas toujours adaptée au vécu des personnes. Prenez un conflit de voisinage : les personnes le vivent dans leur chair et dans leur ventre. Et le modèle juridique du droit de propriété n'est pas adapté à ce vécu. »

La Commission fédérale de médiation tente de sensibiliser le monde juridique à cette approche alternative. « Nous rencontrons des difficultés à faire connaître la médiation – cela prend du temps, même si les gens en sont

contents », explique Bernard Castelain. A ses yeux, deux éléments manquent à la législation actuelle sur la médiation : la protection du titre et l'absence de possibilité de médiation entre une institution publique et un particulier.

## « Sociétal » ?

Quant à parler de « médiation sociétale », les théoriciens se montrent circonspects. Bernard Castelain rappelle que ce terme est actuellement associé à la 'responsabilité sociétale des entreprises', un droit en construction (softlaw). « Il faut le définir clairement ». Pour sa part, il préfère parler de 'médiation en milieu public'. Christophe Mincke met en garde contre les qualificatifs « soit vides, soit arbitraires » : « Qu'est-ce qui n'est pas sociétal ? La société fait partie de toute médiation et en bénéficie. Le problème réside moins dans le terme '*sociétal*' que '*médiation*'. Il nous faudrait commencer par définir la médiation entre professionnels, en nous attachant à ses multiples usages. »

## Quelle médiation

Pour Robert Graetz, la médiation est un outil de communication et de transformation, ce qui donne une autre perspective sur l'espace public. Christophe Mincke estime que la médiation est une façon d'aborder des problèmes qui se définit avant tout par le processus. « Deux éléments sont primordiaux : le lien social et le consensus (on tente de régler le conflit par consensus) ».

La médiation apparaît ainsi comme un processus, voire une *posture* permettant d'accueillir le conflit entre des personnes. Le médiateur reçoit tout le monde, sans position fixe. Il est tiers et nomade, ce qui lui garantit en théorie une grande indépendance. Dans l'assistance, un médiateur en milieu scolaire constate cependant que « faute d'une reconnaissance de la fonction, l'employeur fait ce qu'il veut. Certains médiateurs s'en trouvent fort isolés. » Un médiateur en milieu hospitalier abonde dans le même sens : « La loi impose la médiation dans les hôpitaux, mais sans déterminer la personne qui l'exerce et son degré d'autonomie. Le médiateur doit soumettre son fonctionnement à l'administration hospitalière, ce qui prête à certains dérapages. Il s'agit souvent d'un employé qui exerce également d'autres tâches, par exemple le contrôle qualité. »

Dans l'assistance, un médiateur en milieu scolaire insiste sur la nécessité d'être extérieur à l'institution. « Je ne conçois pas qu'un médiateur travaille dix années dans une institution sans y laisser son indépendance. » Mais l'autonomie a également un prix. Comme en témoigne une médiatrice en santé mentale, qui travaille auprès de nombreuses d'institutions : « Ce que je gagne en indépendance, je le perds en confort de travail. Il me faut

connaître une multitude de personnes, me déplacer constamment, et ces conditions sont très éprouvantes. »

### **3 : Regards croisés des praticiens**

Modératrice : Monique DE PAUW, Médiatrice locale à la Zone de Police Montgomery

Porte parole : Maria RUISI, Médiatrice de quartier de la Ville de Namur

- **Didier BENSALAH**, Médiateur social, Commune de Jette, Porte parole de la plateforme des médiateurs sociaux de la Région de Bruxelles Capitale
- **Séverine HAYOT**, Référente de la Fédération des Médiateurs de quartier francophones
- **Eléonore STEVENS**, Coordinatrice du Service de Médiation Locale de la Commune d'Ixelles, Ixelles-Prévention, Porte parole de la plateforme des médiateurs locaux de la Région de Bruxelles Capitale

Du côté des praticiens, comme l'a résumé Maria Ruisi, « le médiateur peut avoir l'impression de se trouver dans une famille élargie, mosaïque, aux identités multiples. » S'il existe des points de convergence – « nous sommes des travailleurs de terrain, nous travaillons pour le public, nous traitons essentiellement des conflits interpersonnels et nous revendiquons la gratuité » - de nombreux thèmes suscitent le débat.

