



# 2<sup>ND</sup> INTERNATIONAL CONGRESS FOR ALL MEDIATIONS

5 | 7 OCTOBRE 2022  
ANGERS / FRANCE

# MEDIATIONS2022

LA MÉDIATION, UN REPÈRE AU COEUR D'UN MONDE EN TRANSITION

Sous le haut patronage de  
Monsieur Emmanuel Macron,  
Président de la République

## LES 60 PROPOSITIONS ISSUES DU CONGRÈS

Un événement





DESTINATION ANGERS, l'agence de rayonnement tourisme et affaires du territoire angevin, gère trois équipements : le Centre de Congrès, le Parc des Expositions et l'Office de Tourisme. Notre mission première : assurer un développement optimal et responsable du tourisme du tourisme d'affaires et de l'événementiel à Angers pour favoriser les retombées économiques et sociales sur le territoire. En s'appuyant sur l'expertise de près de 100 collaborateurs salariés, Destination Angers capte, crée, organise et accueille des événements, développe l'offre du territoire et la commercialise, assure la promotion de la destination et l'animation des forces vives dans un esprit de synergie et de rayonnement.

[www.destination-angers.com](http://www.destination-angers.com)



## L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

L'Association est née en 2013 à l'initiative de Claire Brisset, médiatrice de la ville de Paris. Elle regroupe aujourd'hui 58 collectivités, 3 régions, 16 départements, 6 métropoles et 33 villes, en progression de 50 % en 2 ans.

Christian Leyrit, médiateur de la Charente-Maritime est son président depuis 2020, succédant à Hervé Carré, médiateur de la ville d'Angers et du département du Maine-et-Loire.

L'Association a œuvré pour l'introduction de l'article 81 dans la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique. Cet article institutionnalise la médiation territoriale.

Ses principales missions sont les suivantes :

- **Promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales**

L'AMCT a élaboré un document de promotion de la médiation.

Elle coopère avec les réseaux d'élus, et a mis en place des correspondants régionaux, véritables ambassadeurs de la médiation dans les territoires.

- **Développer le partage d'expériences et contribuer à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation**

L'AMCT a mis en place une formation spécifique et un compagnonnage pour les nouveaux médiateurs.

- **Devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnel**

- **Construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation**

L'AMCT est membre actif du collectif Médiation 21 et du Club des médiateurs de services au public. Elle est membre du Conseil national de la médiation mis en place par le Garde des Sceaux (arrêté du 25 mai 2023)

L'AMCT a organisé avec la ville d'Angers deux Congrès internationaux de toutes les médiations en février 2020 et octobre 2022.

[www.amct-mediation.fr](http://www.amct-mediation.fr)

**A**ngers a accueilli pour la 2<sup>e</sup> fois, en octobre 2022, le Congrès international de toutes les médiations, sous le Haut patronage du Président de la République. Et elle en est fière.

Cette édition faisait suite à la tenue de cet événement début 2020, juste avant la crise sanitaire que nous avons tous traversée.

Le choix d'Angers tient à la volonté de son ancien Maire, Christophe BECHU, aujourd'hui, Ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, de faire de sa Ville, la capitale de la médiation.

En désignant dès 2012, un médiateur au sein de son institution pour gérer les conflits entre les usagers et les services municipaux, la Ville d'Angers a compris l'apport de cet outil au service des citoyens.

Aujourd'hui, cette alternative de résolution des conflits est un pilier dans notre monde en transition où de plus en plus de personnes perdent leurs repères. Elle peut permettre à chacun de se resituer, de se retrouver, de reprendre le chemin du dialogue, enfin de mieux vivre ensemble.

Force est de constater que les citoyens n'ont plus confiance dans leurs institutions, dans leurs femmes et hommes politiques, ni confiance les uns envers les autres. Nous pouvons dire que nous sommes entrés dans l'ère de la défiance.

La médiation permet à des hommes et des femmes de travailler, de réfléchir, à recréer ce lien qui se tarit, en témoi-

gnant de ce que la médiation peut apporter, tant dans le quotidien de chacun que dans les relations extrêmement difficiles liées aux maux qui sévissent aux quatre coins du monde.

En 2022, lors du congrès, toutes les thématiques ont été abordées avec à chaque fois, l'envie de démontrer, la force de cet outil qu'est la médiation au service de tous.

Angers, ville de compromis, de douceur de vivre, s'est inscrite volontiers dans l'idée qu'une ville de taille moyenne, puisse réserver à un événement majeur, porteur de véritables enjeux de société, toute sa place et cela avec beaucoup de fierté.

C'est dans cet esprit, que je soutiens l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales et Destination Angers, organisateurs du congrès de 2022, dans leur choix de présenter la synthèse des travaux de ce colloque, devant les différentes autorités.



© Ville d'Angers - Th. Bonnet

**Jean-Marc VERCHÈRE**  
Maire d'Angers

**D**epuis des décennies, la fragilisation du lien social, la montée des individualismes et de la violence, la défiance vis-à-vis des responsables publics et de la parole républicaine se sont exacerbées. L'écoute, le dialogue, l'échange et la recherche de compromis deviennent plus que jamais nécessaires, à tous les niveaux, afin d'apaiser la société. Par ailleurs, dans un monde de plus en plus dématérialisé et dépersonnalisé, il est essentiel que les citoyens puissent disposer d'un recours pour répondre à leur besoin d'écoute, d'attention personnelle et de dialogue, en particulier les personnes les plus vulnérables et les plus défavorisées, pour lesquelles l'accès à la justice est difficile.

La médiation s'impose désormais comme un repère incontournable, et, bien au-delà, comme un véritable projet de société qui replace l'humain au cœur de la prévention et de la résolution des conflits, dans tous les secteurs de la vie des citoyens, des institutions et des organisations.

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), en fort développement, regroupe aujourd'hui près de 60 régions, départements, métropoles ou villes.

Après une première édition en février 2020, elle a organisé, avec la ville d'Angers et Destination Angers, le deuxième Congrès international de toutes les médiations. Ce Congrès, placé sous le haut patronage du Président de la République, a obtenu un grand succès : plus de 800 participants, 100 intervenants dont 50 venus de 15 pays étrangers.

Tous les grands thèmes d'actualité ont été abordés, dans la vingtaine de séances organisées : la crise climatique, les conflits internationaux, les problématiques d'éducation, de santé, de violences faites aux femmes, de relations dans l'entreprise, mais aussi la médiation en matière de justice civile et pénale, la médiation familiale, la médiation administrative, la justice restaurative, la médiation commerciale, la médiation citoyenne, l'éthique et l'intelligence artificielle etc.

Dans toutes les interventions nous avons toujours ressenti l'empathie, l'écoute, la bienveillance, le respect de l'autre, l'humanité bref toutes les caractéristiques d'un médiateur, pour qui le savoir-être est aussi important que le savoir-faire. Tous les intervenants et participants étrangers nous ont présenté d'autres pratiques, des idées novatrices, dont nous devons tirer profit.

Afin que cette extraordinaire richesse rassemblée puisse être valorisée, l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) a rédigé le présent document qui rassemble « les 60 propositions issues du Congrès », à partir des synthèses réalisées par les intervenants des différentes tables rondes.

Nous souhaitons porter ces propositions concrètes auprès du Président de la République, qui nous a accordé son haut patronage, du Gouvernement, des Assemblées, des responsables des collectivités territoriales, du Conseil d'État, de la Défenseure des droits.

Nous espérons qu'elles trouveront un écho auprès des responsables de tous niveaux afin que chacun, confronté à des difficultés, à l'école, à l'hôpital, dans l'entreprise ou dans la cité, puisse bénéficier d'une écoute attentive et bienveillante, et que chaque situation ne soit pas seulement traitée en droit, mais en équité, car comme l'écrivait Victor Hugo « la première égalité, c'est l'équité ».



**Christian LEYRIT**  
Président de l'AMCT  
Médiateur du département  
de la Charente-Maritime  
Préfet de région honoraire

# LES 60 PROPOSITIONS :

## CRISE CLIMATIQUE ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE

- 1.** Reconnaître et soutenir la médiation environnementale pour mieux accompagner la transition écologique et gérer les conflits d'environnement.
- 2.** Développer des formations spécifiques de médiateurs en environnement
- 3.** Sensibiliser les acteurs de l'environnement à la médiation comme composante à part entière de l'action publique.
- 4.** Mettre en place des dispositifs de partage, de suivi, d'expérimentation, d'évaluation et de capitalisation de démarches de médiation environnementale.

## SANTÉ ET MÉDICO-SOCIAL

- 5.** Élaborer des textes législatifs et réglementaires adaptés à la médiation, dans les établissements de santé, sociaux et médico-sociaux.
- 6.** Donner la possibilité à toute personne prise en charge de recourir à un médiateur dont l'indépendance doit être garantie dans tous établissements de santé, social et médico-social.

## ÉDUCATION NATIONALE

- 7.** Développer la médiation au sein de l'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
- 8.** Insérer la médiation dans le projet éducatif de l'ensemble des établissements scolaires.
- 9.** Former le corps enseignant, le personnel administratif et l'équipe dirigeante à la médiation (techniques de communication et de négociation, écoute active, communication non violente, dynamique des conflits...) et doter les établissements d'espaces de médiation et de cercles restauratifs.
- 10.** Former les enfants, dès la maternelle, à l'expression non violente des besoins et des ressentis et dès l'école primaire, à la médiation par les pairs.
- 11.** Travailler en réseau avec les établissements d'un même territoire pour l'échange de bonnes pratiques mais aussi au niveau national et européen.
- 12.** Promouvoir une politique d'évaluation des dispositifs de médiation avec la création d'un Observatoire des médiations.

## VIOLENCES FAÎTES AUX FEMMES

- 13.** Procéder à un examen approfondi de l'expérience du Québec en matière de justice restaurative de violences faites aux femmes pouvant conduire à des évolutions législatives en France.
- 14.** Analyser de manière détaillée les résultats de la création d'un tribunal spécialisé au Québec en matière de violence sexuelle et de violence conjugale. Possibilité d'expérimentation en France, ou création de pôles spécialisés dans tous les tribunaux judiciaires.
- 15.** Privilégier des réponses plus restauratives que pénales.
- 16.** Introduire de manière urgente une culture restaurative en amont d'un conflit avant qu'il ne se cristallise en un passage à l'acte, mais aussi tout au long de la chaîne pénale.

- 17.** Rendre obligatoire une formation spécialisée pour accompagner les femmes victimes de violence, quelle que soit la nature et l'intensité.

#### HARCÈLEMENT SEXUEL EN ENTREPRISES

- 18.** Vérifier que la personne concernée éventuellement victime, soit en capacité de faire face à l'autre, et soit bien entourée à la sortie de la médiation.
- 19.** Assurer pour les médiateurs la présence d'un superviseur, favoriser les analyses de pratiques.
- 20.** Recourir à un organisme de justice réparatrice dans les situations de violences sexuelles graves,

#### MÉDIATION FAMILIALE

- 21.** Développer une formation continue du médiateur sur le développement de la personne et les difficultés cognitives qui peuvent toucher les personnes âgées.
- 22.** Être vigilant dans l'accueil des personnes. L'accueil de l'enfant, en particulier, nécessite une adaptation du langage en fonction de l'âge et du contexte.
- 23.** S'efforcer de changer l'image de la personne âgée comme une personne qui n'est plus en mesure de décider, qui doit être protégée et aidée.
- 24.** Contextualiser les réponses dans des situations très conflictuelles, savoir équilibrer les gains et les pertes de toute action mise en place.
- 25.** Distinguer le problème de la personne pour que chacun dans la médiation ait sa place et sa parole propre quels que soit son âge et sexe.

#### JUSTICE CIVILE ET PÉNALE

- 26.** Promouvoir dans toute les juridictions la Médiation qui ne doit pas être « vendue » pour décharger la Justice, mais pour amener les personnes à solutionner elles-mêmes leur différend.
- 27.** Développer la formation des avocats, des juges, des greffiers et des auditeurs de justice, à l'utilisation et à la compréhension de ce qu'est réellement la médiation.
- 28.** Développer la formation des médiateurs à travailler dans le judiciaire.
- 29.** Accorder plus de moyens aux procureurs pour développer la médiation.
- 30.** Proposer la médiation en amont de la procédure pénale, dès le dépôt de plainte au commissariat ou à la gendarmerie.

#### JUSTICE RESTAURATIVE POST-TERRORISME

- 31.** Développer la justice restaurative : informer- évaluer- éduquer.
- 32.** Ouvrir des cercles de parole (présentiel ou visioconférence) en matière de justice restaurative post-terrorisme.

#### JUSTICE-ASSURANCE-MÉDIATION

- 33.** Encourager les professionnels (avocats, greffiers, magistrats, huissiers...) à demander systématiquement aux justiciables s'ils ont un contrat d'assurance de protection juridique.

- 34.** Demander aux juges de s'assurer que des tentatives amiables ont eu lieu avant l'enrôlement et non à quelques jours de l'audience de jugement.
- 35.** Dans la perspective de la réécriture de l'article 750-1 du Code de Procédure Civile, étudier la possibilité de considérer les assureurs de protection juridique comme une quatrième catégorie de MARD.
- 36.** Promouvoir le recours aux technologies de l'information.

#### MÉDIATION INTER-ENTREPRISES ET COMMERCIALE

- 37.** Développer un langage, une communication et une véritable culture de la médiation dans tout débat et législation sur le devoir de vigilance des entreprises.
- 38.** Encourager et soutenir les entreprises utilisant la médiation, et pénaliser celles qui la refusent sans raison.
- 39.** Continuer de développer la médiation chez les acteurs publics et soutenir les acteurs privés de la médiation commerciale en France.

#### NOUVELLES CONFLICTUALITÉS DU TRAVAIL

- 40.** Encourager les grandes entreprises à mettre en place « un médiateur de la vie au travail ».
- 41.** Encourager la réalisation de diagnostics sur la culture du conflit dans les grandes entreprises.

#### MÉDIATION ADMINISTRATIVE

- 42.** Recommander aux services centraux et déconcentrés de l'État d'accepter systématiquement une demande de médiation adressée par le juge.
- 43.** Lever certaines lourdeurs administratives et ouvrir le logiciel « Télérecours » aux médiateurs.
- 44.** Pour les médiations à l'initiative du juge : créer une injonction de rencontrer un médiateur (IRM) déjà utilisée par les magistrats de l'ordre judiciaire.
- 45.** Mettre en place, comme une alternative à la Médiation Préalable Obligatoire, l'injonction de se rendre à une séance d'information ordonnée par le juge.

#### MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

- 46.** Consolider l'indépendance et la compétence du médiateur institutionnel.
- 47.** Offrir la possibilité à tous les publics y compris les plus vulnérables, de recourir à un médiateur.
- 48.** Mesurer l'amélioration des pratiques managériales des organisations et l'amélioration des services aux usagers. Mesurer le niveau de prévention du contentieux et son impact financier.
- 49.** Accompagner les citoyens perdus dans le panorama administratif et institutionnel, en constituant des alliances de proximité entre médiateurs institutionnels d'un même territoire.
- 50.** Exiger un socle de formation initiale et de formation continue pour tous les médiateurs.

## MÉDIATION CITOYENNE

- 51.** Proposer à des chercheurs de dresser un inventaire et une analyse des médiations citoyennes réussies, dans le cadre de la politique de la ville d'une part, dans les territoires ruraux d'autre part.

## MÉDIATIONS INTERCULTURELLES

- 52.** Créer des espaces de dialogue et de médiation interculturelle.

## PROFESSION MÉDIATEUR

- 53.** Encourager toutes les grandes entreprises à se doter d'un médiateur externe, par exemple dans le cadre de la démarche RSE.
- 54.** Établir un bilan après 2 ans de fonctionnement du Conseil National de la Médiation (qui vient d'être mis en place), comme organe régulateur et moteur de la professionnalisation du médiateur.
- 55.** Créer un « Vademecum » qui regroupe les principes directeurs de la médiation, une formation commune de base sérieuse et des formations spécifiques en fonction des domaines d'intervention.

## ÉTHIQUE, INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET MÉDIATION

- 56.** Codifier des pans entiers du droit est un impératif pour le législateur, à l'image de la loi de 2019 (art. 4,1 N° 2019-222) qui prévoit que les parties doivent en être informées et être d'accord lorsqu'un service de médiation pénale ou administrative utilise un traitement algorithmique ou automatisé de données personnelles.
- 57.** Créer un observatoire indépendant : « intelligence artificielle et médiation » comme préconisé par les chercheurs et les praticiens du champ de la médiation.
- 58.** Procéder à des études prospectives sur la digitalisation des modes de régulation/résolution des différends afin d'alimenter les réflexions.
- 59.** Rédiger un code éthique et déontologique pour une intelligence artificielle responsable adaptée aux besoins des médiateurs et de la médiation.
- 60.** Établir des clauses de confidentialité et une charte du consentement des médiés et de leur droit à l'information dans l'utilisation de l'Intelligence Artificielle au service de la médiation.

