

1. Médiation familiale

La **médiation familiale** est un outil au service des familles en vue de restaurer ou préserver les liens familiaux et/ou à prévenir les conséquences d'une éventuelle dissociation du groupe familial.

Elle repose sur une démarche volontaire des familles qui la sollicitent afin de répondre à des aménagements du quotidien qui leur paraissent nécessaires mais dont les modalités d'élaboration restent difficiles.

Proposée initialement aux parents désireux de maintenir leurs rôles parentaux au-delà de la séparation, la médiation familiale s'adresse aujourd'hui à la famille dans sa diversité : parents, enfants, grands-parents, fratries, familles recomposées... concernant la séparation, la succession, la prise en charge d'une personne âgée et/ou dépendante...

Le médiateur familial, tiers impartial, non jugeant, offre, au cours d'entretiens confidentiels, un espace transitionnel de dialogue, d'écoute, de respect mutuel et de concertation. La médiation familiale constitue un moyen pour chacun d'être acteur des décisions qui y seront prises, de connaître ses droits, devoirs et responsabilités, afin d'élaborer ensemble des solutions et des accords qui répondent aux besoins de la famille.

La médiation familiale participe d'une préoccupation interprofessionnelle de soutien et d'accompagnement à la parentalité, notamment en ce qui concerne pour l'enfant le maintien des liens avec ses deux parents, au-delà de leur séparation.

Combien cela coûte-t-il?

Les prestations du médiateur sont payées à l'heure.

Dès le premier entretien, vous évaluez la participation financière de chacun.

De quoi peut-on parler?

- De l'inconfort vécu dans une relation.
- De la difficulté pour chacun de mettre fin à cette relation.
- De toutes les décisions concrètes nécessaires au quotidien de la nouvelle organisation familiale.
- De l'évaluation et l'analyse des besoins de chacun, affectifs et financiers.

- De l'exercice de l'autorité parentale.
- et d'autres difficultés relationnelles.

Quelles sont les relations avec les autres professionnels?

C'est peut-être un assistant social, un avocat, un notaire ou un magistrat qui vous recommande de vous adresser à un médiateur, mais la décision d'accepter la médiation reste la vôtre; aucun élément, ni compte rendu de ces entretiens ne leur est adressé.

La confidentialité du médiateur vous le garantit.

Qui est le médiateur?

Le médiateur est un spécialiste du conflit familial qui a suivi une formation en médiation.

Il est soumis à un code de déontologie et notamment à la règle de confidentialité.

Pour qui?

Pour tous les membres de la famille concernés par:

- Un conflit lié à la séparation, au divorce;
- Une rupture de communication

Pour quoi faire?

- Pour dépasser le conflit, le comprendre et reprendre un dialogue
- Pour éviter une rupture de dialogue.
- Pour permettre à vos enfants de ne pas être mêlés à un conflit douloureux.
- Pour exercer vos responsabilités parentales.
- Pour décider ensemble de la scolarité, des loisirs, de la religion, des décisions de santé,
- du plan d'accueil de vos enfants, des relations avec les familles respectives.
- Mais aussi pour envisager la répartition de vos biens, la participation financière de chaque parent à l'éducation des enfants, et, éventuellement, la pension alimentaire du conjoint.

A quel moment?

- Dès que la décision de se séparer se pose.
- Si vous êtes en cours de séparation, avant tout processus judiciaire ou durant la procédure.
- Vous êtes déjà séparés ou divorcés, les décisions prises ne correspondent plus à la situation
- actuelle.

Comment?

Lors d'entretiens dont vous fixerez ensemble la fréquence. Six à dix séances, d'environ deux heures chacune, peuvent être nécessaires.

A l'issue de la médiation, une entente sera établie et remise à chacun. Si nécessaire, elle pourra être entérinée devant un tribunal.

Et les enfants?

Tout au long de ces entretiens, vous allez évaluer leurs besoins et tenter de les satisfaire au travers des décisions prises.

2. Médiation

conjugale

La **médiation conjugale** se distingue de la [médiation familiale](#) par le contexte. Elle concerne les relations entre conjoints (mariés ou non) sans enfants. On tend à nommer [médiation familiale](#) celle qui est conduite dans les situations avec couples ayant des enfants, même si dans les faits, les enfants ne sont pas reçus par le médiateur.

3. Médiation patrimoniale

La médiation patrimoniale concerne la résolution des différends qui surviennent dans la gestion des patrimoines, qu'elle implique des relations entre héritiers ou avec des administrations.