#### **Une fonction biodégradable**

Le médiateur doit se fier aux ressources de chaque acteur (concept d'empowerment). « Dans l'idéal, les personnes apportent leurs propres solutions. Notre fonction est d'établir la communication. C'est une fonction biodégradable, estime Didier Bensallah. Néanmoins, placer les personnes autour d'une table ne suffit pas pour obtenir une solution. Cela reste un idéal. »

« Nous sommes d'accord sur une série de principes, mais sur le terrain, d'autres dimensions interviennent, constate Eléonore Stevens. Pourtant, l'utilisateur devrait savoir clairement s'il s'agit de médiation ou non. Il y a du travail pour tout le monde, mais un éducateur de rue, par exemple, a beau faire du lien social, ce n'est pas de la médiation. » « Tout le monde a l'impression de faire de la médiation, mais il est possible qu'aucun d'entre

nous ne remplisse l'ensemble des critères», lance Didier Bensallah, qui observe, à Bruxelles, l'existence d'une multitude de situations selon les attentes locales à l'égard du médiateur. « Il s'agit parfois d'une sorte de super-éducateur de rue qui gère l'occupationnel. »

Dans sa commune de Jette, il a fallu du temps pour aboutir à une répartition des rôles entre le service de médiation sociale (qui prend en charge les conflits non-judiciaires, en particulier de proximité) et le service de médiation locale, qui tente d'apporter une réparation à un dommage matériel et/ou moral causé par une infraction. « Par contre, nous nous sommes battus pour que la 'médiation réparatrice' ne porte plus le nom de médiation puisqu'elle s'appuie sur des menaces d'amende. »

### **Formation ou aptitude ?**

Plongé dans l'arène, confronté à « des interactions qui résonnent dans ce qu'il est », le médiateur met régulièrement en jeu son bien-être ainsi que son identité personnelle et professionnelle. Pour surmonter cet écueil, il doit être formé et s'inscrire dans un processus. Mais si la formation doit lui permettre d'acquérir les outils, elle ne peut lui enseigner totalement le *savoir-être* qui repose davantage sur le travail personnel, voire la supervision et l'intervision.

Didier Bensallah, qui « pratique la médiation depuis une douzaine d'années sans grande formation », estime que la clef réside dans la personnalité plutôt que dans la formation. « Je reçois des stagiaires qui n'ont pas le truc pour dire les choses, même s'ils sont formés. » Maria Ruisi souligne le rôle de la formation continue. « La formation néglige trop souvent le regard sur soi. La connaissance de soi, l'analyse de ses propres motivations relève du tabou. Pourtant, notre neutralité repose sur la qualité du regard que nous portons sur nous-mêmes et sur notre pratique. »

### **La neutralité en pratique**

« La neutralité est un idéal théorique. Nous ne sommes pas des robots. Nous avons notre avis, et même si nous ne le donnons pas, cela ne signifie pas que nous soyons neutres », dit un participant. Et comment se déclarer neutre en dépit de son vécu, de son sexe ou d'autres signes extérieurs ? Eléonore Stevens cite un exemple : « Un couple africain est venu chez moi pour une médiation conjugale. La femme était contente de se trouver en présence d'une femme, mais l'homme a refusé la médiation pour préférer le pasteur. »

Quelqu'un propose de distinguer neutralité (pas d'avis) et impartialité (pas de parti). On avance les termes de « multipartialité » voire de « partialité multidirectionnelle » parce que le médiateur se place alternativement dans la réalité de chacun. « En nous faisant l'avocat du diable à tour de rôle, nous plaçons les acteurs en situation de comprendre l'autre », estime Didier

Bensallah. Pour Séverine Hayot, l'essentiel est d'être « totalement présent à l'autre, dans l'écoute (empathique). Le savoir-être est capital. La médiation repose sur le gommage de soi au profit d'une pluri/multi-partialité. »

### **La dimension volontaire en pratique**

La médiation nécessite l'adhésion volontaire de ses acteurs. Comment ce caractère volontaire se manifeste-t-il en pratique ? « Il doit être tout à fait réel, sans menace de sanction, insiste Eléonore Stevens. Dans mon service, nous invitons les personnes par écrit. Nous portons à leur connaissance notre existence, en mentionnant que leur voisin par exemple y a fait appel. Nous leur demandons si elles sont disposées à venir en parler. Je considère qu'aller sonner à la porte de ces personnes relèverait de l'intrusion. » « Dans l'invitation à la deuxième partie, j'essaie de susciter de la curiosité, sans évoquer particulièrement le conflit, explique Pascal Eeckhout, médiateur de quartier à Chatelet. J'invite la personne à s'exprimer. Dans neuf cas sur dix, elle répond positivement. Certes, la signature du bourgmestre sous le courrier y est sans doute pour quelque chose. »