# SOMMAIRE

<b>CRISE CLIMATIQUE ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE</b>	<b>9</b>
<b>OSER LA CONFIANCE ENTRE LES ACTEURS DE LA SANTÉ ET DU MÉDICO-SOCIAL</b>	<b>11</b>
<b>MÉDIATIONS EN MILIEU SCOLAIRE, SOCLE D'UNE RELATION PACIFIÉE</b>	<b>12</b>
<b>VIOLENCES FAITES AUX FEMMES ET MÉDIATION</b>	<b>14</b>
<b>DU SEXISME ORDINAIRE AU HARCÈLEMENT SEXUEL EN ENTREPRISE</b>	<b>17</b>
<b>MÉDIATION FAMILIALE ET VULNÉRABILITÉS</b>	<b>18</b>
<b>RECOURS À LA MÉDIATION EN MATIÈRE DE JUSTICE CIVILE ET PÉNALE</b>	<b>20</b>
<b>LA JUSTICE RESTAURATIVE POST-TERRORISME</b>	<b>22</b>
<b>JUSTICE-ASSURANCE-MÉDIATION : UN TRIPTYQUE VERTUEUX</b>	<b>24</b>
<b>MÉDIATION INTER-ENTREPRISES ET COMMERCIALES</b>	<b>25</b>
<b>NOUVELLES ORGANISATIONS ET NOUVELLES CONFLICTUALITÉS DU TRAVAIL</b>	<b>27</b>
<b>DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE</b>	<b>29</b>
<b>MÉDIATION INSTITUTIONNELLE</b>	<b>31</b>
<b>MÉDIATION CITOYENNE ET VIVRE ENSEMBLE SUR LES TERRITOIRES</b>	<b>33</b>
<b>MÉDIATIONS INTERCULTURELLES</b>	<b>34</b>
<b>PROFESSION MÉDIATEUR</b>	<b>36</b>
<b>ÉTHIQUE, INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET MÉDIATION</b>	<b>38</b>
<b>CONFLITS INTERNATIONAUX</b>	<b>42</b>



# CRISE CLIMATIQUE ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE

**Controverses, acceptabilité sociale, représentativité.  
Quelle est le rôle de la médiation environnementale ?**

Modérateur: Jacques Bernard, Médiateur environnemental, Chargé de cours à l'Université de Sherbrooke et à l'Université de Montréal (Montréal - Canada).

Grand témoin: Chantal Jouanno, Présidente CNDP (Commission Nationale du Débat Public), Ancienne Ministre (écologie et sport) Ancienne Sénatrice (France).

Intervenants: Atman Aoui, Président de l'Association de la Promotion de la Médiation (Maroc), Nicolas Le Mehaute, Géographe, spécialiste gestion de l'eau et rivières, Médiateur sur les questions d'environnement (France), Ismaël Rins, Défenseur du peuple de Río Cuarto - Córdoba (Argentine), Séverine Carrez, Chercheure en droit de l'environnement, Présidente INNÉ (Institut International pour la négociation écologique) (France).

## **La médiation peut jouer un rôle central de cohésion sociale pour accompagner la crise climatique et la transition écologique**

Il y a urgence à agir, les crises climatique et environnementale imposent une transition écologique et une évolution des comportements sans précédent. S'affrontent des modèles de pensées drastiquement différents qui peuvent générer de lourdes voire de violentes tensions sur certains territoires, en France comme à l'étranger.

Les rapports de forces doivent évoluer pour garantir une **cohésion sociale structurante**, sans quoi, les tensions environnementales perdureront, voire s'accroîtront.

La médiation est l'étape supplémentaire au débat public, lorsque l'on constate des désaccords. Il faut mettre un certain nombre de participants autour de la table pour pouvoir prendre les bonnes décisions pour la suite.

Il devient donc nécessaire de créer de **nouvelles instances de dialogue** pour résoudre ces désaccords. Dans un contexte d'incertitude, cette complémentarité entre débat public et médiation est la clé d'une transition écologique et démocratique préservant la cohésion sociale.

La complexité des jeux d'acteurs impliqués, ainsi que la complexité des enjeux sur lesquels portent les conflits

dans une médiation environnementale font de cette catégorie, une médiation à part entière et supposent des processus et des formations adaptés.

## **La médiation environnementale nécessite une formation spécifique**

La médiation est un outil efficace qui permet d'atteindre des solutions concrètes et pragmatiques à des problèmes complexes, souvent hors de la portée des tribunaux ou des dispositifs administratifs de l'État.

La particularité d'une médiation environnementale est la **complexité**. Cela demande clarté, visibilité et organisation. La médiation environnementale demande également une **endurance** particulière car le processus de médiation environnementale est un processus qui peut nécessiter plusieurs itérations. **L'équipe de médiateurs** doit alors être fiable et solide. Être un médiateur de l'environnement, c'est aussi être sensible et compétent en matière d'écologie et d'environnement. Cela n'empêche pas le médiateur d'être neutre, impartial, indépendant et professionnel.

La médiation environnementale est très présente en Amérique du Nord notamment. Elle est très peu développée en France. On peut penser qu'elle aurait pu éviter un drame sur le projet de barrage de Sivens.

## **PROPOSITION N° 1:**

### **Reconnaître et soutenir la médiation environnementale pour mieux accompagner la transition écologique et gérer les conflits d'environnement.**

La médiation environnementale n'est pas encore pleinement connue en France dans sa spécificité. Elle doit pourtant être enseignée comme une forme de médiation spécifique, à part entière. Elle peut jouer un rôle de cohésion sociale important en accompagnant l'ensemble des acteurs de l'État, ses institutions et organisations dans leur mission de paix sociale, et l'ensemble des acteurs des territoires (entreprises et services publics avec la RSE-O, associations, habitants, groupes...) Pour cela, plusieurs éléments sont nécessaires :

- D'abord, une prise de conscience de ce besoin qui soit orchestrée et diffusée à toutes les échelles (locale, nationale) et de manière complémentaire: il est nécessaire qu'un certain nombre d'acteurs étatiques (agents territoriaux, préfets) et indépendants (médiateurs neutres et impartiaux non étatiques) puissent être formés à cette mission, de manière structurée et complémentaire.

La question de l'accès et du financement de l'accès aux médiateurs publics et indépendants devra être posée pour garantir une cohérence d'action au sein des territoires.

- Ensuite, la compréhension des dynamiques de conflits environnementaux (qui sont simultanément locaux, globaux et interdépendants) nécessite de s'adjoindre de partages d'expériences au niveau international. L'observation de certains processus de médiation mis en place à l'étranger demande à être expérimentée en France. Au vu de nos avancées en la matière et de certains outils développés dans d'autres contextes, l'expérimentation pourra faciliter et garantir, dans une certaine mesure, la cohésion sociale sur nos territoires.

### **PROPOSITION N° 2 :**

**Développer des formations spécifiques de médiateurs en environnement**, à l'instar des médiations familiales, sociales en entreprise etc., pour conforter la professionnalisation des intervenants dans le champ environnemental et la pleine prise en compte de ses spécificités. Dans cette perspective, il est nécessaire de former d'un côté les médiateurs spécialisés sur les problèmes d'environnement, et de l'autre les acteurs de la concertation environnementale aux méthodes et enjeux propres à la médiation.

### **PROPOSITION N° 3 :**

**Sensibiliser les acteurs de l'environnement à la médiation comme composante à part entière de l'action publique**

- Faire connaître la médiation environnementale auprès des prescripteurs et/ou financeurs potentiels de démarches de médiation, notamment les services de l'État, les juridictions administratives, les collectivités territoriales, les établissements publics et les fondations privées,
- Faire connaître la médiation environnementale auprès de possibles commanditaires de démarches de médiation, notamment les acteurs des territoires tels que les services déconcentrés de l'État, les collectivités territoriales et les entreprises,
- Sensibiliser l'ensemble des parties prenantes aux modes amiables de résolution de conflits environnementaux pour faciliter une résolution préventive des problèmes d'environnement et/ou l'intervention de médiateurs avant que les processus d'escalade conflictuelle ne viennent hypothéquer de futures démarches de recherche de consensus.

### **PROPOSITION N° 4 :**

**Mettre en place des dispositifs de partage, de suivi, d'expérimentation, d'évaluation et de capitalisation de démarches de médiation environnementale.** Pour cela, il est important :

- que les recherches en science sociale, en particulier en recherche-action, s'emparent de ce mode de traitement des conflits d'environnement comme elles le font déjà sur d'autres types de dispositifs participatifs,
- de mettre en place des collaborations internationales de praticiens et de chercheurs dont le partage d'expérience pourra contribuer à la compréhension des dynamiques de conflits environnementaux (qui sont simultanément locaux, globaux et interdépendants) et permettre de bénéficier des expériences positives conduites à l'étranger pour en expérimenter le transfert dans le contexte français.

# OSER LA CONFIANCE ENTRE LES ACTEURS DE LA SANTÉ ET DU MÉDICO-SOCIAL

**Dans un contexte où la vulnérabilité est au cœur de la prise en charge, comment permettre aux professionnels, aux institutions et aux usagers de s'inscrire dans un dialogue coopératif ?**

Modérateur: Bernard Benattar, Médiateur, Philosophe du travail (France). Grand témoin: Claude Evin, Ancien ministre de la santé/Avocat auprès d'établissements et de professionnels de santé et du médico-social (France).

Intervenants: Gérard Allard, Vice-Président de France Assos Santé Pays de la Loire (PDL) (France), Luc Heimendinger, Médiateur, coach, superviseur et formateur (Suisse); Viviane Tiéyima- Danho, Médiatrice en Santé, Chirurgien-dentiste et enseignant-chercheur à l'UFR d'Odontostomatologie (Côte d'Ivoire); Véronique de Pracomtal, Médiatrice (ANM, IEAM) formatrice auprès d'établissements médico-sociaux, Ehpad (France).

## **La confiance est au cœur de la relation de soins. Pour autant, elle ne va pas de soi.**

Les secteurs de la santé, du social et du médico-social, comme toute organisation, mais peut être plus que d'autres, sont confrontés à la complexité des relations entre les différentes parties prenantes: patients, soignants, professionnels médicaux ou non médicaux.

Les établissements de santé, les établissements et services sociaux et médico-sociaux, ainsi que les professionnels qui y exercent, sont, par nature et compte tenu de leurs missions, confrontés régulièrement à des situations de tension ou de crise.

Ces établissements sont des lieux de vie, de guérison, d'empathie à l'égard des personnes prises en charge. Mais ce sont aussi des lieux de souffrance, d'angoisse, parfois de désespoir. Ce sont des lieux confrontés à des enjeux qui dépassent tous les autres: la vie, la maladie, la vulnérabilité, la mort.

## **La médiation est, aujourd'hui, insuffisamment développée dans les établissements de santé, social et médico-social**

C'est pour garantir la qualité du soin et de la prise en charge de la vulnérabilité, que le maintien de cette confiance ou son rétablissement lorsqu'elle a été fragilisée, est nécessaire et que la médiation peut y jouer un rôle déterminant.

Pour autant nous constatons combien la médiation en santé est insuffisamment développée soit parce qu'elle

est méconnue ou lorsqu'elle existe, elle ne répond pas aux principes de la médiation.

Dans les établissements de santé, la médiation est présentée comme une modalité de traitement des plaintes et des réclamations dans le cadre de la commission des usagers.

Le médiateur, membre de cette commission, n'est pas indépendant (du moins n'est pas perçu comme tel par le patient puisqu'il est nommé par le responsable légal de l'établissement) et la procédure que le médiateur applique au regard des textes réglementaires, ne correspond en rien à une démarche de médiation permettant au patient et au professionnel concernés de rétablir entre eux la confiance qui a pu être altérée.

En matière de réparation des accidents médicaux, lorsque le niveau du préjudice n'est pas atteint pour être indemnisé par la solidarité nationale, la conciliation qui avait été prévue par le législateur n'est pas mise en œuvre.

Dans les établissements sociaux et médico-sociaux, les litiges individuels ne font pas, non plus, l'objet d'un traitement adapté pour permettre de maintenir ou de restaurer un dialogue interpersonnel entre les personnes prises en charge, leurs proches et l'institution.

La médiation de la consommation qui est obligatoire dans les EHPAD ne traite que les différends concernant l'hébergement alors que la prise en charge d'une personne âgée en établissement ne peut se réduire à ce seul volet.

## **PROPOSITION N° 5:**

### **Élaborer des textes législatifs et réglementaires adaptés à la médiation, dans les établissements de santé, sociaux et médico-sociaux.**

Le temps est donc venu pour notre système de santé et médico-social de disposer d'un cadre législatif et réglementaire donnant à la médiation dans les établissements de santé, sociaux et médico-sociaux, voire au-delà, dans toute relation de soins quelle qu'en soit les modalités, une visibilité, afin qu'elle se développe, et que les principes qui la régissent soient respectés.

## **PROPOSITION N° 6:**

### **Donner la possibilité à toute personne prise en charge de recourir à un médiateur dont l'indépendance doit être garantie dans tous établissements de santé, social et médico-social.**

Ces démarches de médiation permettront que le dialogue, et donc la confiance entre un patient et le ou les professionnels, puissent être maintenus ou rétablis lorsque cette confiance a été rompue, qu'elle qu'en soit la raison.

# MÉDIATIONS EN MILIEU SCOLAIRE, SOCLE D'UNE RELATION PACIFIÉE

**Approches croisées entre la France, l'Europe et le Proche Orient : de la Médiation par les pairs à la médiation sociale en passant par la médiation éducative et restaurative. Comment la Médiation dessine-t-elle un nouvel humanisme au cœur de l'école et de la Cité, facteur d'un mieux vivre ensemble et d'une éducation citoyenne à la Paix ?**

Modératrice: Catherine Emmanuel, Présidente de l'AMH (Association de la Médiation Humaniste) (France).

Grand témoin: Catherine Becchetti Bizot, Médiatrice de l'Éducation Nationale et de l'enseignement supérieur.

Intervenants: Cédric Jégou, France Médiation, Directeur OMEGA - Médiation sociale (France); Jean-Pierre Bonafe-Schmitt, chercheur associé au Groupe d'Etude de Médiation du Centre Max Weber (CNRS-université Lyon), Responsable en médiation de l'université de Genève, fondateur de l'Association Médiation de Lyon (AMELY) (France); Dave Walker, Directeur de Calm Médiation (Angleterre); Feyrouz Abou Khalil, Enseignante des classes primaires et Coordinatrice du Projet de la Médiation Éducative (Liban); Joëlle Timmermans, Médiatrice, Membre de la Commission Formation à la Commission Fédérale de Médiation au Ministère de la Justice-Belgique, Professeur en médiation au CPSE/Liège, au CAS en justice des mineurs et au DAS en justice restaurative à l'Université de Fribourg/Suisse, Directrice de l'association belge Le Souffle (Belgique et Suisse).

« Entre incivilités et violences, manque de moyens et chute du niveau, l'École de la République est en peine avec des enseignants en difficulté et des élèves en échec. Dès lors, nous sommes appelés à « transformer l'école en profondeur (...) et revoir toute son organisation » (Extrait de la lettre d'Emmanuel Macron du 16 septembre 2022 aux enseignants).

Or, dans un monde en crise et en guerre, la question se pose, en sauvant l'École, de sauver ce qui fait notre humanité partagée: « Si nous voulons la Paix, il nous faudra éduquer d'une manière radicalement différente les prochaines générations » (Marshall Rosenberg).

A cet égard, la Médiation - porteuse d'une éthique de l'Écoute et du Dialogue - constitue une méthode « douce mais exigeante car révolutionnaire » (Michèle Guillaume-Hofnung) pour développer les compétences psycho-sociales nécessaires au mieux vivre ensemble.

Les expériences du Liban, d'Angleterre, de Belgique et de France qui ont été présentées montrent, comment la Médiation en milieu scolaire - *administrative*, *éducative*, *par les pairs*, *restaurative*, *sociale* et *citoyenne* - participe de cette révolution copernicienne qui transforme en profondeur l'administration, les enseignants, les élèves, les familles, et la Cité en leur permettant de s'inscrire dans un nouvel humanisme, socle d'une relation pacifiée à soi et aux autres: dès le

plus jeune âge, les enfants ont la capacité de se saisir des outils de la médiation pour améliorer leurs compétences non seulement orales mais encore relationnelles; partout, les enseignants sont plus efficaces dès lors qu'ils savent mieux communiquer, avec empathie. Le partage de nos expériences professionnelles et la convergence de nos regards de médiateurs ont permis d'acquérir la conviction que le monde de l'éducation avait rencontré le monde de la médiation.

Peu à peu les compétences relationnelles et comportementales, la qualité de la communication, l'écoute et l'accueil des émotions s'imposent comme des facteurs essentiels de la réussite scolaire, l'appropriation des savoirs et le respect de l'autorité.

Pour autant, est-ce suffisant pour promouvoir une véritable culture de la Paix et faire de nos futurs enfants des Artisans de Paix ?

## PROPOSITION N° 7:

**Développer la médiation au sein de l'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur** afin de répondre à la demande croissante d'un traitement humain qui passe par le dialogue.

## PROPOSITION N° 8:

**Insérer la médiation dans le projet éducatif de l'ensemble des établissements scolaires** en mettant la relation humaine au cœur de la pédagogie et en créant des outils pédagogiques spécifiques.

**PROPOSITION N° 9 :**

Former le corps enseignant, le personnel administratif et l'équipe dirigeante à la médiation (techniques de communication et de négociation, écoute active, communication non violente, dynamique des conflits...) et doter les établissements d'espaces de médiation et de cercles restauratifs.

**PROPOSITION N° 10 :**

Former les enfants, dès la maternelle, à l'expression non violente des besoins et des ressentis et dès l'école primaire, à la médiation par les pairs.

**PROPOSITION N° 11 :**

Travailler en réseau avec les établissements d'un même territoire pour l'échange de bonnes pratiques, au niveau national mais aussi européen afin de passer d'actions ponctuelles à des actions coordonnées.

**PROPOSITION N° 12 :**

Promouvoir une politique d'évaluation des dispositifs de médiation avec la création d'un Observatoire des médiations permettant d'évaluer les effets de la médiation sur les médiateurs, les médiés et plus collectivement sur le climat scolaire et plus largement dans la cité.