4. Médiation citoyenne

La « **médiation citoyenne** » est un moyen de résoudre les différends de voisinage en faisant appel à des personnes extérieures à un différend, sans passer par le système judiciaire.

Dans les querelles entre voisins, nuisances relationnelles, incluant les relations de co-propriétaires, différends bornages, etc, la « médiation citoyenne » est un moyen mis en place initialement par des associations et notamment les *Boutiques de Droit* (information juridique) pour éviter la lourdeur d'une procédure ¹.

5. Médiation consumériste

La [médiation](#) permet de résoudre à l'amiable les différends qui peuvent survenir dans la relation du client avec un commerçant ou une entreprise. La médiation consumériste est généralement classée comme faisant partie de la [médiation économique](#).

6. Médiation économique

La **Médiation économique**, incluant la **médiation commerciale** et, par une certaine mesure, la [médiation consumériste](#) et la [médiation bancaire](#), est une application de la médiation dans les relations financières. Elle fait généralement partie des applications *conventionnelles* de la médiation (champ civil du droit).

Contexte d'intervention en médiation économique

Le [médiateur](#) est appelé à intervenir :

- pour aider des partenaires professionnels à trouver une solution à une situation en passe de devenir conflictuel ou déjà devenue conflictuelle :
 1. associés,
 2. clients-fournisseurs
 3. concurrence / respect de l'image (marque...)
- pour aider un particulier dans le cadre de la négociation de ses dettes (médiation consumériste).

Si la médiation est sollicitée en cours de procédure judiciaire (devant le tribunal de commerce), la médiation, conservant son caractère évidemment économique, est considérée comme toute autre médiation en cours de procédure, c'est-à-dire une médiation judiciaire.

En théorie, la nature de la relation est fondée sur un rapport d'intérêts financiers lesquels font l'objet du différend. **En pratique**, la dégradation de la relation économique peut avoir provoqué des réactions affectives qui auraient rendu plus complexe le dénouement du différend.

Le rôle du médiateur

- apaiser les relations
- conduire les débats dans un climat de sérénité
- faciliter une négociation - laquelle peut déboucher sur une rupture ou le rétablissement d'un nouveau partenariat
- accompagner la rédaction d'un accord qui pourra rester dans le champ contractuel privé ou faire l'objet d'une validation par un juriste (avocat, notaire) ou d'une homologation par un juge.

7. Médiation d'entreprise

La **médiation d'entreprise** peut consister dans l'intervention d'un médiateur soit en prévention ou en accompagnement d'un différend interne (entre salariés) ou dans l'environnement de l'entreprise (clients, fournisseurs, interlocuteurs administratifs et financiers, collectivités locales...) ou dans le fonctionnement de l'entreprise (partenaires économiques, associés...). Le différend peut être hors contrat (ambiance relationnelle) ou impliquer des relations contractuelles et pouvant être judiciairisé.

On n'appelle pas médiation d'entreprise les services internes de médiation des entreprises, quoique des entreprises utilisent parfois le terme en interne, surtout depuis la loi sur le harcèlement. Le médiateur interne ne peut qu'éprouver de grande difficulté à maintenir une indépendance d'esprit par rapport la hiérarchie de

l'entreprise et à ses objectifs, ce qui fixe un but précis à la médiation et, par conséquent la dénature.

8. Médiation environnementale

Définition

La **médiation environnementale** peut être définie comme un dialogue entre des groupes d'intérêts et/ou des individus portant sur des enjeux environnementaux (gestion, valorisation, appropriation ou protection de [ressources naturelles](#), de paysages, d'espèces ou de milieux) dans le but de produire un accord satisfaisant pour toutes les parties, grâce à l'intervention d'un tiers extérieur ([médiateur](#)) qui ne prend pas position sur le fond ni ne tente d'influencer le résultat, mais qui a pour fonction de faciliter le dialogue.

Dans la réalité des faits, on qualifie souvent de médiations environnementales des processus de recherche d'accord faisant appel à des animateurs qui ne disposent pas toujours de la neutralité requise (liés par exemple à l'un des protagonistes) . Il serait plus exact de les qualifier de concertations environnementales.

