

Rapport et compte-rendu de:
« La conférence sur la médiation et résolution des conflits dans les villes européennes »
Angers 6 & 7 Mai 2004

Préparé pour:

Forum Européen pour la Sécurité Urbaine (FESU)

Préparé par:

Hind J. Ghorayeb

Le 20 Mai, 2004

Rapport: Médiation et résolution des conflits dans les villes européennes

Hind J.El Ghorayeb

INTRODUCTION

« La médiation est un processus de création et de gestion du lien social afin de réguler les conflits et garantir les biens et les personnes » (H.Tabib, 2004) . Cependant c'est un sujet de grande importance sur la scène de sécurité urbaine et qui mérite d'être abordé en détails sur un niveau régional voire communautaire et européen.

La plupart des pays européens ont prouvé une certaine familiarité avec le concept de « médiation ». Chaque pays possède des pratiques élaborées avec des approches, stratégies et moyens d'application divers et différents. La conférence était considérée comme un lieu d'exploration qui exposait et mettait en évidence tous les dispositifs présentés par les villes.

Les pays scandinaves comme la Suède ont déjà adopté des lois sur la médiation dans leur constitution tandis que dans d'autres pays comme la France, les Pays-Bas et le Royaume Uni, la médiation fait partie des services de prévention existant dans les villes. En Belgique, la médiation est intégrée dans les services publics tandis qu'en Italie et la plupart des pays de l'Europe de l'Est les projets de médiation sont effectués dans des organisations indépendantes.

Cette conférence englobera toutes les pratiques qui ont été discutées et soulèvera toutes les problématiques qui mettent en cause les aspects de médiation et ses contraintes dans plusieurs domaines. De plus , des recommandations seront établies afin de trouver des solutions et ouvrir de nouveaux horizons pour identifier de nouveaux moyens d'instauration de sécurité dans nos villes.

BUTS ET OBJECTIFS DE LA CONFERENCE

La conférence a été organisée pour plusieurs raisons

1- La découverte des types de médiation (médiation sociale, médiation culturelle, etc.) et comment elles peuvent concourir au maintien du lien social.

2-L'élaboration des formes de politiques présentées et l'exposition des modes alternatifs de résolution des conflits de la cité en dehors du champ pénal

3- Se familiariser avec l'étude des dispositifs appliqués par les villes européennes et leurs partenaires sur le plan national afin d'élargir et de diversifier le champ des expériences sur un niveau plus large et régional voire Européen.

4-Discerner et confronter les politiques locales de prévention de la criminalité appliquées par les collectivités locales et leurs partenaires qui favorise le règlement civil du conflit « en amont » du traitement judiciaire de la criminalité.

PROCEDURES

Les tables rondes ont été organisées de façon à englober tous les aspects de médiation, prévention et résolution des conflits qui se posent, et intégrer des spécialistes en provenance de plusieurs pays européens.

Table Ronde 1: "Les Enjeux de la médiation en Europe"

Ce thème devait évoquer les problèmes de la médiation surtout en terme de recherche empirique, ses aspects ou domaines, avec un aperçu sur la justice restauratrice en Europe.

Table Ronde 2: " La médiation et lien social"

Le rôle de la médiation dans la construction et réparation des fractures sociales est primordial et nécessite d'être évoqué par plusieurs intervenants de diverses origines afin de comparer les pratiques et méthodes utilisées.

Table Ronde 3: " Médiateur: mission, formation, profil"

Plusieurs questions se posent à propos des critères et compétences d'un médiateur, son âge, sa position et son "background académique". Ce thème permet de délimiter la personnalité et le genre de missions faites par les "professionnels de paix" qui jouent un rôle principal dans l'établissement de dialogue entre deux partis opposés.

Table Ronde 4: " Médiation et travail partenarial"

Le fait d'établir des réseaux et coopérer avec plusieurs institutions donne un aspect plus crédible et effectif aux activités de médiation et pratiques de prévention pour la sécurité urbaines.

Table Ronde 5: " Quatre dispositifs se présentent"

Après avoir acquis toutes les théories nécessaires pour élaborer des activités de médiation, il est nécessaire de découvrir quelques dispositifs concrets qui serviront d'exemples à toutes les institutions intéressés.

Table Ronde 6: " Quels pratiques communes pour nos villes?"

Cette table ronde servira d'une plate-forme commune où plusieurs problématiques concernant la médiation seront soulevées suscitant des débats et une participation active de tous les présents à la conférence afin d'aboutir à des solutions possibles et recommandations.

CONSTATATIONS

BREVE PRESENTATION DES INTERVENTIONS

La première table ronde modérée par M. Marcus (Délégué Général du FESU) ayant pour thème les enjeux de la médiation sociale en Europe a réuni deux chercheurs comme M. Aertsen, Président du European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative justice qui a effectué plusieurs études élaborées à propos de la justice restauratrice et de la médiation victime-agresseur en Belgique et M. Nicosia professeur de médiation à l'université de Pise (Italie) qui a introduit les pratiques de médiation commerciale, scolaire et écologique à Pise .