Ces propositions permettront de faire de la Médiation non seulement une culture à part entière mais encore un réflexe naturel qui dessine un nouvel humanisme au cœur de l'École et de la Cité.

# VIOLENCES FAITES AUX FEMMES ET MÉDIATION

**Comment les femmes victimes de violences peuvent-elles être mieux entendues ?**

**La médiation restaurative peut-elle être une option  
pour les violences sexuelles et conjugales ?**

Modérateur: Robert Cario, Professeur émérite de criminologie à l'Université de Pau et des Pays de l'Adour (France). Intervenants: Catherine Rossi, Professeure, École de travail social et criminologie (Canada); Nashieli Ramirez Fernandez, Défenseur mexicaine des droits de l'homme, Présidente de la Commission des droits de l'homme de Mexico (CDHCM) (Mexique); Marie-Eve Lamoureux, Présidente EQUIJUSTICE (Canada); Théophilos Rifiotis Université Santa Carolina (Brésil); Mélanie Vallée, Avocate, Direction des programmes d'adaptabilité et de justice réparatrice Ministère de la Justice du Québec (Canada).

Aussi loin que l'on peut remonter, les violences faites aux femmes ont toujours existé, à de très rares exceptions près, sous des formes multiples et souvent cumulées: domestiques, psychologiques, physiques, économiques, culturelles et, plus largement sociale et politique.

Il n'est néanmoins pas superflu de rappeler que les infracteurs ont souvent été victimisés durant leur enfance ou adolescence et, plus largement, sont dominés eux-mêmes dans leur quotidien de personne. Les dernières années et, plus particulièrement, depuis le déferlement des dénonciations sur #MeToo, personnes victimes, organisations féminines et féministes ont fermement dénoncé, de manière plus ou moins radicale, ce phénomène social définitivement inacceptable en démocratie.

25 ans de recherches au Brésil, ont conduit à identifier quatre principaux mouvements durant cette période :

1. le manque de traitement équitable des violences faites aux femmes a conduit à la création des commissariats de protection des femmes;
2. recours à la conciliation et à la transaction pénale dans les cas de violences mineures;
3. s'ensuivent des critiques en termes de re-privatisation des conflits et de dépolitisation de la cause féministe;
4. possibilité, depuis 2018, de recourir à la médiation et aux mesures restauratives en cas de violence de genre.

En France, une punitivité accrue est manifeste: inflation des incriminations relativement aux violences faites aux femmes, aggravation du quantum des peines, allongement des délais de prescription, notamment.

Le Québec a déjà pertinemment répondu à la problématique de l'intégration de la justice restaurative/réparatrice en matière de violences faites aux femmes. La question qui se pose aujourd'hui n'est plus celle de savoir « s'il faut le faire » mais « comment il faut le faire ». En ce sens beaucoup d'avancées sont déjà

observables et elles reposent sur cinq raisons essentielles, scientifiquement démontrées, dont chacune se suffit à elle seule. La première consiste à souligner que des pratiques restauratives sont en cours et qu'elles se différencient fondamentalement des médiations/résolutions/règlements civils et familiaux. La rencontre n'est à aucun moment forcée, laquelle, si elle doit avoir lieu (sous diverses modalités) est préparée en amont au sein d'ateliers individuels. Trois programmes sont ainsi disponibles: la médiation « en cas de crimes graves et violents » du Service correctionnel (Administration pénitentiaire) en matière de violences intrafamiliales notamment; la médiation dite « spécialisée » et les « mesures de rechange » en milieu autochtone. Comme il n'existe pas encore de médiation restaurative en amont ou durant le processus pénal, des femmes et des hommes victimes de violences conjugales viennent demander aux organismes de justice restaurative à bénéficier de ce genre de médiation ou rencontre de dialogue. La seconde raison découle du constat que le phénomène de la violence faite aux femmes ne peut pas dépendre que des seuls tribunaux, car il est de trop grande ampleur (une femme sur trois est violentée de nos jours, toutes ont subi au moins une fois dans leur vie des violences plus ou moins graves de nature sexuelles, conjugales), stable et imperméable aux changements législatifs. La troisième raison du recours à la médiation restaurative est qu'elle reste difficilement qualifiable en termes d'infractions, en raison du processus plus ou moins long, de l'accumulation, de la diversité des violences, caractéristique de l'emprise. La médiation restaurative apparaît alors comme seule de nature à prendre en compte un tel flou, qui échappe au droit pénal. Subséquemment et c'est la quatrième raison, devant l'incertitude du droit et les carences des tribunaux, le juge est condamné à arriver trop tard. Attendre qu'un acte répréhensible pénalement soit commis constitue une erreur majeure. La cinquième raison est fondamentale: la première cause de la violence faite aux femmes n'est pas individuelle mais structurelle. La tendance actuelle à hyper individualiser et personnaliser les conflits n'est pas acceptable.

Abusivement avancés comme explication de la violence faite aux femmes, les stéréotypes de genre conduisent à écarter toujours davantage les responsabilités sociales et sociétales qui accablent les protagonistes. Il importe donc de travailler sur le « comment » mettre ces personnes en sécurité, notamment par des interventions en justice restaurative, car tout ce qui a été mis en place ces dernières années n'a produit aucun résultat tangible.

Au Québec, la médiation spécialisée, qui s'appuie sur 40 ans de pratiques, est développée aujourd'hui par l'association Équijustice (23 organisations, plus de 150 professionnels et 300 médiateurs issus des sciences sociales). Équijustice accompagne, depuis plusieurs décennies, les contrevenants mineurs, aussi bien pour des infractions de moindre gravité mais aussi au cas de violences amoureuses, qualifiées de violences conjugales à l'âge adulte (agressions, abus sexuels, incestes principalement). Depuis 5 ans existent aussi des programmes de déjudiciarisation offrant à des auteurs adultes et à des personnes victimes intéressées, un espace de dialogue pour échanger, comprendre et réparer la situation. Ainsi des médiations concernent également des infractions de moindre gravité objective commises par des adultes dans des contextes parfois conjugaux (vols, graffitis sur la maison, bris de vitres de voiture, notamment). La médiation restaurative n'a en aucun cas pour objectif ni le pardon, ni la guérison, ni la conciliation.

Une stratégie de médiation sociale centrée sur les adolescentes et les jeunes femmes en contexte urbain dans l'exercice de leur droit à une vie sans violence, a été mise en place à Mexico. Elle est basée sur les principes de la justice restaurative, l'approche des droits de l'homme, l'analyse différentielle et intersectionnelle. Cette expérience locale de médiation sociale a pour objectif la satisfaction des droits des femmes et la transformation du conflit social dérivé de leur transgression. Au Mexique, plus généralement, la médiation individuelle est interdite dans les cas graves de violence de genre (sexuelle, physique, notamment). Dans tous les autres types de violences faites aux femmes (économique, patrimoniale, symbolique, politique, médiatique, principalement), la médiation n'est autorisée que si la personne victime est d'accord avec une telle forme de résolution des conflits, quel que soit le lieu où le conflit a émergé. Cependant, la médiation sociale ne cherche pas à traiter les violences au cas par cas, mais plutôt en vue d'en modifier les causes structurelles. La médiation sociale intervient le plus souvent dans les conflits collectifs, partout sur le territoire.

Au Québec, a été créé un tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et de violence conjugale.

À la suite du rapport d'un Comité d'experts en 2020, intitulé « Rebâtir la confiance », plusieurs problématiques ont été soulevées quant à la prise en compte des victimes de telles violences : manque de confiance envers le traitement des plaintes ; parcours long, pénible et complexe ; manque d'empathie, d'humanité et de compréhension de la part des acteurs du système judiciaire ; perte de pouvoir et dépossession de son histoire. Eu égard à ce constat, la proposition de création d'un Tribunal spécialisé a été reprise par la Loi du 25 novembre 2021, reprenant pour l'essentiel les insuffisances pointées par les experts, tout en rappelant que les offres des services psychosociaux et judiciaires doivent être intégrées et adaptées à ces victimes, accueillies de surcroît dans des locaux sécuritaires et sécurisants.

Bienveillance, respect du cheminement des personnes et de leurs besoins propres, excellence des services socio judiciaires et de leurs collaborateurs notamment, sont les mots-clés qui caractérisent cette innovante institution. Ce Tribunal spécialisé ne modifie pas le droit applicable et respecte la Charte canadienne des droits des victimes. Il privilégie l'autodétermination des victimes, placées au cœur des diverses interventions. Le Tribunal spécialisé, qui conduit à un inévitable changement de culture judiciaire, repose pour l'essentiel sur quatre piliers : la formation de tous les acteurs impliqués ; l'accompagnement centré sur toutes personnes ayant subi des violences conjugales et sexuelles ; réelle spécialisation du Tribunal et aménagement des locaux d'accueil des victimes. Ce projet a été lancé dans dix districts judiciaires et se déroule jusqu'en novembre 2024, date à laquelle une évaluation sera effectuée auprès des personnes victimes en ayant fait l'expérience.

Certains ont clairement évoqué la régression des textes récents, en France pour le moins, relativement au recours à la médiation dans le cas de violences faites aux femmes. Sous la pression d'organisations soucieuses de mieux prendre en compte les violences faites aux femmes, le législateur a purement et simplement interdit le recours à toutes formes de médiation (pénale, familiale ou restaurative) au cas de violences intrafamiliales (conjugales, sexuelles, tant à l'égard des personnes victimes majeures que mineures) (V. Lois du 3 août 2018 et du 30 juillet 2020). « Il ne fait guère de doute que la méconnaissance des pratiques professionnalisées de médiation et, plus précisément, des mesures de justice restaurative, a conduit à dévoyer le législateur ».

## **PROPOSITION N° 13 :**

**Procéder à un examen approfondi de l'expérience du Québec en matière de justice restaurative de violences faites aux femmes pouvant conduire à des évolutions législatives en France.**

### **PROPOSITION N° 14 :**

**Analyser de manière détaillée les résultats de la création d'un tribunal spécialisé au Québec en matière de violence sexuelle et de violence conjugale. Possibilité d'expérimentation en France, ou création de pôles spécialisés dans tous les tribunaux judiciaires.**

### **PROPOSITION N° 15 :**

**Privilégier des réponses plus restauratives que pénales**, les premières offrant de surcroît le double intérêt d'être applicable dès le signalement d'un conflit afin de prévenir un passage à l'acte et, surtout, d'offrir une réponse aux personnes victimisées qui choisissent, en sujet responsable, de saisir, ou de ne pas saisir, la justice pénale... quand ce n'est pas, à cause de ses dysfonctionnements, le système de justice pénale lui-même qui les en dissuade. Sécurisé à tous points de vue, notamment par le professionnalisme des médiateurs/animateurs, cet espace de dialogue, d'échanges respectueux de la dignité de chacun, est le seul à permettre de répondre aux questions du « pourquoi » du passage à l'acte violent et du « comment » cheminer vers un horizon d'apaisement. Tous les intervenants s'accordent sur le caractère structurel des violences faites aux femmes, bien davantage que sur la prétendue responsabilité individuelle des victimes, à cause de l'anachronique persistance des stéréotypes sociaux et sociétaux de genre. Tous les intervenants s'accordent sur l'inadaptation de la réponse pénale traditionnelle et misent sur le développement de la justice restaurative.

### **PROPOSITION N° 16 :**

**Introduire de manière urgente une culture restaurative en amont d'un conflit avant qu'il ne se cristallise en un passage à l'acte, mais aussi tout au long de la chaîne pénale**, y compris lorsque l'action publique ne peut être introduite ou est prescrite et, peut-être davantage encore, lorsque la personne victime de violences sexuelles ou intrafamiliales ne souhaite pas saisir le système judiciaire.

### **PROPOSITION N° 17 :**

**Rendre obligatoire une formation spécialisée pour accompagner les femmes victimes de violence, quelle que soit la nature et l'intensité.**



# DU SEXISME ORDINAIRE AU HARCÈLEMENT SEXUEL EN ENTREPRISE:

La médiation, une 3<sup>e</sup> voie entre silence et sanction ?

Modératrice: Laure Veirier, CNAM Paris, Directrice associée du cabinet Interstices Médiation (France).

Intervenantes: Katy Miron, Université de Montréal et HEC Montréal, Bureau du respect de la personne (Canada); Hélène Rey Hanson, Hôpitaux Universitaires de Genève (Suisse); Sylvie Adjies, Médiatrice, formatrice à Interstices Médiation (France).

Aussi bien au Canada, en Suisse qu'en France la lutte contre le harcèlement sexuel est renforcée et se traduit dans un durcissement non seulement des lois mais également du niveau de tolérance des institutions allant vers une « tolérance zéro ». En France, par exemple la loi du 31 mars 2022 sur la santé au travail englobe les agissements sexistes dans le champ du harcèlement et la notion de répétition est abrogée.

- Pour autant, dans chacun de ces contextes, les cultures, les habitudes, les pratiques, les modalités relationnelles, le vécu subjectif de chacun/chacune sont constitués par d'autres cadres de référence.

- Les médiateurs sont donc confrontés à une « logique juridique », une « logique institutionnelle » marquée par la responsabilité des employeurs et une « logique subjective » faite du vécu de chacun « victime » ou « auteur ».

Plusieurs approches ont été présentées permettant de préciser ce qui fonde les choix, les risques et les enjeux.

- En tout premier lieu, l'attention est portée sur les conditions à réunir pour qu'une démarche soit envisagée: la capacité/le souhait des personnes à envisager une rencontre ou pas, le degré de reconnaissance des faits par l'auteur, sa conscience (ou la banalisation de l'impact), la concordance des attentes en termes de compréhension/réparation/reconnaissance,

- Ensuite la préparation à la rencontre est travaillée si les conditions sont réunies

- Ou alors d'autres démarches de type informel ou formel sont initiées en lieu et place d'une rencontre allant de la sensibilisation à la sanction: entretiens séparés sans rencontre, sensibilisation des acteurs, coaching/accompagnement, rappel du cadre et sanction.

- Ces situations interpellent les médiateurs sur leur neutralité, sur la place de ce que dit le droit en médiation, sur l'articulation des dispositifs.

Plus largement, ces médiations nous interrogent de manière systémique sur les liens entre les personnes, l'institution et la société. Elles interpellent sur la place des médiateurs et de la médiation en matière de prévention et sur l'articulation entre le droit et la reconnaissance des vérités subjectives, condition d'une éventuelle réparation et d'un dépassement de la souffrance engendrée par des comportements inappropriés.

## PROPOSITION N° 18:

**Vérifier que la personne concernée éventuellement victime, soit en capacité de faire face à l'autre, et soit bien entourée à la sortie de la médiation** (un proche, un thérapeute, une personne de confiance pour accompagner la sortie de médiation). Être en mesure de bien expliquer les autres recours possibles pour la victime afin que la médiation soit choisie et s'effectue en complémentarité d'autres démarches. Le droit est pris en considération.

## PROPOSITION N° 19:

**Assurer pour les médiateurs la présence d'un superviseur, favoriser les analyses de pratiques** (s'assurer que les médiateurs qui travaillent dans ces champs soient formés/sensibilisés aux différents agissements sexistes et leur gradation).

## PROPOSITION N° 20:

**Recourir à un organisme de justice réparatrice dans les situations de violences sexuelles graves**, (Equijustice au Canada), organisme spécialisé dans les situations de médiation lors de crimes graves.

# MÉDIATION FAMILIALE ET VULNÉRABILITÉS

## La médiation dans la sphère privée : Le grand âge, les ados... Une réponse pour les personnes vulnérables ?

**Modératrice :** Florence Vansteeger, Fédération des Centres de Médiation du Grand Ouest (France).

**Intervenants :** Nicolas Lauriot, Sociologue consultant (France); Laurence Hanin-Jamot, Médiateur familial D.E, Présidente de MFDElib (Médiateurs Familiaux Libéraux) (France); Sébastien Cuiet, Médiateur familial D.E, Président de l'Association « Pour la Médiation Familiale » (APMF) (France); Trinidad Bernal Samper, Médiateur, Formateur de médiateurs, Docteur en psychologie, Directrice de la Fondation ATYME (Espagne).

La « civilisation du care » fait référence à l'importance croissante accordée aux soins et à la prise en charge des autres, ainsi qu'à l'importance de la responsabilité collective pour soutenir les personnes vulnérables. La « civilisation du care » se concentre sur le besoin de créer des communautés plus attentives et plus supportives pour les personnes en difficulté, notamment les personnes âgées, les enfants, les personnes handicapées et plus globalement toute personne en situation de vulnérabilité.

Il s'agit là de tendre vers la prise en compte de la personne et de ses différents besoins au travers des aléas de la vie.

« Nous sommes toutes et tous plus ou moins vulnérables » : des mots pour poser les bases d'une société de l'affect et envisager l'interdépendance de nos vulnérabilités au-delà des figures « victimaires ».

L'approche contemporaine des vulnérabilités ne peut se penser sans une éthique combinée du « care », du « soin » et de « la protection sociale »

Qu'est-ce qu'est « Prendre soin et atténuer nos vulnérabilités » face aux institutions qui ne peuvent pas tout ? Quel positionnement doit être celui de la médiation familiale et du médiateur par rapport à cette problématique des vulnérabilités ?

- > La médiation familiale permet, sous conditions, d'agir sur la dimension relationnelle et contextuelle de la vulnérabilité.
- > Le médiateur intervenant sur la « matière familiale », peut et doit se questionner sur l'impact des vulnérabilités au sein des familles (fragilisation des liens et intensification potentielle des conflits, des abus et des violences).
- > Cette réflexion sur les conditions de prise en compte des vulnérabilités au sein de la médiation familiale rejoint celle sur l'éthique du « care » et sur le renforcement de la puissance d'agir (individuellement et relationnellement) et des capacités de ductilité [se déformer sans rompre].