La médiation environnementale ne se résume pas à une méthode de gestion de conflits. Elle peut être mise en œuvre lorsqu'il s'agit de promouvoir des projets concertés de gestion du territoire ou de l'environnement, impliquant la participation active de plusieurs groupes d'intérêts. Il ne s'agit pas d'une forme de débat ou de controverse portant sur l'environnement, mais d'une recherche organisée – et assistée par un tiers – de compromis. Au regard de cette finalité, la médiation se rapproche de la négociation. Selon Christophe Dupont en effet, le débat est fondé sur un échange d'arguments et sa finalité est de convaincre l'autre, tandis que la négociation n'a pas pour but de dire qui a raison mais est orientée vers la décision. Selon Philippe Barret, qui partage ce point de vue sur l'objectif de la médiation, celle-ci se distingue cependant de la négociation car, contrairement à cette dernière, elle ne constitue pas un processus décisionnel : la médiation débouche sur un accord (convention, projet, etc.) qui doit ensuite être soumis aux autorités privées et publiques disposant d'un pouvoir de décision effectif (par exemple, un élu, un représentant de l'Etat, le conseil d'administration d'une entreprise, etc.). La médiation

prépare donc la décision, tout comme la concertation (qui, elle, se déroule sans assistance d'un tiers).

Spécificités de la médiation environnementale

Par rapport à la médiation en général, la médiation environnementale présente un certain nombre de spécificités qui influent sur ses méthodes et ses approches.

- La médiation environnementale met fréquemment en scène un grand nombre de participants : professionnels et entreprises, associations, collectivités territoriales, administrations, simples usagers et habitants, etc. Or, les méthodes classiques de médiation, reposant sur une confrontation directe des protagonistes et la recherche conjointe de solutions à leurs différents, s'accommodent mal du nombre. D'où la mise en place fréquente de « dispositifs » de médiation environnementale combinant des forums (ouverts) de débat public et des scènes (fermées) de médiation ou de négociation, qui doivent interagir.
- Les enjeux environnementaux traités sont généralement imbriqués, les dimensions multiples, les contours difficiles à circonscrire, les incertitudes scientifiques nombreuses. Leur discussion représente donc une entreprise complexe, encore renforcée par le nombre de protagonistes potentiellement concernés. Les médiateurs environnementaux doivent donc disposer d'outils méthodologiques leur permettant de traiter et d'organiser l'information disponible, d'engager des diagnostics, de réaliser des études ou de solliciter des expertises, de conduire des réunions de concertation et des débats publics, de soutenir des dynamiques collectives dans la durée, de formaliser des accords qui peuvent prendre diverses formes. Selon la complexité de l'enjeu et l'étendue du territoire concerné, une médiation environnementale s'étend fréquemment sur des périodes allant de quelques mois à quelques années, même si l'intervention effective d'un médiateur n'est pas constante tout au long du processus.
- La médiation environnementale concerne des biens communs dont la gestion constitue un enjeu public. En France, pays au pouvoir politique centralisé, le rôle traditionnel de l'Etat dans les questions d'environnement laisse généralement peu de place à la recherche, par les parties concernées, de

compromis à leurs divergences. Même si ce constat doit être relativisé par la décentralisation et la réduction des moyens dédiés à l'action publique, la mise en œuvre de processus de concertation ou de médiation se heurte à divers arguments : risque de perte de vue de l'intérêt collectif au profit d'un compromis entre des intérêts particuliers, perte d'autorité des élus, remise en cause des experts.

9. Médiation thérapeutique

La **médiation thérapeutique** ou **médiation médiatisée** s'inscrit dans les approches de type *psychothérapeutique* de la personne, appliquées notamment en médiation familiale.

Définition :

La Médiation thérapeutique repose sur une conception thérapeutique des difficultés relationnelles des personnes. Elle est aussi nommée, par des auteurs, tel Bernard Chouvier, professeur de psychologie clinique à l'université de Lyon, *thérapie médiatisée* est un concept développé depuis le début des années 1990, dans la vague montante des approches de médiation. Elle est définie comme visant à permettre aux personnes de retrouver leur équilibre perdu en raison notamment de deuil non-accomplis et s'affirme comme pouvant réaliser un travail sur la *préhistoire de la personne*, en comparaison avec le courant psychanalytique qui tendrait à effectuer un travail sur l'archéologie de la personne.

La Médiation thérapeutique est instrumentée, selon les auteurs, de diverses techniques de développement personnel (cf. Jean Ambroisi) et de processus créatif comme système de soin, notamment les arts : expression corporelle, musique, peinture...

Après la thérapie systémique, qui consiste à réunir le plus de personnes constituant l'écologie d'un conflit inter-personnel ou d'un problème personnel, cette approche vient instrumenter la conception *psychologique* et psychothérapeutique de la médiation familiale.