« L'approche dépend de la population, estime pour sa part Didier Bensallah. A Jette, de nombreux habitants ne lisent ni le français, ni le néerlandais. Je préfère souvent me rendre sur place pour présenter à la personne la médiation et la demande qui la concerne. D'après mon expérience, cette démarche permet d'ouvrir plus facilement le débat, avant d'en revenir ensuite à une approche plus classique. Cette participation est-elle volontaire ? Certes, je n'ai pas demandé aux personnes de sonner à leur porte. Mais si elles refusent la médiation, je n'insiste pas. »

« Je suis d'accord pour refuser les intrusions, dit Maria Ruisi, mais le médiateur doit se montrer flexible. Etre ou non dans l'intrusion repose sur une manière d'être, dans la posture, le faire. Je préfère un praticien qui ose et prend ensuite une distance avec sa pratique pour l'analyser. »

### **Synthèse étymologique**

Responsable du master « Diplomatie et négociations stratégiques » de l'Université de Paris 11, auteur de multiples articles sur le sujet et d'un « Que Sais-je ? » (« La Médiation », édition PUF), Michèle Guillaume-Hofnung a constaté avec plaisir la « prise de conscience de l'importance de la théorie ». Professeure de droit spécialisée dans la médiation depuis 25 ans, elle défend la « vigilance terminologique », à commencer par la nécessité de définir la médiation. « C'est à partir de cette définition que nous pourrions répondre aux autres questions, qu'elles soient pratiques, déontologiques ou touchent à la protection du titre. »



## **Smic terminologique**

Pour y parvenir, Michèle Guillaume-Hofnung préconise la méthode d'analyse à la marge : « A partir de quand s'agit-il de médiation ? Et quand cela n'en est-il plus ? Cela revient à en distinguer les caractéristiques tout à fait spécifiques. » Selon le « Smic terminologique » (« seuil minimum d'intelligibilité conceptuelle ») qu'elle a participé à définir au début des années 2000 (séminaire de l'Union Européenne de Créteil), deux critères distinguent la médiation. Il s'agit d'un processus (et non d'une procédure) et celui-ci repose sur une clé de voute : le médiateur doit être tiers. En outre, la médiation repose sur une démarche volontaire (elle ne peut en aucun cas être obligatoire) et sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées (concept d'*empowerment*).

De cette position de tiers découlent l'impartialité, l'indépendance et la neutralité du médiateur. A propos de ces notions qui ont suscité de nombreux débats durant la journée, Michèle Guillaume-Hofnung précise : « L'impartialité me semble être une attitude du médiateur à l'égard des personnes alors que la neutralité porte sur le résultat. » Cette neutralité vacille-t-elle sous les caractéristiques propres de la personne du médiateur, comme son sexe ou ses origines ? Non : « L'enjeu réside dans le fait d'être tiers et de créer de la confiance. »

## **Eclairages**

Michèle Guillaume-Hofnung apporte encore d'autres éclairages sur quelques termes évoqués par les ateliers :

- Le titre de médiateur : « Tout en cherchant à se rapprocher de la médiation dans son propre champ (par exemple pénal), est-il tellement déshonorant, s'il ne s'agit pas réellement de médiation, de préférer un autre terme, tel que 'conciliation' ? »
- Sociétal : « Je m'interroge sur l'intérêt d'insister sur des adjectifs tels que 'sociétal' alors qu'il s'agit de médiation dans tel ou tel domaine. Personnellement, le terme de 'médiateur social' étant pris par le droit social, j'ai proposé celui de 'médiation de cohésion sociale'. »
- Partie et saisine : « La médiation recourt à des termes de procès alors qu'elle propose une approche alternative. Pourquoi ne pas préférer, par exemple, 'partenaires' et 'demande' ? »

## **Formation**

« Le terme de 'formation' invite également à un haut degré d'exigence, estime Michèle Guillaume-Hofnung. Souvent, une personne vient du droit, du travail social, etc. Il lui faut saisir ce qui, dans cette expérience antérieure, constitue un atout et un poids pour la médiation. La formation est d'abord une déconstruction d'une déformation (professionnelle) antérieure. »

Et la formation réclame du temps - « les expériences de formation en quelques jours ont montré leurs limites » - et doit être bien pensée : « Certaines formations à la médiation ne parlent jamais de médiation ! » Michèle Guillaume-Hofnung insiste également sur la formation continue et sur les stages. « Cela nécessite de créer des places de stage dans les lieux où se pratique la médiation. En France, on manque de stages mais aussi de référents pour les stagiaires. » Dans le public, une médiatrice affirme : « Les lieux ne manquent pas, mais ceux-ci doivent accepter de s'ouvrir aux stagiaires, en prenant le risque de s'exposer au jugement. D'autant que les stagiaires peuvent nous amener à voir ce que nous ne voyons plus. »