Les situations concrètes présentées ont permis de mettre en exergue les points suivants :

- Les personnes âgées ne sont pas en elles-mêmes vulnérables, ce sont les situations qui génèrent la vulnérabilité, aurait-on réagi de la même manière si le médié, âgé dans la situation, n'avait eu que 45 ans ?
- Qui pose l'étiquette vulnérabilité, à qui sert-elle, et à qui et à quoi nuit-elle ?
- L'étiquette de la vulnérabilité empêche de voir l'humain et la relation. De plus avec cette étiquette, il existe un risque d'enfermer la personne dans une temporalité qui n'est pas forcément celle où elle est quand elle vient en médiation ;
- La médiation améliore l'environnement familial et protège le besoin principal des enfants d'être avec leurs parents ;
- Arriver à faire venir la personne en médiation comme elle est, et en tenant compte de son état car que ce soit une personne âgée ou une personne plus jeune, ou un enfant, chacun a ses vulnérabilités. Elles lui sont propres et intrinsèques,
- D'une séance à l'autre, la vulnérabilité de la personne peut varier en fonction de son contexte familial, professionnel, relationnel et son positionnement ;
- Le médiateur doit spécifiquement posséder des qualités d'ouverture d'esprit, d'accueil bienveillant, d'humilité, d'adaptabilité, pour ne pas aborder la médiation sous l'angle de la vulnérabilité, mais sous le seul angle qui vaille en médiation : la relation
- Les enfants, suivant leur âge, ont aussi la capacité à pouvoir exprimer leurs ressentis et le médiateur doit pouvoir leur laisser cette parole là parce qu'ils font partie de la famille, et de la relation intra-familiale,
- La médiation familiale s'attache à la relation ; et pas aux étiquettes quelles qu'elles soient,
- Là, comme toujours en médiation, il faut oublier les étiquettes qui nuisent au travail sur la relation. Il faut distinguer la personne du problème.

### Conclusion et prospective

« Venez comme vous êtes et faites comme vous pouvez. »

**PROPOSITION N° 21:**

Développer une formation continue du médiateur sur le développement de la personne et les difficultés cognitives qui peuvent toucher les personnes âgées.

**PROPOSITION N° 22:**

Être vigilant dans l'accueil des personnes. L'accueil de l'enfant, en particulier, nécessite une adaptation du langage en fonction de l'âge et du contexte.

**PROPOSITION N° 23:**

**S'efforcer de changer l'image de la personne âgée comme une personne qui n'est plus en mesure de décider, qui doit être protégée et aidée.**

La recherche nous apprend que l'âge n'est pas le seul responsable du vieillissement, et qu'il n'est pas nécessairement lié à la maladie. Le défi aujourd'hui n'est pas seulement de vivre plus longtemps, mais aussi de vivre mieux. À cette fin, nous avons besoin de formules qui donnent une voix aux personnes âgées, qui préservent leur capacité de décision, quel que soit leur âge, qu'elles se sentent responsables de leur propre vie, qu'elles soient responsabilisées et capables de se sortir de situations qui les rendent vulnérables. La médiation est une bonne formule, elle responsabilise les personnes âgées, comme celles auprès de qui elles évoluent.

**PROPOSITION N° 24:**

**Contextualiser les réponses dans des situations très conflictuelles, savoir équilibrer les gains et les pertes de toute action mise en place.**

**PROPOSITION N° 25:**

**Distinguer le problème de la personne pour que chacun dans la médiation ait sa place et sa parole propre quels que soit son âge et son sexe.**

# RECOURS À LA MÉDIATION EN MATIÈRE DE JUSTICE CIVILE ET PÉNALE

De la pollinisation de la médiation auprès des juridictions civiles et pénales.  
Expériences innovantes.

Modérateur: Antonio Fullea, magistrat honoraire et médiateur Cour d'appel de Montpellier (France). Intervenants: Marc Juston, magistrat honoraire, médiateur généraliste (France), Nathalie Granier, Médiatrice judiciaire et conventionnelle (France), Lidia Ayora, Directrice du Service de Médiation et Conseil Technique de la Direction Générale de la Justice pour mineurs du Département de la Justice de la Generalitat de Catalunya (Espagne)

Un magistrat honoraire français a soutenu que « la Médiation est une Justice bio, une Justice de dentelles, une Justice sur mesure ». Selon lui, ce n'est pas le divorce, la séparation des parents qui font souffrir les enfants, c'est le conflit parental, qui est destructeur non seulement pour les adultes, mais surtout pour l'enfant. Penser médiation familiale, c'est d'abord penser à la protection de l'enfant, à l'intérêt de l'enfant.

En quatre ans de médiation, pour des dossiers notamment civils, il constate que dans 80 % des situations qui lui sont soumises, grâce à l'investissement et au choix des dossiers que les magistrats confient, à l'accompagnement par les avocats de leurs clients et grâce à la volonté des personnes de rechercher des solutions amiables à leurs différends, plus de 75 % des personnes acceptent d'engager un processus de médiation. Environ 80 % des personnes qui s'engagent dans un processus de médiation concluent des accords, et pour les 20 % restants, la médiation a permis aux personnes d'échanger et d'envisager le différend autrement.

Convaincus que la médiation est étroitement liée à l'accès au droit et à la justice, qu'elle tend vers plus de démocratie, l'Institut Régional de Médiation Occitanie (IRMOC) a développé différentes démarches innovantes et originales pour faire connaître la médiation auprès du citoyens, des collectivités locales et des associations. Il s'agit d'inscrire la médiation dans les processus décisionnels en la « pollinisant ».

L'IRMOC a mis en place: une plateforme d'écoute, d'information et d'orientation « SOS conflits », soutenu la médiation itinérante pour une démarche de proximité, créé des ateliers professionnels mensuels et un annuaire des médiateurs adhérents de l'IRMOC.

La représentante espagnole psychologue de formation, a commencé sa carrière professionnelle dans le domaine de la justice juvénile au sein d'une équipe conseillant procureurs et juges pour mineurs, pour

se consacrer plus tard à la médiation pénale juvénile pendant 10 ans. Elle dirige actuellement le Service de Médiation et de Conseil Technique de la Direction Générale de la Justice pour mineurs du Département de la Justice de la Generalitat de Catalunya.

En Catalogne, la médiation dans la justice pour mineurs a commencé en 1990, sans soutien législatif et orientée vers le délinquant. La médiation est vu comme une méthode de résolution des conflits.

Les changements les plus importants ont été:

- La Loi 5/2000 sur la responsabilité pénale des mineurs: Médiation pour la réparation
- La médiation en tant qu'instrument de justice réparatrice: La justice réparatrice est un processus dans lequel les parties touchées par un crime décident conjointement de la façon de faire face aux conséquences du crime et à ses implications à l'avenir. Il existe différentes pratiques réparatrices au-delà de la médiation.
- L'équilibre entre la victime et le délinquant: Création d'une équipe d'attention aux victimes de mineurs délinquants qui leur offre le service nécessaire pour répondre à leurs besoins indépendamment de leur participation à un processus réparateur
- L'extension de la médiation à toutes les phases de la procédure: justice réparatrice dans la phase d'exécution (profils de délinquants plus difficiles, crimes plus graves).

L'animateur de la table ronde a conclu par cette question: « le droit et la justice ne devraient-ils pas être au final, au service de la médiation ».

## PROPOSITION N° 26:

**Promouvoir dans toutes les juridictions la médiation qui ne doit pas être « vendue » pour décharger la Justice, mais pour amener les personnes à solutionner elles-mêmes leur différend.**

**PROPOSITION N° 27 :**

Développer la formation des avocats, des juges, des greffiers et des auditeurs de justice, à l'utilisation et à la compréhension de ce qu'est réellement la médiation. Le site de l'ENM est pratiquement muet sur la médiation!

**PROPOSITION N° 28 :**

Développer la formation des médiateurs à travailler dans le judiciaire.

**PROPOSITION N° 29 :**

Accorder plus de moyens aux procureurs pour développer la médiation.

**PROPOSITION N° 30 :**

Proposer la médiation en amont de la procédure pénale, dès le dépôt de plainte au commissariat ou à la gendarmerie.

# LA JUSTICE RESTAURATIVE POST-TERRORISME

**Quand un dialogue permet, malgré l'horreur vécue, de mettre des mots sur les maux. Expériences, développements et perspectives.**

Modératrices: Janie Bugnion, Médiatrice, membre du Forum suisse pour la Justice restaurative, Administrateur ANM- (France et Suisse); Salomé Van Billoen, criminologue, Médiatrice dans le cas de justice restaurative post conflits, membre de « Retissons du lien, Penser ensemble pour agir en commun » (Belgique).

Intervenants: Georges Salines, fondateur et Président d'honneur de « 13 onze 15 Fraternité et vérité », auteur de « L'indicible de A à Z » et « il nous reste les mots » (France); Fatima Ezzarhouni, membre de « Retissons du lien » et S.A.V.E Belgium « Société against violent Extremism », co auteure de « Couvrez les bien, il fait froid dehors », « Le Cerisier » 2021, (Belgique et Maroc); Nathalie Mazaud, Première Vice-Présidente chargée de l'Application des peines au Tribunal judiciaire de Pontoise, Présidente de SYNER JR (France); Ester Pascual Rodriguez, Médiatrice, directrice du diplôme de criminologie, professeure à l'Université Francisco de Vitoria, Madrid, organisatrice des rencontres restauratives entre victimes et ex-terroristes de l'ETA (Espagne).

A l'heure des procès des attentats de Paris, de Nice et de Bruxelles, face à l'irruption du terrorisme et à un contexte international menaçant, confrontés au doute, au pessimisme et à la peur, comment allons-nous réagir ?

Pour les terroristes, les victimes directes d'un attentat ne sont qu'un instrument pour atteindre un groupe beaucoup plus large, voire la nation tout entière. L'objectif est idéologique : il vise à terroriser, à diviser, à polariser, à déstabiliser. Il engendre dépression et stress post traumatique. L'attentat produit donc des victimes directes et des victimes indirectes. Ces victimes indirectes ne se limitent pas à la population ciblée, mais s'étendent également aux personnes associées aux auteurs des attentats : dans le cas du djihadisme, c'est toute la communauté musulmane, qui, par amalgame, est victime de stigmatisation, due à la montée de l'islamophobie.

La justice pénale qui condamne les auteurs en leur infligeant une peine conformément au code pénal est-elle suffisante pour réparer les blessures, redonner confiance, retisser les liens, reconstruire l'unité, renforcer la démocratie et rétablir la paix ?

Partie civile au procès de l'attentat de Nice, Margaux témoigne devant la cour d'assises: « *Justice ne sera jamais faite* » car « *la justice ne répare pas les dégâts intérieurs, ceux qui vous tapent le cerveau du matin au soir et qui vous réveillent la nuit* ».

Une vice-présidente du tribunal judiciaire chargée de l'application des peines, a évoqué cette part d'incomplétude de la justice pénale, qui appelle la justice restaurative comme un complément nécessaire, comme la pièce manquante du puzzle qui va reconstituer l'image dans son intégralité: la justice restaurative permet à la justice pénale de réaliser pleinement sa finalité et lui donne son vrai sens. Selon le code pénal, le rôle de la justice pénale n'est pas seulement de sanctionner, mais aussi d'amender, de protéger, de prévenir, de réparer et de restaurer.

Le père d'une victime du Bataclan s'est exprimé dans le même sens: « La configuration de la cour d'assises fait

que l'on ne s'adresse qu'au tribunal. On ne croise pas vraiment le regard des accusés, on ne dialogue pas directement avec eux et leur parole est écoutée par ceux qui les jugent [...]. Au procès, certains ont exprimé des remords. Mais comment savoir s'ils sont sincères ? Nous avons besoin de cette sincérité. Si c'était en face à face, cela me ferait du bien. J'aurais presque envie qu'ils s'en sortent. Peut-être parce que j'étais médecin et que je reste dans une sorte de démarche thérapeutique pour les aider à guérir de leur maladie de la pensée ». Il demande depuis cinq ans à pouvoir rencontrer l'un des terroristes dans le cadre d'une mesure de justice restaurative.

La rencontre restaurative incite à prendre conscience que derrière l'acte commis ou subi se cache un être humain et que celui-ci ne peut jamais se réduire à ces actes: les faits ne correspondent pas uniquement à la qualification juridique qui leur a été attribuée ni les personnes aux catégories dans lesquelles la justice les a placées. La victime ou l'auteur sont des êtres humains avant d'être une victime ou un auteur. Mais ne nous méprenons pas: pour ce qui est de l'auteur, la justice restaurative ne vise pas à transformer un coupable en innocent ni à banaliser le crime ni à dévoyer le sens du mot peine: la peine est la sanction infligée à la suite d'un verdict de culpabilité dans un procès pénal; le coupable est puni pour l'infraction qui a troublé l'ordre public; il paie sa dette envers la société, non envers la victime. Pour autant, au-delà de sa dimension répressive, qui fige l'individu à un moment "T" du temps, la peine devrait toujours intégrer une dimension restaurative, ouvrir la voie d'une évolution, d'un travail sur soi, afin de rendre l'infacteur apte à participer à un processus de réparation où il pourra cette fois-ci, dans une démarche libre et volontaire, payer sa dette envers la victime. Si le procès pénal permet à la victime qui s'est constituée partie civile d'obtenir une réparation financière, c'est la justice restaurative qui va lui offrir la possibilité de recevoir la réparation dont elle a besoin, réparation holistique incluant les préjudices émotionnels, la perte de dignité, de confiance et d'estime de soi.

La mère d'un djihadiste belge mort dans une prison syrienne demande à ne pas être réduite à l'étiquette stigmatisante de « mère de djihadiste ». Derrière « la mère d'Abdellah », il y a « la mère », et c'est elle qui l'a motivé à s'engager dans la lutte contre la radicalisation en témoignant de la dérive de son fils dans les écoles, les associations de jeunes, les prisons: « C'est un travail de prévention que je fais. Je dis toujours que si on peut en aider un, c'est déjà gagné ». C'est en reconnaissant dans son témoignage l'authenticité d'une mère que les jeunes peuvent être amenés à faire la distinction entre des paroles sincères et des discours idéologiques qui ne cherchent qu'à les endoctriner.

« *Toutes les larmes des mères sont les mêmes* », tel est le titre emblématique qu'elle a choisi pour le livre qu'elle a écrit avec la mère d'une fille blessée lors de l'attentat de à Bruxelles pour exprimer le sens de ce témoignage à deux voix. Il évoque l'amour maternel qui, depuis des temps immémoriaux, enveloppe les enfants, quels qu'ils soient, où qu'ils soient: Un conte arabe raconté par Fatima illustre ce choix: « *Un jour, un calife fit venir un homme très simple, dont on lui avait dit qu'il était un sage. Pour éprouver cette sagesse, le calife lui demanda : 'Lequel de tes nombreux enfants est ton préféré? Et l'homme de répondre: 'Celui que je préfère, c'est le plus petit jusqu'à ce qu'il grandisse, celui qui est loin jusqu'à ce qu'il revienne, celui qui est malade jusqu'à ce qu'il guérisse, celui qui est prisonnier jusqu'à ce qu'il soit libéré, celui qui est éprouvé jusqu'à ce qu'il soit consolé' ».*

Une professeure de l'Université de Madrid, a été l'organisatrice des quatorze rencontres restauratives qui ont eu lieu entre victimes et ex-terroristes de l'ETA au pays basque de 2011 à 2013, jusqu'à ce que le nouveau gouvernement élu à Madrid décide de les interrompre. Elle a été l'animatrice de ces rencontres, d'abord seule, puis accompagnée d'une équipe de médiateurs.

Elle rappelle les propos de Nelson Mandela: « *Pour faire la paix avec un ennemi, on doit travailler avec cet ennemi, alors cet ennemi devient votre associé* ».

Tout est parti d'une demande de quelques terroristes repentis incarcérés dans une prison: ils voulaient rencontrer des victimes pour entendre « de vive voix et à la première personne » parler des souffrances engendrées par les violences subies, pour demander pardon et pour apprendre comment ils pouvaient réparer les dommages qu'ils avaient causés en tant que militants d'une organisation terroriste.

Les motivations des victimes qui ont répondu positivement à ces invitations ont été de deux ordres:

- sur le plan personnel, pouvoir recevoir des réponses à toutes les questions qu'elles se posaient constamment, notamment sur le ressenti et les motivations de l'assassin au moment des attentats, sur le détail de ses relations avec l'ETA, sur ses positions politiques passées et présentes et surtout, pouvoir vérifier la sincérité de son repentir;
- sur un plan social: servir d'exemples à leurs enfants et petits-enfants pour aider à construire un Pays basque libre de haine où les enfants des assassins et les enfants des assassinés pourraient vivre ensemble.

Outre les effets réparateurs, tels l'apaisement, la libération intérieure, que les participants à ces rencontres ont éprouvés sur le plan personnel, l'impact que celles-ci ont eu sur la société basque peut être résumé par ce témoignage: « *Je crois que nous tous qui avons participé aux rencontres, que nous soyons victimes, auteurs, politiciens ou médiateurs qui les ont facilitées, nous avons contribué au fait que maintenant l'ETA ne commet plus d'attentats et que nous pouvons parler de pacification, de vivre-ensemble et de réconciliation au Pays basque* ».

Un poète persan du XIII<sup>e</sup> siècle a écrit: « *Au-delà du bien et du mal, il existe un champ. C'est là où nous nous rencontrerons* ».