Les avantages de la médiation

1. La médiation en appelle à la responsabilité personnelle et la liberté de consentement de chaque partie ;
2. les parties définissent les modalités de la médiation, avec le médiateur auquel elles confient la responsabilité de la garantie de son bon déroulement ;
3. elle s'adapte aux différents contextes ;
4. elle est un huis clos : un processus confidentiel auquel les parties et le médiateur s'engagent ;
5. elle est économique, en temps et en argent : moins coûteuse et aléatoire qu'un rapport de force ou une procédure judiciaire ;
6. elle s'inscrit dans la réalité relationnelle : prise en compte le caractère durable ou non durable des relations entre les parties ;
7. elle intègre la réflexion et la créativité de chacun, ouvre à un esprit de contribution pour la résolution des différends et des problèmes ;
8. elle a des avantages qui dépassent la situation en cause : permet d'examiner les aspects d'un différend et d'anticiper les risques inhérents à la mise en œuvre de l'accord ;
9. elle va de la qualité relationnelle à la négociation : intègre un processus créatif ;
10. elle va jusqu'à la conclusion d'un accord ;
11. le médiateur présente des garanties professionnelles²⁰.

10. Médiation administrative

La médiation implique une relation horizontale.

De plus en plus souvent, les citoyens ressentent le besoin de recourir à des méthodes moins autoritaires de règlement des conflits. La conciliation, la négociation et la médiation leur offrent la possibilité de se réappropriier le litige et de se responsabiliser. La médiation leur permet d'avoir recours à un tiers neutre et indépendant qui les aidera à communiquer et à trouver, pour une grande part en eux-mêmes, la solution aux différends qui les opposent. C'est pourquoi la médiation familiale, par exemple, connaît depuis une dizaine d'années un essor particulier et justifié.

La médiation administrative implique une relation verticale.

La médiation administrative est un moyen éprouvé de résoudre une partie des conflits entre les citoyens et le service public. Elle n'a pas la prétention de se substituer à l'action souveraine de l'Etat, qui doit pouvoir garder les moyens d'imposer sa volonté par des décisions administratives. Lesquelles décisions garantissent des procédures respectueuses des droits des usagers, notamment par la consécration du droit d'être entendu et par l'instauration de voies de recours.

Les apports de la médiation administrative sont autres. Les procédures d'opposition et de recours sont focalisées sur l'application du droit et conduisent à des solutions " gagnant/perdant " en ce sens que l'utilisateur gagne ou perd totalement ou partiellement sa cause. Au contraire, la médiation administrative permet aux antagonistes de coopérer, de façon à être chacun gagnant, moyennant des concessions réciproques. Elle permet également de prendre en considération non seulement les conclusions des parties, mais aussi les raisons profondes du différend. Or, les causes de conflit entre les citoyens et l'administration sont à rechercher fréquemment dans des dysfonctionnements dus à des difficultés de communication ou à des incompréhensions. Le litige peut parfois se régler très simplement par l'entremise du médiateur, ce qui entraîne une décharge non négligeable pour les autorités

administratives cantonales, à tous les niveaux d'instances (départements de l'administration, Conseil d'Etat et Tribunal administratif).

Il faut dire que les tâches gouvernementales et étatiques sont de plus en plus complexes ; le nombre de dispositions légales fédérales et cantonales à respecter ne cesse d'augmenter, aussi bien dans le droit de fond que dans la procédure. Ce phénomène a entraîné une spécialisation qui pourrait parfois faire perdre de vue au fonctionnaire le sens général de l'action de l'Etat ; il courrait alors le risque de s'installer dans des pratiques schématiques et routinières, oubliant quelque peu les besoins et les attentes des citoyens. De son côté, l'usager se trouve confronté à un spécialiste devant lequel il se sent démuni et qu'il craint d'affronter seul ; il lui arrive de réagir par des attitudes de repli, de résistance ou de révolte face à l'Etat. Une attitude d'écoute et de compréhension à l'égard des deux parties et un recentrage du litige permet dans bien des cas de résoudre les difficultés.

Encore faut-il que, pour remplir cette mission, le médiateur administratif dispose des moyens nécessaires à son action : le service public doit être totalement transparent à son égard, l'accès à tous les dossiers doit lui être garanti et il doit aussi pouvoir compter sur la collaboration des agents de l'Etat.