## **PROPOSITION N° 31:**

### **Développer de la justice restaurative :**

- a) **Informer**: rendre obligatoire l'information des victimes et des infracteurs sur leurs droits en matière de justice restaurative et sur les procédures permettant d'y accéder
- b) **Évaluer**: soutenir les efforts de l'institut français pour la justice restaurative (IFJR) pour comptabiliser et évaluer les actions de JR, notamment en matière de terrorisme
- c) **Éduquer**: encourager toute initiative pédagogique en direction du grand public pour expliquer ce qu'est vraiment la justice restaurative et prévenir ainsi les malentendus

## **PROPOSITION N° 32:**

### **Ouvrir des cercles de parole (présentiel ou visioconférence) en matière de justice restaurative post-terrorisme**

- a) I]Pour les familles des auteurs d'actes de terrorisme (hommes, femmes) et les familles de victimes d'attentats terroristes
- b) I]Pour les familles dont un membre (ou plusieurs) est parti en Syrie ou s'y trouve encore et des « repentis »
- c) I]Pour les enfants victimes du terrorisme (exemple enfants de Nice) ou qui ont séjourné en Syrie

# JUSTICE - ASSURANCE - MÉDIATION: UN TRIPTYQUE VERTUEUX

## Quelle place pour l'assureur dans la résolution des conflits ? Les bénéfices d'une coopération innovante entre juristes, assureurs et médiateurs

Modérateur: Jean-Christophe Legendre, Directeur de l'Innovation CFDP- Assurances (France)

Intervenants: Emmanuel Moyrand Vice-Président France META (France), Franck Etienvre, Président de la 2<sup>e</sup> Chambre fiscale, Référent Médiation au Tribunal Administratif de Rennes (France), Philippe Dambly, Directeur CFDP- Assurances (Belgique), Guillaume Brunel Docteur en droit, Centre de Droit Économique et du Développement YS UPVD chargé d'enseignement Faculté de Droit de Montpellier (France).

### PRÉAMBULE

L'activité de l'assurance de protection juridique en France: une vingtaine d'acteurs réalise un chiffre d'affaires de 1,7 milliard d'Euros, délivre chaque année plus de 2 millions d'informations juridiques et gère près de 600 000 dossiers.

Le métier d'assureur de protection juridique consiste à tenter de donner des solutions amiables aux litiges des assurés grâce à leurs juristes ils y parviennent dans plus de 70 % des cas et à financer des frais de procédure (avocats, experts, médiateurs...).

### BONNES PRATIQUES

Au sein d'un écosystème qui rassemble des protagonistes issus de diverses disciplines et mobilise une réglementation profuse, de nombreuses dispositions existent déjà, qui, si elles étaient mieux appliquées, concourraient à améliorer l'image dégradée que les citoyens ont de l'institution judiciaire, et redonneraient à ses membres du sens, de la sérénité et des sources de satisfaction.

### PROPOSITION N° 33:

- **Encourager les professionnels (avocats, greffiers, magistrats, huissiers...) à demander systématiquement aux justiciables s'ils ont un contrat d'assurance de protection juridique**, et dans le cas des avocats solliciter la communication de ce contrat afin de vérifier si des garanties peuvent être mobilisées (40 à 50 % des particuliers sont équipés, environ 20 % des professionnels).

### PROPOSITION N° 34:

- **Demander aux juges de s'assurer que des tentatives amiables ont eu lieu avant l'enrôlement et non à quelques jours de l'audience de jugement**, ce qui aurait le mérite de rendre effective la Loi de 2019. Dans le prolongement de cette idée, produire des statistiques sur le nombre de dossiers qui ont fait l'objet d'une irrecevabilité pour n'avoir pas respecté l'obligation de tentatives amiables.

### PROPOSITION N° 35:

- **Dans la perspective de la réécriture de l'article 750-1 du Code de Procédure Civile, étudier la possibilité de considérer les assureurs de protection juridique comme une quatrième catégorie de MARD** (au sens de la Loi de 2019 c'est-à-dire à côté de la médiation, de la conciliation et de la procédure participative), sous la condition que chaque partie soit représentée par un assureur, sur le modèle de la procédure participative. Cette idée est préconisée par le meilleur connaisseur français de l'assurance de protection juridique.

### PROPOSITION N° 36:

- **Promouvoir le recours aux technologies de l'information**
  - encourager les visio-réunions entre les parties et leurs avocats, ce qui permettrait de réduire considérablement les délais des échanges entre les conseils et l'inflation des écritures, et de limiter les incompréhensions,
  - diffuser l'usage des plateformes de médiation ou d'arbitrage,
  - reconnaître la validité de la preuve numérique.



# MÉDIATION INTER-ENTREPRISES ET COMMERCIALE

**La médiation commerciale au service des entreprises :  
Faciliter la transition à l'aube des crises écologiques, sociales, économiques et sanitaires.**

Modérateur: Yoachim Muller, consultant CEDR Angleterre (Grande Bretagne).

Intervenants: Pierre Pelouzet, Médiateur des entreprises, Ministère de l'Économie et des finances et de la souveraineté industrielle et numérique (France); Sheila Bates, Médiateur, membre du Conseil d'Administration du CEDR (Angleterre); Tanai Songini, Médiatrice, Directrice de Conseils d'Administration (Angleterre).

## **Les enjeux**

Les conflits et litiges entre entreprises sont un terrain depuis longtemps propice à la médiation, et ont été des lieux de développement et d'innovation particulièrement actifs ces dernières décennies. A travers de nombreuses initiatives publiques et privées, qu'il s'agisse de besoins sectoriels, de projets de la banque mondiale, ou encore la convention de Singapour, la médiation s'est véritablement placée comme un atout incontournable de stabilisation économique et de facilitation d'un développement commercial plus agile, plus proche des besoins nationaux et entrepreneuriaux, permettant un équilibre relationnel dans une économie bien souvent dérégulée.

Il est apparu au cours des dernières années un nouveau rôle fondamental de la médiation inter-entreprise qui pourrait permettre une véritable transformation de nos sociétés: Celui de faciliter les changements et les transitions pour les entreprises à l'aube des crises écologiques, sociales, économiques et sanitaires.

La Responsabilité Écologique, Sociale et de Gouvernance des entreprises (souvent appelés par l'acronyme ESG) est aujourd'hui un thème au cœur des développements juridiques et économiques mondiaux. La récente directive européenne notamment sur la vigilance des entreprises vise à imposer aux entreprises d'une certaine taille - celles dont l'impact écologique et social est indéniable - de nouvelles règles de conduite les obligeant entre autres à agir proactivement sur leur chaîne de production pour mettre en place des systèmes transparents de réclamation et de plainte, et de leur résolution, accessible à tout individu, entreprise, gouvernement ou association qui constaterait un manquement à leurs devoirs de vigilance.

Les entreprises font et feront face à des transformations drastiques. Les périodes de tensions et de crises deviennent inévitablement de plus en plus présentes au sein des entreprises, entre les organisations, parmi les réseaux d'investisseurs et les bureaux de direction. Comment, alors, les entreprises peuvent-elles adresser ces transformations de façon efficace et pérenne? Comment joindre les impératifs économiques et écologiques? Commerciaux et sociaux?

Face à ces nouveaux enjeux, les entreprises ne peuvent plus se contenter des méthodes traditionnelles de résolution des litiges. Au-delà d'une quelconque résolution juridique, elles sont source de coûts et des freins

à l'innovation pourtant si nécessaire pour faciliter les transitions. La médiation, aujourd'hui, se présente comme l'une des seules options viables pour faciliter les changements et les crises, tout en sauvegardant les entreprises et leurs réputations, et permettant l'innovation pour répondre de façon pérenne aux enjeux du XXI<sup>e</sup> siècle.

Elle offre aux entreprises un avantage non négligeable pour faciliter de façon créative et efficace leur transition vers de nouveaux modes de fonctionnement.

## **Une approche unique**

Les médiateurs, bien qu'experts reconnus pour la résolution de litiges commerciaux, peuvent aussi intervenir entre les entreprises, les bureaux de direction et les gouvernements pour faciliter, de façon proactive et collaborative, des situations de tensions liées aux changements.

La médiation n'est pas en effet qu'un outil légal mais un véritable changeur de donne dans les relations. Les entreprises, bien que parfois vues comme des entités administratives sont fondamentalement composées de, et gérées par, des humains. Les relations interpersonnelles et le dialogue sont au cœur de leurs interactions.

La médiation permet par sa flexibilité de réunir les bons acteurs, dans les bonnes circonstances, pour avoir des conversations parfois difficiles, mais permettant de développer des solutions humaines, conscientes, créatives et innovantes qui ne pourraient être trouvées dans aucun cadre juridique et administratif traditionnels.

Les entreprises n'ont certes pas attendu les médiateurs pour dialoguer, mais jamais au niveau nécessaire pour faire face aux crises actuelles. Les crises écologiques, sociales et humaines auxquelles nous faisons face nécessitent de véritables compétences de facilitation, et une capacité à faire dialoguer et collaborer des acteurs qui ne sont pas des interlocuteurs habituels, et créer des transformations transversales solidaires à travers toute la chaîne de production, allant des investisseurs aux syndicats locaux, des associations de consommateurs aux manufactures.

Bien que peu visibles, des initiatives de transformation de gouvernance vers une meilleure gestion des impacts sociaux et écologiques dirigées par des médiateurs ont déjà prouvé leur valeur, et l'impact vertueux de leur intervention sur des entreprises ou même des secteurs économiques entiers.

### **Du local à l'international**

La France est un des pays pionniers à utiliser la médiation dans ce contexte à un niveau national, et à en démontrer l'impact sur la stabilisation économiques ainsi que les retombées positives sur les citoyens qui ultimement bénéficient d'une résistance aux crises précédemment inégalée. A travers l'action du Médiateur des Entreprises, lié directement au ministère de l'économie, la France a mis en place un service public de médiation qui, depuis plus de 10 ans, permet de maintenir une économie stable, unie et croissante, permettant à tous ses acteurs de faire face aux crises successives. L'histoire nous a montré qu'une des conséquences néfastes de ces crises sur l'économie est le retour de la loi du plus fort, où les capacités financières font loi, et les entreprises dictent leur propre marche à suivre de « survie », au détriment des plus petites entreprises. Le risque de dérégulation et de dommages à l'économie devient réel, menant au risque de disparition de nombreuses TPE et PME, dont la conséquence pourrait être un effondrement de l'économie locale à l'impact potentiellement dramatique sur les populations. Or en France, à travers l'utilisation de la médiation, des solutions pérennes et de véritables instances de dialogues et de collaboration de secteurs économiques entiers ont été mises en place évitant cet impact, permettant à l'économie et l'innovation française de continuer de se développer.

Mais la médiation, sur le même principe de dialogue entre les acteurs économiques, joue aussi un rôle fondamental dans les contextes internationaux plus complexes tels que le développement d'infrastructures dans les pays en développement, où les enjeux écologiques, sociaux et de droits de l'homme sont un véritable risque pour les populations locales, ainsi que les entreprises et ceux qui vivent de l'économie qu'elles créent.

Prenons un exemple concret et très actuel: Que faire lorsqu'une entreprise ayant investi dans le développement d'un champ d'extraction pétrolière en Afrique se rend compte que ses sous-traitants sur le terrain ont caché des abus de droit humain et des impact écolo-

giques désastreux? Bien souvent, la peur de la responsabilité a mené de nombreuses entreprises à préférer stopper les investissements et les développements dès lors que le risque dépasse le bénéfice. Cela est-il mieux? Mieux que continuer dans l'erreur certes. Mais quel est le prix de l'arrêt complet des machines? Laisser une friche industrielle, la perte de revenus locaux, l'isolation de populations, le retour des problèmes au prochain rachat du terrain?

Un nombre croissant de médiateurs prennent aujourd'hui un véritable rôle de coordinateur de crise, utilisant leur processus pour mettre en dialogue des acteurs qui ne se parlent que rarement pour trouver des solutions concrètes et pérennes aux problèmes créés. Par la flexibilité du processus, leurs compétences de terrain et leur capacité à créer du dialogue, les médiateurs offrent aujourd'hui des options de résolution de ces crises écologiques et sociales, soit de façon curative en permettant de rectifier les erreurs, soit de façon proactive en créant dès le départ des projets une culture de dialogue. En impliquant tous les acteurs, des investisseurs aux populations locales, ils permettent aujourd'hui le développement de projets responsables et vertueux.

### **Quel futur?**

Quel futur alors pour la médiation interentreprise? Elle a aujourd'hui une véritable place à prendre. Les récentes régulation sur le devoir de vigilance ont déjà commencé à avoir un impact sur les investisseurs et les financements de projets, et de nombreuses entreprises vont devoir repenser toute leur chaîne de production pour reprendre le contrôle sur leur impact écologique et social, tout en faisant face aux diverses crises et aux recommandations des nouvelles régulations.

La médiation peut aujourd'hui leur offrir une route de transformation rapide et efficace, basée sur le dialogue et l'intelligence collective, et permettant la réinvention des rapport commerciaux vers de nouveaux modèles écologiques, éthiques et vertueux.

### **PROPOSITION N° 37:**

**Développer un langage, une communication et une véritable culture de la médiation dans tout débat et législation sur le devoir de vigilance des entreprises.** Cela permettrait d'éviter de nombreux drames et scandales et éviterait d'engorger nos tribunaux dans des procédures longues laissant des situations de crises stagner en attendant une éventuelle condamnation.

### **PROPOSITION N° 38:**

**Encourager et soutenir les entreprises utilisant la médiation, et pénaliser celles qui la refusent sans raison,** particulièrement en situation de grave manquement aux responsabilités sociales et écologiques.

### **PROPOSITION N° 39:**

**Continuer de développer les acteurs publics de la médiation et soutenir les acteurs privés de la médiation commerciale en France pour faire face à la concurrence étrangère** (notamment Anglaise, Américaine et Allemande) à travers des marchés publics, des appels à projet et une amélioration de la culture de médiation.

# NOUVELLES ORGANISATIONS ET NOUVELLES CONFLICTUALITÉS DU TRAVAIL

**Comment repenser la place et le rôle de la médiation dans un contexte d'affaiblissement des corps intermédiaires et d'accélération des transformations ?**

Modérateurs: Jean Édouard Gresy, Anthropologue, Associé Fondateur AlterNego (France).

Intervenants: Sheila Bates, Médiatrice et membre du Conseil d'administration du CEDR (Angleterre), Florence Burlot, Médiatrice de la Vie au Travail du Groupe La Poste (France); Mathieu Detchessahar, Professeur des Universités Laboratoire d'Économie et Management Nantes-Atlantique (LEMNA, France); Catherine Pinchaut, Secrétaire nationale de la CFDT (France).

Selon les pays, selon les coutumes, l'on est plus ou moins ouvert au dialogue, à l'accueil de la contradiction, à la possibilité du débat sur la manière de faire. Le conflit fait partie du rapport de force que l'on instaure car il y a des intérêts divergents dans les entreprises entre les travailleurs et les employeurs. La singularité française est que le conflit précède la négociation, contrairement à d'autres cultures, comme en Allemagne où le conflit est l'étape ultime quand on n'a pas réussi à négocier. En France, il faut qu'on ne trouve pas d'issue au conflit pour ouvrir des négociations. D'après la DARES, en 2020, 70 % des entreprises qui ont connu au moins un conflit du travail ont engagé par la suite des négociations. Suite à la crise sanitaire, à l'hybridation du travail, les objets de conflictualité évoluent, même s'ils ne sont pas nouveaux, les demandes de reconnaissance, d'une plus grande autonomie et de pouvoir agir sur le contenu même de son activité, apparaissent plus prégnantes chez les travailleurs.

On observe en France une culture de l'évitement du conflit persistante dans les organisations. Beaucoup de souffrances en résultent ainsi que la perte de liens. On a eu l'impression que la distance, la digitalisation pouvaient apaiser, sauf que cela renforce le phénomène, par l'accumulation des incompréhensions et l'absence de clarification alors que le dialogue de proximité et la confrontation de points de vue différents sont une source d'enrichissement fondamentale. L'idéal du management, c'est la cohésion, c'est l'accord, l'alignement... Dès lors, le conflit est perçu comme le signe d'un dysfonctionnement majeur, une pathologie, qu'il faudrait guérir au plus vite. Le conflit est inscrit dans l'espérance qui accompagne les organisations dans la mesure où elles réunissent des compétences et des regards différents, une multiplicité de personnalités et de professionnalités différentes, qui vont devoir se diviser le travail, etc. La deuxième perspective qui domine, c'est que cela relève des relations entre collègues, qu'il faut soigner ces caractères qui ne s'accordent pas. Or le conflit est très naturellement dans le travail et sa division: un service commercial n'a pas toujours la même perspective sur le travail à réaliser que le contrôle de gestion... Ce n'est que lorsque ces conflictualités normales du travail

ne trouvent aucun lieu pour s'exprimer, qu'elles s'incarnent dans les personnes et cela devient plus difficile à réguler. Selon une intervenante, il faut distinguer la recherche du compromis du consensus. Quand on est dans l'évitement du conflit, on cherche finalement à ce que tout le monde voit les choses de la même façon. Le consensus tue la diversité, la singularité et la créativité. Ça n'est ni souhaitable ni possible. Il s'agit au contraire non seulement de traiter les conflits mais aussi de les prévenir: être en capacité de prendre le temps de dialoguer et de savoir le faire. Cela permet de construire le collectif de travail et une vision la plus partagée possible de ce que l'on met derrière la notion de performance en intégrant les autres dimensions humaines, sociétales, environnementales... L'horizon d'un management de qualité, c'est d'apprendre à accueillir les conflits de sorte à ce qu'ils soient constructifs. Marcel Mauss disait qu'il y avait un secret de vie sociale qui est d'apprendre à « s'opposer sans se massacrer ». De ce point de vue là, la question du temps est essentielle. Pour autant, la ligne managériale voit son agenda embolisé par tout un tas d'activités, qui lui laisse bien peu de temps pour expliciter ces conflits.