La médiation administrative est susceptible de renforcer la confiance des particuliers à l'égard des autorités et d'améliorer notablement la communication entre les uns et les autres. La création d'une instance de médiation administrative manifeste la prise en compte par l'Etat d'une attente des usagères et usagers autre que celle purement juridique à laquelle répondent les voies de recours. Il s'agit aussi - on l'a vu plus haut - d'une attente d'ordre psychologique et relationnelle. Ce type d'attente et la modalité de réponse ici proposée se situent dans le cadre d'une évolution générale de la société et des rapports sociaux. La complexité des structures, leur transformation rendent de plus en plus difficile pour le profane l'appréhension de l'activité de l'Etat et créent le besoin d'une relation de proximité avec les instances étatiques. La médiation administrative est un instrument au service de l'efficacité de l'Etat. La flexibilité de l'institution, son absence de formalisme viendront heureusement compléter les procédures formalisées qui continueront à se dérouler devant l'administration et les tribunaux. On peut en espérer une appréciable décharge pour ces derniers.

Texte rédigé en collaboration avec Maître Christine Guy-Ecabert, Docteure en droit de l'Université de Neuchâtel (Suisse), titulaire d'un certificat de psycho-sociologie et d'un MEM (master européen en médiation). Elle est collaboratrice scientifique à l'Office fédéral de la justice et chargée d'enseignement à la Faculté de droit et des sciences économiques de l'Université de Neuchâtel. En 2002, elle a publié, aux éditions Bruylant et Schulthess, une thèse intitulée : « *Procédure administrative et médiation ; Inscription d'un modèle procédural dans un contexte en mutation.* »

11. CONCEPTION DE LA MEDIATION PAR LES PAIRS

« La médiation par les pairs n'est pas un simple outil de gestion de la conflictualité mais un véritable projet éducatif » (J.P Bonafé-Schmitt)

La médiation par les pairs est un processus coopératif qui vise à prévenir ou à réguler les conflits relationnels entre jeunes par l'intermédiaire d'un tiers appelé médiateur, du même âge ou à peine plus âgé, formé à la médiation, afin d'aider à trouver une solution satisfaisante pour les parties prenantes.

Le rôle du médiateur est essentiellement de permettre aux jeunes de dénouer les tensions, d'aider à rechercher des solutions constructives et recréer du lien. Les adultes, eux-mêmes formés à la médiation, non présents lors de la séance de médiation sauf à la demande des jeunes, restent à proximité, disponibles, et assurent la supervision et le suivi.

a. La médiation par les pairs a pour objectif de permettre aux jeunes

- D'apprendre à devenir responsables de leurs paroles et de leurs actes,
- De distinguer l'acte et la personne,
- De pratiquer l'écoute active et empathique ainsi que de développer le respect mutuel,
- De créer de nouvelles relations entre eux et avec les adultes.

b. La médiation par les pairs n'a pas pour mission

- De supprimer ou de régler les conflits,
- De transformer les jeunes médiateurs en modèles,
- De s'immiscer dans la vie intime des jeunes,
- De remplacer la sanction,
- De se substituer aux adultes.

11.1. Missions des formateurs à la médiation et des médiateurs

a. Assurer une éducation au « Mieux vivre ensemble »

L'acquisition des compétences psycho-sociales est un préalable à la formation à la médiation par les pairs. Elle permet de manière ludique :

- De se connaître et prendre confiance en soi,
- De repérer les situations de conflit et les différentes réactions face à la violence,
- De s'approprier le vocabulaire des émotions, besoins, valeurs,
- De développer l'accueil empathique de soi et de l'autre,
- De mobiliser des techniques de communication, d'écoute, de créativité,
- D'accueillir la diversité des points de vue et des perceptions.

11.2. Gérer les conflits par la médiation par les pairs

Les principes

- Volontariat et libre adhésion,
- Impartialité,
- Confidentialité,
- Responsabilité,
- Écoute sans jugement.

Les étapes suivantes de la médiation par les pairs constituent des repères communs aux différents champs d'application de la médiation (pénale, familiale, sociale, scolaire)

- Accueil et définition du cadre de la médiation,
- Exposé des différentes versions de la situation conflictuelle et reformulation par les médiateurs,
- Verbalisation et reconnaissance mutuelle des émotions, des besoins et des valeurs,
- Recherche et évaluation de solutions en s'appuyant sur les besoins et les points communs,
- Choix des solutions acceptées par les parties, engagement et demande de suivi.