La médiatrice de la vie au travail de la Poste est de plus en plus sollicitée et observe des situations de souffrances plus profondes.

L'intervenante britannique, qui a lancé la médiation au sein de la BERD il y a dix ans indique: on connaît tous cette phrase: « ne venez pas avec des problèmes mais avec des solutions ». Cela renforce cette peur du conflit et la réticence à explorer les véritables causes. Dans les pays anglosaxons, c'est moins hiérarchique, ce qui facilite le dialogue mais cela nécessite une véritable formation des managers à l'écoute, à la négociation...

La responsable de la CFDT indique que les managers sont une clé importante mais les collaborateurs aussi comme les représentants du personnel.: « A la CFDT, nous avons des revendications fortes sur les possibilités d'expression sur le travail. Nous sommes assez férus des formations communes avec l'ensemble des parties prenantes pour entendre le même fond et les mêmes horizons d'action.

Lors de notre congrès de Rennes en 2018, nous avons eu un débat sur la place de la médiation dans le travail. Maintenant, c'est acté dans nos textes, qu'il y a une vraie place pour la médiation dans le travail et dans le dialogue social. Reste à former chacun sur ses sujets, mais aussi sur la posture et la place de chacun lors de ces accompagnements ».

Le manager a donc besoin de marges de manœuvres. Or cela s'est effondré, particulièrement chez les cadres selon la DARES. Enfin, dans bien des cas, il lui manque l'autorité, les budgets... pour avancer et il a besoin de faire rebondir quelque part dans l'organisation certains modes d'organisation du travail qui font conflit. Or les directions de la qualité, des méthodes, des Systèmes d'Information se vivent comme celles qui mettent au travail ces mêmes cadres qui leur remontent les problèmes... sans nécessairement accepter de se remettre en question.

Le médiateur peut intervenir auprès des managers pour qu'ils aient les clés leur permettant de mieux se protéger de situations qui paraissent parfois insolubles, distinguer ce que je peux changer et ce que je ne

peux pas changer, avoir les outils pour développer leur assertivité et leur écoute.

Les travailleurs sont de plus en plus exigeants sur l'empreinte environnementale, le sens de leurs tâches. Il faut redonner de l'autonomie, en particulier aux managers. C'est fondamental pour qu'ils aient les marges de manœuvres nécessaires au repérage des signaux faibles et à la mise en place des actions correctrices au plus près des acteurs du terrain.

Il faut faire un diagnostic de la culture du conflit dans l'entreprise : en comprenant cela, on peut encourager une culture du dialogue autour du conflit. De là, on a la possibilité de travailler de manière plus collaborative, en ayant le sentiment d'être davantage entendu.

Le rôle d'un syndicat c'est d'éviter mais aussi d'alerter sans forcément stigmatiser. Il s'agit d'en comprendre les causes profondes. On est parfois sur des questions de valeur qui renvoient à du racisme, du sexisme... Le syndicat peut avoir un rôle très revendicatif mais aussi ce rôle de régulateur.

#### **PROPOSITION N° 40 :**

**Encourager les grandes entreprises à mettre en place « un médiateur de la vie au travail ».**

#### **PROPOSITION N° 41 :**

**Encourager la réalisation de diagnostics sur la culture du conflit dans les grandes entreprises.**

# DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE

## Comment développer la médiation préalable et la médiation à l'initiative du juge ? L'obligation en matière de médiation contribue-t-elle à sa démocratisation ?

Modératrice: Rhita Bousta, Docteur en droit - Université Paris I Panthéon-Sorbonne, Maître de conférences HDR à Université de Lille (France).

Intervenants: Amaury Lenoir, Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives CONSEIL D'ÉTAT, Référent médiation au Tribunal administratif de Nice, Médiateur (France); Manel Canyameres Avocat-Médiateur (Cabinet ALTERSIM) (Espagne); Margaret Doyle Médiatrice indépendante spécialisée dans les litiges impliquant des questions d'égalité, chercheuse dans le domaine du règlement des litiges dans le secteur public et justice administrative (Royaume-Uni); Bertrand Maréchaux, Médiateur, préfet honoraire, responsable de la commission « médiation administrative » de l'ANM (France).

Le Conseil d'État a rappelé les bienfaits de la médiation pour résoudre ou prévenir un litige, créer ou recréer du lien social. Toutefois, il note que les acteurs concernés sont encore trop souvent hésitants à recourir à la médiation, même lorsque celle-ci leur est proposée par le juge administratif. Ainsi, en obligeant les médiés à saisir un médiateur avant de pouvoir saisir le juge administratif, la MPO est un accélérateur du développement de la médiation en phase précontentieuse là où celle-ci est, par nature, plus opportune et plus efficace.

En Angleterre, la MPO a été récemment instaurée dans deux domaines: d'une part, les conflits opposant le Gouvernement local aux familles à propos de la scolarisation des enfants en situation de handicap (« SEND »); d'autre part, comme condition de saisine juridictionnelle pour les litiges civils d'un montant inférieur à £10,000. Aussi, la médiation avec une administration publique n'est pas seulement une procédure rapide et peu coûteuse pour les parties: la MPO devrait se fonder sur l'intérêt de tous (bonne gestion des fonds publics, bonne administration).

Cette procédure soulève des réticences plus prononcées en Espagne. Si elle semble exclue pour le moment, une réforme instaurant une médiation obligatoire dans le domaine de la procédure civile est, en revanche, sur le point d'être adoptée. Contrairement à la France, ce sont les médiateurs libéraux qui sont sollicités en Espagne: la perspective d'une MPO avec une administration encadrée par un médiateur institutionnel est très peu envisageable.

C'est donc bien la culture juridique et administrative qui est l'élément-clé de réflexion. En France, la médiation administrative et la MPO en particulier, bien

que souhaitables, rencontrent encore de nombreux freins venant aussi bien de l'État, « Puissance » publique peu encline à la négociation, que de magistrats ou d'avocats opposant de manière parfois binaire le droit (à faire prévaloir) et l'équité. La bicéphalie élu/fonctionnaire au sein des collectivités territoriales et la légitimité tirée du suffrage universel rendraient aussi parfois la MPO difficile à accepter pour une administration.

Quelle est alors l'évaluation pouvant, à ce stade, être faite de la MPO avec une administration publique? Quel environnement juridique est favorable, voire nécessaire à sa viabilité?

Il s'agit de s'assurer d'un changement profond de la justice administrative vers une justice participative et collaborative; humanisation de la bureaucratie, décisions publiques raisonnables, écoute et confiance: ce contexte doit précéder le développement de la MPO.

### PROPOSITION N° 42:

#### Recommander aux services centraux ou déconcentrés de l'État d'accepter systématiquement une demande de médiation adressée par le juge ?

Le choix d'une médiation devrait aussi se faire en fonction de la complexité ou encore de l'enjeu du dossier.

### **PROPOSITION N° 43 :**

**Lever certaines lourdeurs administratives et ouvrir le logiciel « Télérecours » aux médiateurs.** Au-delà de ces constats, la Médiation Préalable Obligatoire (MPO) ne doit pas faire oublier que la médiation est un état d'esprit avant d'être une procédure, l'idéal demeurant de prévenir le conflit. Il s'agit, d'abord, de s'assurer d'un changement profond de la justice administrative vers une justice participative et collaborative. Humanisation de la bureaucratie, décisions publiques raisonnables, écoute et confiance : ce contexte doit précéder le développement de la MPO.

### **PROPOSITION N° 44 :**

**Pour les médiations à l'initiative du juge : créer une injonction de rencontrer un médiateur (IRM) déjà utilisée par les magistrats de l'ordre judiciaire.** Cela devrait permettre de développer le nombre de contentieux réorientés en médiation par le juge administratif, lesquels ont représenté, en 2021, 1 % des affaires dont ont été saisies les juridictions administratives (2200 médiations environ).

### **PROPOSITION N° 45 :**

**Mettre en place, comme une alternative à la MPO, l'injonction de se rendre à une séance d'information ordonnée par le juge,** information alors délivrée dans une salle de la juridiction par un médiateur aux parties et à leur avocat dans le respect du principe de confidentialité. Bien que certains y voient un recul de la liberté des parties, cette alternative serait un moyen plus efficace que la MPO de conserver la médiation entre les mains des médiés.

# LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

## Comment redonner de la considération aux publics vulnérables confrontés aux institutions et limiter l'effet pot de fer contre pot de terre ?

Modérateur: Santiago Serrano, Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis, Administrateur de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (France).

Intervenants: Daniel Agacinski, Délégué national à la médiation auprès de la Défenseure des droits (France); Joël Gayssot, Médiateur des entreprises, Ministère des finances (France); Paloma Serrano Postigo, Défenseure du citoyen de la ville de Ségovie (Espagne); Elsa Costa, ancienne Magistrate, Médiatrice administrative libérale (France).

Il faut souligner que la possibilité même d'une telle médiation, entre pot de terre et pot de fer, ne va pas de soi.

En effet, le médiateur institutionnel est tout d'abord un médiateur rattaché à une entité qu'elle soit publique ou privée.

L'asymétrie profonde entre les parties met en péril l'idée que le médiateur est nécessairement un tiers neutre qui se tient à égale distance.

Cela ne veut pas dire que cette médiation est impossible, mais que, pour être impartial, le médiateur doit être orienté vers une finalité déterminée, à savoir la protection des droits des personnes, précisément parce qu'elles sont dans une situation de dépendance et de vulnérabilité face à l'institution.

C'est le sens de l'évolution qu'on connaît, dans beaucoup de pays, dont la France, avec des médiateurs nationaux qui se transforment en « défenseurs » (les *Defensores del Pueblo* du monde hispanique, ou le Défenseur des droits français par exemple).

Depuis le début du 19<sup>e</sup> siècle, alors qu'en Suède apparaît cette nouvelle pratique, la médiation institutionnelle s'est installée durablement et de manière polymorphe dans le monde entier. L'Institut International de l'Ombudsman regroupe désormais deux cents institutions issues d'une centaine de pays. En France, tant dans le champ économique que dans le champ public, de nombreuses structures ou entreprises se sont dotées d'un médiateur compétent dans la résolution de différends qui opposent des personnes physiques ou morales à ces dernières.

La médiation institutionnelle au sein des collectivités territoriales françaises est, par exemple, en pleine expansion. Depuis la création en 2013 de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales qui les regroupent, leur nombre a été multiplié par 4 pour aujourd'hui atteindre une soixantaine de sites en France. L'enjeu est d'importance. Il s'agit de réparer la relation entre les administrés et les pouvoirs publics, d'apaiser, de rapprocher, de s'adresser à tous les publics et naturellement aux plus vulnérables et ce, dans un climat de défiance qui grandit et où les clivages sont nombreux. Il s'agit, en fait, de faire vivre pleinement la démocratie locale.

La plupart des citoyens, notamment les plus vulnérables, n'ont pas connaissance de la possibilité de recourir à un médiateur.

La non-réponse de l'administration aux plaintes et réclamations du citoyen, le dénommé « silence de l'administration » qui favorise toujours cette dernière et jamais le citoyen, place les personnes les plus vulnérables dans une situation d'inégalité et d'infériorité vis-à-vis d'elle. Cette réalité se couple avec le développement de la dématérialisation et la fermeture de nombreux guichets éloignant l'administration des citoyens avec de faibles habiletés numériques.

Cette réalité est très largement celle de la médiation institutionnelle.

Ensuite, il est important d'insister sur deux conditions fondamentales de la réussite de la médiation institutionnelle.

D'une part l'indépendance, qu'il faut sans cesse chercher à conforter, notamment par un cadre juridique qui sécurise le médiateur (durée de nomination, capacité à recruter et à évaluer ses équipes, relations avec l'autorité indépendante nationale compétente...).

Dans une période où la dématérialisation et la fermeture des guichets ont souvent rendu l'administration peu accessible pour de nombreux usagers, la médiation doit impérativement, de son côté, assurer sa complète accessibilité à toutes et tous.

Cela suppose un service multicanal: joignable par internet bien sûr, mais aussi par courrier, par téléphone ou « en présentiel », chaque fois que cela est possible.

La loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique constitue une avancée dans ce sens. Il est désormais stipulé que le médiateur territorial devra transmettre chaque année à l'organe délibérant de la collectivité ainsi qu'au Défenseur des droits un rapport d'activité. Cela offre une opportunité de mettre en lumière les préconisations du médiateur, les dysfonctionnements ainsi que les pistes d'amélioration.

Cependant les prérogatives des médiateurs institutionnels sont disparates d'une institution à une autre et sont couvertes par des textes ou des règles juridiques différentes.

Afin de renforcer l'indépendance et les capacités d'intervention des médiateurs institutionnels, il conviendrait de faire converger les droits des médiateurs dans le sens du renforcement de ceux-ci.

**La question de la numérisation** grandissante des services publics comme celle de garantir la possibilité de pouvoir accéder au réseau numérique quand la couverture est insuffisante ou quand les personnes ont des difficultés financières pour payer un abonnement sont particulièrement prégnantes.

**Quel socle commun pour les médiateurs institutionnels?** il existe de nombreuses différences de prérogatives entre médiateurs institutionnels qui fait que certains peuvent être employé de leur institution et pas d'autres, que certains peuvent suspendre les délais de recours aux tribunaux, d'autres les interrompre, d'autres n'ont aucune prérogative sur ce sujet, certains peuvent suspendre les prescriptions d'autres pas, certains doivent faire des recommandations d'amélioration du fonctionnement de leur institution d'autre pas, certains doivent rendre public leur rapport annuel et le présenter à l'organe décisionnel de leur institution avec copie au Défenseur des droits et d'autres pas. Le Défenseur des droits est indépendant de par la loi, les autres sont censés l'être mais dépendent fortement de l'indépendance réelle que leur octroie leur institution.

Le réclamant se trouve, en fonction de l'institution auprès de laquelle il se trouve en litige, avec des possibilités différentes de résolution de sa requête face à des médiateurs aux outils et aux pouvoirs différents, ce qui

ne facilite pas sa lecture du rôle et de l'intérêt de la médiation institutionnelle.

**Travailler en partenariat entre médiateurs institutionnels:** un nombre important de citoyens se perdent dans la complexité du panorama administratifs et frappent « à la mauvaise porte » et/ou ont un niveau d'habiletés sociales qui les met en difficulté dans leurs démarches administratives et dans la compréhension des réponses des institutions à leur demande.

Dans ce contexte ces personnes ont besoin d'être accompagnées et qu'on « s'embarrasse » d'eux plutôt que de s'en « débarrasser » en leur enjoignant d'aller poser leur demande à une autre institution. Elles ont aussi besoin d'accéder facilement aux services des médiateurs et que l'accueil soit adapté à leur réalité.

**Réduire dans la pratique l'asymétrie dans les face-à-face entre les usagers et les institutions:** le besoin d'aider, lors des séances de médiation, les représentants des institutions à se mettre au niveau des requérants et/ou à changer leur regard sur les usagers.

Une diversité de techniques existe visant à aider les parties à réduire l'asymétrie structurelle dans la rencontre entre les citoyens et les institutions.

Il ne s'agit pas de construire un référentiel commun sur la façon d'agir en médiation, chaque institution et chaque médiateur ayant ses spécificités et sa façon d'interagir avec les services de son institution. Il s'agit de poursuivre ce même objectif de faire évoluer la perception des usagers et la façon de les « entendre » afin que leurs droits soient reconnus.

## PROPOSITION N° 46:

### **Consolider l'indépendance et la compétence du médiateur institutionnel.**

- travailler à un socle commun de prérogatives à tous les médiateurs institutionnels. Inamovibilité dans le cadre d'une durée définie de mandat, non adossée à celui de la collectivité pour les territoriaux,
- élargir la capacité et les moyens d'auto-saisine, accroître la communication des médiateurs et identifier un budget spécifique.

## PROPOSITION N° 47:

### **Offrir la possibilité à tous les publics y compris les plus vulnérables, de recourir à un médiateur.**

- offrir toute possibilité de saisine par tous les canaux,
- permettre la saisine dans la langue d'origine (traduction assurée par l'institution),
- organiser des permanences physiques sur tous les terrains.

## PROPOSITION N° 48:

### **Mesurer l'amélioration des pratiques managériales des organisations et l'amélioration des services aux usagers. Mesurer le niveau de prévention du contentieux et son impact financier.**

## PROPOSITION N° 49:

**Accompagner les citoyens perdus dans le panorama administratif et institutionnel, en constituant des alliances de proximité entre médiateurs institutionnels d'un même territoire.** Identifier les ressources en présence dans des domaines plus larges, prévention, insertion, logement, protection de l'enfance, petite enfance, action sociale, de façon à pouvoir réorienter de façon personnalisée les usagers dont la requête dépend d'une autre compétence que celle du médiateur sollicité.

## PROPOSITION N° 50:

**Exiger un socle de formation initiale et de formation continue pour tous les médiateurs** afin d'améliorer sa perception des enjeux relationnels lors de la préparation et mise en œuvre des médiations.



# MÉDIATION CITOYENNE ET VIVRE ENSEMBLE SUR LES TERRITOIRES

**Nouvelles méthodes d'intervention sur les conflits collectifs qui désagrègent le tissu social et menacent le bien vivre ensemble**

Modérateurs: Jacques Faget, Directeur de recherche émérite au CNRS, formateur en médiation (France); Jocelyne Roussel, Co-fondatrice et administratrice du Réseau National d'Accès au Droit et de Médiation (RENADEM) (France).

Intervenants: Anne Robin, Médiatrice CITE ET MÉDIATION à Rennes (France); Sabine Morel, Directrice de l'association AMELY à Lyon, Juriste en accès en droit et formatrice en médiation scolaire (France); Jeroen Derickx, chef de projet dans l'association ARKTOS: accompagnement des jeunes vulnérables sur le territoire de LOUVAIN (Belgique).

La médiation citoyenne est un espace de parole et de débat qui offre aux habitants d'un territoire la possibilité de régler à l'amiable en dehors des institutions, les conflits qui altèrent leur vie quotidienne et leur bien-être. Elle représente, dans la mesure où elle est mise en œuvre par des citoyens bénévoles vivant sur le territoire un outil de démocratie participative en les responsabilisant dans la production de la paix sociale. Pendant longtemps ces dispositifs se sont consacrés à la régulation de conflits interindividuels mais ils sont maintenant de plus en plus sollicités pour accueillir des conflits collectifs ce qui les conduit à élaborer une nouvelle méthodologie de travail. Elle propose la mise en place physique de cercles de dialogue obéissant aux règles de la médiation et ouvre de nouveaux canaux de communication entre les habitants et entre les habitants et les institutions selon les règles de la médiation.

Les intervenants de la table ronde ont pu décliner la médiation citoyenne à la fois comme :

- Une mission majeure de leur association mise en œuvre auprès d'un tout public: Amély (Lyon) et Cité et Médiation (Rennes)
- Un outil au service de la justice restaurative auprès d'un public de jeunes. Arktos (Leuven, Belgique).

Ces 3 associations sont de plus en plus sollicités par des partenaires aussi variés que: les bailleurs sociaux, les instances municipales, la justice, la police pour accueillir des conflits collectifs. Ce qui les conduit à élaborer une nouvelle méthodologie de travail.

## **Des exemples de médiation citoyenne collective**

- Un conflit entre des skateurs et des riverains sur une place rennaise.
- La constitution d'un comité de locataires dans le cadre d'une réhabilitation urbaine.

- Une médiation restaurative entre des jeunes en difficulté, leurs parents, la police, la justice.

## **Les spécificités méthodologiques de la médiation collective**

- Un processus qui vise à changer les représentations que les médiés se font les uns des autres
- Une répartition des rôles bien identifiée entre le mandant et l'association mandatée pour mettre en œuvre la médiation.
- Une médiation au long cours: entre 6 et 12 mois, nécessitant une implication des médiateurs dans le temps et une organisation en conséquence.
- La sensibilisation du plus grand nombre à la démarche de médiation dans la phase préparatoire (boîtage - réunions collectives - entretiens téléphoniques individuels...)
- L'implication des leaders positifs ou négatifs dans la démarche.
- Leur représentativité et leur légitimité accordée par leurs pairs.
- L'importance d'un partenariat diversifié et ouvert sur des changements de pratiques.
- L'opportunité d'expérimenter une nouvelle méthode, de nouveaux outils (visio-conférence - réunions collectives...), notamment dans un contexte de confinement.
- L'élaboration commune de solutions (techniques ou non), la coproduction de nouvelles règles permettant un règlement durable des conflits, notamment par un changement de comportements dans le temps.
- La validation de ces solutions par les représentants des groupes d'habitants ou de jeunes dans un premier temps et les partenaires concernés ensuite.

## **PROPOSITION N° 51:**

**Proposer à des chercheurs de dresser un inventaire et une analyse des médiations citoyennes réussies, dans le cadre de la politique de la ville d'une part, dans les territoires ruraux d'autre part.**

# MÉDIATIONS INTERCULTURELLES

**Résolution des différends interindividuels et collectifs, sensibilisation à la différence, promotion du pluralisme. Perspective critique et internationale.**

Modératrice: Michèle Vatz Laaroussi, Professeur émérite, École du Travail social, Université de Sherbrooke (Canada).

Intervenants: Claude Gelinas, Professeur titulaire au département de philosophie et d'études appliquées à l'Université de Sherbrooke (Canada); Myriame Martineau, Professeure chercheuse au département de sociologie à l'Université du Québec à Montréal (Canada); Paola Puccini Professeure titulaire, médiation interculturelle et littératures francophones au Département de Langues, Littérature et Cultures Modernes de l'Université de Bologna (Italie); Liliana Kremer Médiatrice, Professeure titulaire Faculté de Sciences Sociales Université Nationale de Córdoba, Collectif des Femmes du Chaco Américain (Argentine); Javorka Zivanovic- Sarenac, chargée de cours à l'Université de Sherbrooke, coordonnatrice du projet « Sherbrooke en médiation interculturelle: ensemble contre le racisme et la discrimination » Canada.

Dans le contexte mondial de fractures et de replis identitaires, de fermeture des frontières, de racisme et de discriminations, les médiations interculturelles sont dès lors au cœur des processus démocratiques et humanistes. Leurs objectifs sont multiples et dépassent la résolution des différends: la sensibilisation à la différence, la promotion du pluralisme, la prévention des conflits, la défense des droits, la lutte contre le racisme et les discriminations, l'éducation à la paix, l'amélioration du Vivre ensemble et de la cohésion sociale.

Au Canada, ces médiations interculturelles peuvent être interindividuelles, collectives, avec des groupes et des communautés. Les valeurs qui les sous-tendent et les distinguent sont la reconnaissance du pluralisme, la recherche de l'équité, la réflexivité en particulier sur les filtres culturels et ethnocentriques, les préjugés, les stéréotypes mais aussi le respect de la dignité des personnes, de leur intégrité, de leur singularité, de leurs différences culturelles, le respect de leurs droits individuels et collectifs et finalement la justice sociale et l'inclusion.

Dans le cadre d'une intervention auprès de personnes autochtones, la médiatrice ou le médiateur allochtone devra 1) tenir compte de l'histoire coloniale pour éviter, dans son agir, d'adopter une attitude paternaliste qui l'associera encore davantage aux colonisateurs; 2) faire preuve d'ouverture envers l'orientation que la partie autochtone souhaite donner au processus de médiation, dans le respect du processus de décolonisation et de recherche d'autonomie dans lequel celle-ci s'inscrit; 3) se montrer sensible aux conditions socio-économiques et psychologiques afin d'éviter de stéréotyper des comportements et des attitudes qui émanent plutôt du régime de tutelle, et 4) porter attention aux schèmes culturels spécifiques qui prévalent au sein des collectivités autochtones, de manière à mieux comprendre leur perspective, tout en évitant les pièges de l'essentialisme culturel susceptible d'exagérer la distanciation culturelle avec les allochtones. Tout ceci est nécessaire non seulement pour gagner la confiance des parties autochtones, mais pour contri-

buer à corriger une situation initiale d'inégalité, ce qui questionne la possibilité, voire la nécessité d'agir d'une manière neutre. Avec l'interdisciplinarité, la médiation interculturelle se situe ainsi dans une optique de co-construction.

Une médiatrice, professeure en Argentine, a situé, pour sa part, la médiation interculturelle et les dialogues publics en tant qu'outils de transformation pour les femmes dans le territoire du Chaco Américain, en Amérique du Sud. Il n'y a pas de recette toute faite pour établir des rapports avec les autres, mais il y a des méthodes pour une approche autre, pour nous reconnaître. L'objectif du travail est de faciliter, d'encourager et de construire des ententes interculturelles dans le Chaco dans le respect des droits humains, de l'autonomie des femmes et de leurs groupes sur leurs territoires: faciliter un monde interculturel équilibré et équitable. Il s'agit de construire des ponts interculturels entre les multiples visions du monde ou de partager d'autres formes de relations avec plus de respect et de solidarité.

À titre d'illustration de ces processus, il a été présenté le projet « Sherbrooke en médiation interculturelle » afin de développer la ville de Sherbrooke (Québec) comme une collectivité plus inclusive et participative pour l'ensemble de ses membres quelles que soient leurs origines, leur culture, leur religion, leur génération, leurs appartenances diverses. Il s'agit de favoriser le Vivre ensemble sans pour autant avoir une vision angélique de notre collectivité et en reconnaissant qu'il y a des discriminations, des inégalités, des préjugés et des rapports de pouvoir. 10 groupes de pré-médiation et environ 95 personnes ont participé à ce projet. Grâce à des outils originaux de dialogue et de médiation, comme l'expression artistique et l'expérimentation de l'écoute et de la communication non violente, elles ont élaboré ensemble leur vision de l'interculturel et de l'ouverture au travers du métissage, de l'intégration, de la reconnaissance, de l'adaptation et de la communication.

Les groupes et le grand dialogue qui a suivi ont permis des échanges et des prises de conscience pour comprendre les préjugés, les stéréotypes, le racisme systémique, les rapports de pouvoir, les inégalités et les rapports de colonisation dans des rapports interculturels.

Finalement ils se sont engagés pour élargir les réseaux et l'espace de dialogue, pour devenir alliés et multiplicateurs: avoir de l'intérêt pour l'autre, continuer à s'informer, se former et agir contre les préjugés, le racisme et les discriminations - dans la vie quotidienne, au travail, dans leurs communautés et de cette manière améliorer leurs propres conditions de vie au Québec.

Pour une professeure d'université Italienne, c'est dans les cadres d'action de la prévention, de la sensibilisation et de la promotion que la médiation interculturelle par le biais de la littérature peut être mise en œuvre. Selon elle, pour qu'il y ait dialogue des cultures, il faut travailler la prise de conscience de la valeur de la langue-culture de l'autre en passant par la langue-culture maternelle pour arriver à entamer un dialogue des cultures à la recherche des points communs et des points divergents.

### **PROPOSITION N° 52:**

**Créer des espaces de dialogue et de médiation interculturelle** présentant les caractéristiques suivantes: l'authenticité de tous les acteurs dont les médiateurs, la convivialité, l'engagement, l'inclusion, l'ouverture, la reconnaissance de l'altérité, l'esthétique, l'expression artistique.

# PROFESSION MÉDIATEUR

## Comment garantir aux citoyens l'accès à un médiateur qualifié pour une médiation de qualité ?

Modératrices: Laurence Hanin-Jamot, Médiation 21 (France); Florence Vansteeger, Fédération des Centres de Médiation du Grand Ouest (France).

Grand témoin: Didier-Roland Tabuteau Vice-président du Conseil d'État (France).

Intervenants: Elisabeth Ribeiro Médiatrice agréée et facilitateur en justice restaurative (Luxembourg); Franck Raimbault Directeur juridique social AIRFRANCE (France); Laurent Giraud, Président FRANCE MÉDIATION (France), Maria Oliveira (Organisation Conseil de l'Europe CEPEJ); Nicolas Fournier, Vice-Président du Civil Mediation Council (CMC) (Angleterre).

La clarification de la médiation passe-t-elle par la reconnaissance métier du médiateur? Est-ce un besoin pour le citoyen et le justiciable? Est-ce un moyen de le rassurer? La reconnaissance métier du médiateur comporte-t-elle des freins et si oui lesquels? Qu'est ce qui, à l'inverse pourrait booster la reconnaissance métier du médiateur?

Après avoir réalisé un double sondage, il apparaît que la reconnaissance professionnelle du médiateur constitue une véritable attente tant pour les médiateurs que pour les citoyens non- médiateurs. Pour chacun de ceux qui ont répondu spontanément aux sondages, il apparaît que la professionnalisation est une opportunité de visibilité, de clarification, de confiance, de sécurisation, de reconnaissance, ceci s'appuyant sur une demande forte d'une formation très complète, indice de compétence du médiateur.

La commission européenne pour l'efficacité de la Justice (CEPEJ) a créé une mission spéciale de 2016 à 2019 orientée vers le développement de la médiation, et poursuit depuis cette date, son travail du développement du recours à la médiation dans le cadre de la mission générale de l'amélioration de l'efficacité de la Justice en Europe. La médiation n'est envisagée par la CEPEJ que sous l'angle de la médiation judiciaire ou administrative. Le constat qui résulte de ce travail, mené au sein de certains des 46 états membres du Conseil de l'Europe, est que la médiation ne peut et ne pourra se développer sans recours à des médiateurs, comme à des prescripteurs (Magistrats, avocats et autres « auxiliaires de justice) formés. Il reste beaucoup de travail à mener par le CEPEJ pour réussir le développement du recours à la médiation dans les 46 états membres. La professionnalisation viendra du recours simplifié par des utilisateurs sécurisés à un médiateur compétent et formé.

La médiation en Angleterre: un marché en plein essor, un médiateur qui vit de son métier:

La médiation en Angleterre s'est désormais imposée comme une des méthodes les plus efficaces, pratiques et pragmatiques pour résoudre des différends.

Le « marché » de la médiation (c'est à dire le nombre de cas de médiations) a énormément crû et continue

de se développer avec au moins 16 500 médiations en 2020, et les parties prenantes au système judiciaire et de résolution de conflits sont maintenant rôdés à la médiation, conçue comme allant vite et étant efficace, tant par les avocats (solicitors ou barristers) que par les parties.

Au Luxembourg, il n'existe pas de profession de médiateur, mais 3 agréments obligatoires, non limités dans le temps, pour faire de la médiation judiciaire en matière pénale, civile et commerciale, (délivrés par le ministère de la justice) et socio-familiale (agrément accordé par le Ministère de la famille).

Actuellement, la réflexion au Luxembourg tourne autour de l'agrément, et le faible nombre de médiations empêche les médiateurs de vivre de leur activité. Il reste un long chemin à parcourir pour la professionnalisation du médiateur.

La médiation sociale en France sous l'angle de l'intervention d'un médiateur professionnel pour « Remettre de l'humain dans les territoires »

La médiation sociale en France depuis les années 1980 s'est développée sous l'ancienne législature, une proposition de loi a été déposée, mais non débattue visant à fixer par décret les référentiels de compétences, de formation et de bonnes pratiques définissant et encadrant les modalités d'intervention des personnes morales qui exercent des activités de médiation sociale.

Enfin le rapport parlementaire remis au Premier ministre le 28 mars 2022, intitulé « remettre de l'humain dans les territoires » préconise de faire évoluer le regard porté sur les acteurs de terrain, aujourd'hui sans statut. Elles s'articulent autour des axes suivants:

- Établir un cadre éthique qui garantit une intervention professionnelle.
- Assurer des parcours professionnels dans la médiation sociale.
- Améliorer le financement de la médiation sociale.
- Perfectionner l'évaluation des dispositifs de médiation sociale.
- Développer la coopération et la coproduction opérationnelle des actions de médiation sociale avec les parties prenantes dans les territoires.

Toutes ces propositions sont en cours d'étude ce qui permettra très prochainement (peut-être) une reconnaissance officielle du médiateur social comme un véritable professionnel.

#### Un exemple de médiation réussie dans une grande entreprise Air France:

En 2018, la direction juridique sociale a décidé de proposer quasi systématiquement une médiation conventionnelle à ses salariés, après un double constat: en premier lieu les litiges opposant le groupe à ses employés ont majoritairement trait à l'exécution des contrats de travail bien plus qu'à leur rupture. En deuxième lieu: le turn-over est faible chez Air France, mais le groupe, premier employeur en Ile-de-France se retrouvait très fréquemment devant les conseils de prud'hommes ou les juridictions. « On ne pouvait pas laisser cette conflictualité judiciaire se dévelop-

per », souligne l'intervenant responsable chez Air France». Notamment parce qu'elle « coûtait deux fois plus chère en honoraires d'avocats qu'en condamnations ».

L'expérience de la médiatrice chez Air France est très positive. « La directrice accepte 95 % des demandes qui lui sont faites ». Et huit médiations sur dix aboutissent à un accord. La démarche permet aussi des économies de charges. En interne, la médiation représente « quatre fois moins de temps de travail pour l'équipe juridique qu'un dossier plaidé devant le tribunal » et « dix fois moins d'honoraires d'avocats ». « C'est une solution très économique » qui a « amélioré l'image d'Air France auprès des juges »

### **PROPOSITION N° 53:**

**Encourager toutes les grandes entreprises à se doter d'un médiateur externe, par exemple dans le cadre de la démarche RSE.**

### **PROPOSITION N° 54:**

**Établir un bilan après 2 ans de fonctionnement du Conseil National de la Médiation (qui vient d'être mis en place), comme organe régulateur et moteur de la professionnalisation du médiateur.**

En effet, si la médiation doit rester un processus souple et adaptable aux multiples domaines d'intervention dans laquelle elle s'exerce, l'activité du médiateur, dans quelque domaine qu'il exerce, est fondée sur les mêmes principes directeurs: une déontologie, une éthique, des valeurs, une posture, une formation initiale et continue en vue de développer des compétences requises.

### **PROPOSITION N° 55:**

**Créer un « Vademecum » qui regroupe les principes directeurs, une formation commune de base sérieuse et des formations spécifiques en fonction des domaines d'intervention.**

# ÉTHIQUE, INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET MÉDIATION

## Intelligence artificielle : la fin de l'individu ?

**Modératrice:** Patricia MALBOSC Présidente « Planet Médiation » (France).

**Intervenants:** Fathi Ben Mrad, Chercheur associé au Department of Education and Social Work (Institute of Lifelong Learning and Guidance), Université du Luxembourg (Luxembourg); Johannes Seel co-fondateur de « Conflicool », Médiateur, avocat collaboratif et ombudsman local pour des litiges concernant des avocats en Belgique, membre de la commission de la médiation et de la commission informatique de l'ordre des barreaux francophones et germanophones (Belgique); Claude Houssemand Professeur de psychologie cognitive, Chef du département d'étude de l'éducation et du travail social, Directeur du Master en médiation, Université du Luxembourg (Luxembourg); Virginie Martin's de Nobrega, avocate et consultante internationale, Médiatrice, « Creative Resolution » (Belgique)

L'intelligence artificielle est de plus en plus présente dans de nombreux domaines. Selon le cas, elle peut nous inspirer, nous assister, nous guider, ou nous influencer dans nos décisions, notamment par les données que nous laissons continuellement sur Internet et partout ailleurs. Pour certains elle ouvre des perspectives inespérées et inexploitées jusqu'alors; pour d'autres elle est un danger et sonne la fin de l'individu bientôt remplacé par des robots.

Que faire alors? Faut-il la réguler et considérer qu'elle doit rester un outil au service de l'intérêt général? Comment faire respecter nos droits individuels face à ces nouveaux « mediums ». La médiation a, nous le pensons, un véritable rôle à jouer dans cette régulation.

La première intervention de cette table ronde pose la question de la médiation à l'ère des médiums digitaux que sont les vidéos conférences, les auxiliaires algorithmiques et l'intelligence artificielle

En médiation et en négociation, les technologies intelligentes peuvent renvoyer à des supports comme les assistants digitaux. Ces derniers apportent des compléments d'information et permettent d'interagir ou interagissent eux-mêmes en temps réel avec l'homme en lui faisant notamment des propositions dans laquelle il se trouve, par exemple dans un conflit parental vont pouvoir être mises à disposition des modalités de partage d'un bien, des offres adaptées aux contributions de chacun, des possibilités compromis sur les droits de visite et d'hébergement ...

L'assistant digital pourrait alors être utilisé comme un outil d'aide pour *orienter* les échanges entre les médiés vers des pistes de discussions, voire de négociations. Des recherches exploratoires montrent que les médiateurs qui disposaient d'un assistant fournissant diagnostics, analyses et conseils étaient plus satisfaits de leurs résultats. Ces assistants contribuaient à générer des accords plus intégratifs (« gagnant/gagnant ») et donc moins compétitifs. Ils apportaient diverses réponses au sujet des interlocuteurs, des enjeux et du processus, notamment lorsque les médiés étaient dans une impasse communicationnelle. Les algorithmes

évaluaient les degrés de prévisibilité, d'absence d'accord, de chance de compromis, ou d'abandon d'une demande par l'un des médiés... Au terme de ces recherches il apparaît que ce sont les conseils en matière d'équité qui génèrent le plus de concessions réciproques et d'accords. L'assistant comme outil d'aide et orienté vers son utilisateur, ne pose pas a priori de problèmes au médiateur puisqu'il ne vise qu'à donner de l'information à ce dernier en termes de contenus des échanges et de posture à adopter.

L'apprentissage de la plateforme *Conflicool* a pour mission d'encourager et de simplifier l'adoption des modes les plus appropriés de résolution de conflit, dont la médiation. A cette fin, une plateforme digitale a été mise en place pour aider tout *différendaire* à résoudre son différend. Le mot *différendaire* est intentionnellement utilisé au lieu du mot justiciable pour souligner la multitude d'options qui existent lorsqu'une personne doit solutionner un conflit.

Porté par une association sans but lucratif, pensé par un groupe de médiateurs, d'ombudsman, d'avocats et de développeurs informatiques, *Conflicool* a porté rapidement ses fruits. Dans une courte période, 500 *différendaires* ont reçu de l'aide et plus de 150 médiateurs se sont joints au projet pour se voir attribuer des dossiers.

La recette est simple: *Conflicool* place les intérêts du citoyen au centre de son approche, en misant sur accessibilité, simplicité et un contact personnel avec le *différendaire*.

Les personnes en conflit sont souvent sous pression, inquiètes, anxieuses et submergées. Or la médiation est un processus difficilement accessible et généralement peu connu, ce qui n'en fait pas le réflexe naturel en cas de conflit. Avant d'envisager de lancer une tentative de médiation, il faut s'y intéresser, comprendre le processus et être convaincu de son utilité et efficacité. Encore faut-il surmonter un dernier obstacle majeur: amener l'autre partie à vouloir y participer aussi.

Un accompagnement personnalisé des *différendaires* est donc nécessaire pour réduire cette complexité.

C'est à cette fin que *Conflicool* offre des permanences téléphoniques gratuites avec des spécialistes de résolution de conflits via sa plateforme ainsi que des permanences physiques devant les tribunaux.

Qu'avons-nous donc appris en parlant avec 500 *différendaires* ces derniers mois ?

1. Les *différendaires* apprécient beaucoup l'accompagnement personnalisé parce qu'ils ont besoin de l'aide pour retrouver le bon chemin
2. Après ces rencontres d'orientation, une part importante de *différendaires* résolvent par eux-mêmes leur litige
3. Quand il s'agit d'aller consulter un autre service après la réunion, les *différendaires* valorisent que l'accès à ces prestataires a été fort simplifié

Le rôle de la technologie est donc triple : (i) rassurer le *différendaire*, (ii) le sensibiliser aux modes alternatifs de résolution de conflit, et (iii) faire gagner du temps lors de la fixation des rendez-vous et lors de la gestion des dossiers, ce qui permet d'assurer un contact personnel entre l'expert et le *différendaire*.

L'humain et la technologie jouent donc un rôle tout au long du processus afin de servir au mieux les besoins du *différendaire*.

Au départ, l'intégration des TICs (technologies de l'informatique et de la communication) en médiation et règlement des conflits se comprenait essentiellement par l'utilisation d'Internet comme media afin de permettre à des personnes éloignées d'entrer en communication et d'échanger. Cette tendance s'est évidemment développée avec les crises sanitaires des dernières années. Même si l'utilisation d'internet et des réseaux nouveaux de communication est certainement éloignée de la réalité digitale de ces nouvelles manières de médier celles-ci peuvent, en réalité, prendre des formes très diverses. Ainsi, on se pose la question de savoir, comme ce fut le cas dans les années 80 avec la téléphonie ou dans les années 90 avec les premières utilisations d'internet et des visiocommunications en médiation, si l'emploi de ces nouvelles techniques affecte positivement ou non la pratique de la médiation ; on s'interroge également sur la pertinence d'y avoir recours. Or, on doit bien remarquer que cette utilisation est quasi universelle, tant d'un point de vue personnel, social et professionnel et on est en droit de se demander pourquoi il en serait différent en médiation. En effet, la communication étant l'élément central du processus de médiation et donc il est difficile d'imaginer que les évolutions techniques en la matière ne soient mises à profit pour la pratiquer.

La première question qui peut alors être posée est : Comment les nouvelles formes de communications pourraient-elles ne pas s'appliquer à la médiation dont le substrat fondamental est justement la communication ?

La seconde question serait alors : En quoi cette introduction peut-elle affecter positivement ou négative-

ment la médiation qui implique de multiples dimensions intra et interindividuelles ?

Il existe des procédures plus ou moins complexes qui aident à l'activité de médiation, permettent de se substituer à certaines de ces étapes voire à la remplacer complètement : médiation assistée par voie électronique, systèmes d'e-médiation proprement dits, systèmes entièrement automatisés dans lesquels des agents artificiels négocient avec le soutien de systèmes de négociation électronique, et, e-médiation mixte ou hybride : utilisation de différentes formes de e-médiation dans le même processus de résolution de conflit ou durant des phases différentes. En ce sens, elles produisent des résultats. La question n'est pas là. Le problème est de savoir s'il s'agit de médiation ou d'une autre forme d'intervention impliquant ou non un tiers, voire des parties.

La troisième et dernière question qui pourrait alors être posée serait : Doit-on considérer qu'une automatisation numérique, sous une forme ou une autre, est sans conséquence sur le processus de médiation et ne développe pas implicitement un nouveau mode d'intervention et d'aide dont il faudra déterminer les caractéristiques intrinsèques ainsi que les conséquences de son application ?

L'intelligence artificielle (IA) a déjà de multiples applications pour les processus de résolution des conflits. Cependant, la nature duale de l'IA pose des problèmes éthiques équivalents aux problèmes posés par les différentes révolutions industrielles et technologiques. L'IA est en effet disruptive d'un certain nombre de fonctionnements acquis et d'une compréhension plus ou moins commune, ou à tout le moins communément acceptée, des rapports et interactions humaines et de la place de l'individu dans la structure sociale, notamment autour des limites quant à sa marchandisation, sa vie privée et ce qui relève de l'intime<sup>1</sup>.

En amont des processus de résolution des conflits ont été mis en place des outils d'optimisation de la gestion administrative et logistique des conflits que ce soient des outils d'accueil des médiés, tels les 'chatbots' ou des outils d'aide à l'enregistrement des dossiers. S'agissant du processus de résolution des conflits, certains outils sont déjà utilisés, ou en phase de test, pour les conflits internationaux. Citons l'exemple du Yémen où les Nations Unies ont utilisé une plateforme d'échange, en temps réel, pour interagir avec plus de 1000 participants, incluant ainsi les populations éloignées, différents groupes ethniques et plusieurs langues. Ces outils présentent au moins un double avantage pour les médiations multipartites et/ou multiculturelles. D'une part, l'inclusivité du processus est augmentée par l'inclusion de divers groupes et individus pouvant exprimer leurs besoins, leurs idées voire réagir, en temps réel, sur des propositions. D'autre part, cela augmente les chances de bonne exécution de l'accord de paix puisque celui-ci est plus représentatif des besoins des parties, même si non présentes autour de la table de négociation.

Dans le futur, nous pouvons imaginer que les outils de communication virtuelle ('chatbots') permettront d'avoir des conversations virtuelles s'apparentant de plus en plus à des interactions humaines au point que le médié pourrait avoir l'impression qu'il discute avec un médiateur « en ligne » ; et ce sans que les parties en soient conscientes. Nous n'aborderons pas ici la question du Métavers qui soulève d'autres interrogations. La technique d'IA de reconnaissance des émotions pourrait également être incorporée aux outils en ligne permettant au médiateur de recevoir, en temps réel, avec précision et exactitude, des informations sur les émotions et non-dits des médiés, et en conséquence prendre ces éléments en compte pour adapter, si nécessaire, le processus et les décisions à prendre. Notons que les données biométriques (ex., dilation des pupilles) permettant d'analyser des émotions exprimées ou chachées soulève la question de l'effectivité du droit au silence des parties, et de son existence même. Au niveau international, notamment au regard du Chapitre VI de la Charte des Nations Unies, il n'a pas été rare au cours des siècles de voir l'évolution des techniques de communication au service des efforts de résolution des conflits (réseaux sociaux, Gsm...). Cependant, l'IA pose des questions éthiques et juridiques<sup>ii</sup> dont certaines sont plus prégnantes pour le processus de résolution des conflits/médiation au regard de l'utilisation de ces outils: biais et inégalités, confiance dans le processus, transparence, équité, responsabilité, approche multiculturelle, consentement des parties face à l'utilisation de tels outils et de tels systèmes, droit au silence.

L'école de Francfort avait dénoncé le fait que la technologie pouvait devenir un outil d'oppression. Il avait également été mis en avant le côté pernicieux d'une domination, sans violence apparente, qui engourdit la conscience et la pensée critique. A l'inverse, une vision utilitariste des nouvelles technologies y voit un instrument de performance, d'efficacité et un moyen d'obtenir de l'information, tandis que l'individu fournit la direction, le contrôle, la stratégie et le jugement - tous nourris par l'expérience. Le risque réel sous-jacent est de perdre ce lien à l'instrument pour avoir un outil qui nous dépossède de nos perceptions, de notre jugement, de notre intuition et de notre pouvoir d'action essentiel à l'individu ; ce qui est contraire à l'esprit même des techniques de prévention des conflits et de la médiation.

### **Le développement de l'Intelligence artificielle, un avenir vertigineux ?**

L'intelligence artificielle présente une formidable accélération des outils offerts au grand public et donc change nos vies. Elle prend une place de plus en plus prégnante dans notre quotidien, que ce soit au plan économique, culturel, sociologique dans l'organisation du travail. Mais la question qui se pose aujourd'hui : cette révolution scientifique est-elle en faveur de la liberté de la connaissance ou est-elle une nouvelle forme de servitude ? Il est nécessaire de mettre en place des règles éthiques afin de lutter contre les abus qui pourraient être commis au nom de l'intelligence artificielle par les grands groupes dans un but mercantile.

### **PROPOSITION N° 56 :**

**Codifier des pans entiers du droit est un impératif pour le législateur, à l'image de la loi de 2019 (art. 4,1 N° 2019-222) qui prévoit que les parties doivent en être informées et être d'accord lorsqu'un service de médiation pénale ou administrative utilise un traitement algorithmique ou automatisé de données personnelles.** Il est notamment nécessaire d'étendre ce type de loi lorsque les assistants saisissent un certain nombre de caractéristiques des personnes qui en sont les cibles à leur insu ou non. On peut craindre l'utilisation de ces données à des fins commerciales ou autres.

### **PROPOSITION N° 57 :**

**Créer un observatoire indépendant, préconisé par les chercheurs et les praticiens du champ de la médiation.** Cet observatoire apparaît aujourd'hui plus que jamais impérieux, ne serait-ce que pour accompagner ce changement radical de paradigme que génère ces nouvelles technologies intelligentes. En effet, la technologie évolue beaucoup plus vite que l'encadrement juridique et déontologique des pratiques et les réflexions professionnelles qui s'y rapportent.

### **PROPOSITION N° 58 :**

**Procéder à des études prospectives sur la digitalisation des modes de régulation/résolution des différends afin d'alimenter les réflexions** dont les déclinaisons concerneront autant les dimensions professionnelles que celles relatives à l'avancée des connaissances. De nombreuses applications sont et seront susceptibles d'être utilisées, ne serait-ce que par les médiés: auxiliaires algorithmiques de transformation de voix, auxiliaires d'évaluation des émotions d'autrui, utilisation asynchrone des données après la médiation par les médiés et médiateurs... En recourant à l'assistance digitale ou même à la vidéoconférence, les acteurs seront plus enclins à transformer leurs manières de faire, d'échanger et d'agir. Dans cette perspective, la « e-médiation » nécessite d'intégrer des garde-fous pour baliser les pratiques.



**PROPOSITION N° 59:**

Rédiger un code éthique et déontologique pour une intelligence artificielle responsable adaptée aux besoins des médiateurs et de la médiation.

**PROPOSITION N° 60:**

Établir des clauses de confidentialité et une charte du consentement des médiés et de leur droit à l'information dans l'utilisation de l'Intelligence Artificielle au service de la médiation.

# CONFLITS INTERNATIONAUX

## La médiation dans les relations internationales et la gestion des conflits internationaux.

Modérateur : Gilles Trichard, responsable d'enquêtes, reporter, auteur (France)

Intervenants : Jordi Palau, avocat, médiateur et consultant international en transformation pacifique des conflits, Directeur de la Fondation « Lettre de la paix adressée à l'ONU ». Médiateur du Dialogue Intra Rwandais (DIR) (Espagne); Andrew Marshall, International Conflict and Industrial Mediator (Canada), Linda Benrais, professeur affilié en droit comparé et Médiation ESSECIRENÉ (France); Eric Blanchot Directeur Général PROMEDIATION (France).

Depuis Lawrence d'Arabie, l'on sait que très peu d'Etats réussissent à eux seuls à calmer les rébellions. La médiation peut jouer ce rôle. La conjoncture fait que les moyens sont en baisse, mais le « marché de la paix » existe bel et bien avec des professionnels aguerris.

Alors que les gouvernements ou les institutions multilatérales sont peu maniables, plutôt lents, bureaucratiques, politisés, souvent incapables de garder leurs secrets, la « **diplomatie privée** » est plus souple et garantit un haut niveau de confidentialité. Elle permet de créer un espace d'indépendance et de discrétion pour pouvoir limiter les dégâts d'un conflit, parfois le résoudre, du moins créer les conditions de mise en place d'étapes décisives pour un processus de paix. « *Les acteurs de la médiation peuvent aller dans des endroits où d'autres ne peuvent ou ne veulent aller* ».

D'un côté des grandes puissances qui font pression sur les gouvernements pour qu'il n'y ait pas de négociations avec notamment les groupes armés, de l'autre des pays africains qui n'ont pas les ressources militaires pour continuer dans une escalade.

Cela passe par le soin donné aux « **accords de méthodes** » avant de négocier. Il s'agit de rassurer les parties prenantes avant d'entrer en négociation. Cela prend du temps, mais c'est un facteur de réussite. « *// faut négocier la négociation pour la sécuriser* ».

Par ailleurs, la médiation ne peut fonctionner correctement que si elle inclut les acteurs locaux d'un conflit. Même si les parties belligérantes veulent un acteur international, gage de crédibilité et de légitimité, il ne saurait y avoir de négociation sans l'implication locale. Nombre de conflits sont hélas gelés pour ne pas avoir suffisamment pris en compte cette dimension. La médiation c'est aussi la place donnée à la **société civile**. A la différence des pays anglo saxons, cette médiation est atypique en France ou dans les pays francophones. Mais l'idée fait son chemin.

La diplomatie privée doit être pensée en collaboration ou coopération avec la diplomatie classique.

# LES ORGANISATEURS ET PARTENAIRES DU CONGRÈS

## ORGANISATEURS



## CO-ORGANISATEURS



## PARTENAIRES



## LES EXPOSANTS



## ORGANISME DE FORMATION





[WWW.MEDIATIONSCONGRESS.ORG](http://WWW.MEDIATIONSCONGRESS.ORG)

Publication  052141022