Pour Aertsen, « La Justice Restauratrice est le processus où les partis ayant un intérêt en un délit spécifique arrivent à résoudre collectivement les conséquences ou séquelles d'un délit et ses répercussions pour le futur » (T. Marshall, 1999)

Il existe trois méthodes concrètes de Justice Restauratrice :

La Médiation victime-agresseur qui apporte un soutien aux victimes et aux programmes de médiation, **les conférences en groupes de famille** qui visent à intégrer dans le procès de résolution des conflits tous les membres de la communauté afin qu'ils prennent tous responsabilité et **les cercles d'accusation** qui englobent les responsables et officiers de justice (procureurs) et où les gens sont assis en cercle.

Les pratiques de médiation les plus développées sont celles des pays scandinaves comme la Suède, la Norvège et la Finlande qui ont intégré des pratiques innovatrices tels que les « projets de famille en groupe », « les conférences et la médiation « entre pair ».

Parlant brièvement du profil du médiateur, M. Aertsen a affirmé que celui-ci doit jouer un rôle spécifique qui consiste à connaître le contexte juridique et savoir distinguer entre les différents types de médiation.

Les principes essentiels sont : la neutralité, le volontariat et la confidentialité

Il a évoqué aussi quelques problématiques concernant le bénévolat et l'impartialité ou neutralité d'un médiateur

En terme de résultats, 80% des cas de médiation sont un véritable succès car plus de 60% des victimes se portent volontaires à participer à ce genre de réunions et à rencontrer l'agresseur.

Le coût de ce type de médiation varie selon les cas mais il est beaucoup moins coûteux que la médiation dans le cadre judiciaire (elle permet une économie approximative de 750 Dollars)

Finalement, les initiatives européennes et onusiennes en terme de médiation sont diverses et élaborées à travers plusieurs recommandations, résolutions, formations et séminaires afin de mettre en pratique cette activité.

Le thème d'intervention de Paolo Nicosia consistait à délimiter l'apport de la recherche dans la mise en œuvre de projets de médiation et de régulation des conflits au niveau local. De ce fait, il a introduit les activités de médiation faites par ses étudiants à l'Université de Pise en collaboration avec la région de Toscane.

Il s'agit d'une formation pluridisciplinaire intitulée « Module Professionnel pour la médiation et les négociations » qui offre une formation de « médiateurs » et des « profils professionnels pour la paix » et où les étudiants pourront acquérir des connaissances de bonnes pratiques en médiation nationale et internationale. Ou pratiquent-ils leurs compétences ?

Dans le domaine de médiation commerciale et industrielle (chambres de commerce, syndicats..) afin de régler les litiges et pratiquer des méthodes de conciliation. (à noter que ces types de médiation sont déjà existants en Italie).

Dans de nouveaux services de médiation de nature écologique (liés au bruit, inondations des fleuves et pollution) ainsi que scolaire (régler les conflits entre étudiants et professeurs par la méthode de médiation « entre pair »)

Pour M. Nicosia, il faut délimiter les causes d'insécurité sur un territoire à l'avance afin de cibler les domaines d'intervention pour cela il fallait faire des recherches :

Afin de réunir des éléments empiriques ou une recherche de base en médiation, il a effectué en collaboration avec les étudiants de l'Université de Pise, des interviews avec les gens impliqués par les conflits, analysé les initiatives précédentes et erreurs commises dans le passé mais ils se sont heurtés à deux problèmes : informations non fiables et subjectives ainsi que manque d'information pertinente et scientifique.

La seconde table ronde modérée par M. Béchet (Chargé de mission, Service de Prévention d'Angers) intitulée médiation et lien social a réuni Marco Bajardi, responsable des projets jeunesse et inter-culturalité (Italie) qui a parlé du projet de médiation interculturelle dans la rue à Turin, Bruno MOROSI, Directeur de la Régie de Quartier et Maurice GUIGNARD, Président de la Régie des Quartiers d'Angers qui ont présenté les correspondants de nuit dans le quartier de La Roseraie, Kalle KOSKIVIRTA, Directeur du Service Prévention, (Finlande) qui a élaboré la stratégie de sécurité de la ville de Helsinki et donné un aperçu sur la médiation victime-agresseur pratiquée dans son pays et Ali YOUSFI, Médiateur Communal, (Belgique) qui a introduit les missions d'un médiateur du service public ainsi que ses contraintes.

Pour Bajardi, le projet de médiation interculturelle de la rue a un objectif primordial : rendre la rue un lieu plus favorable tout en facilitant les relations entre les immigrants et les institutions de services dont les bénéficiaires sont les habitants italiens de la ville ainsi que les commerçants et les gens qui ont des activités et propriétés dans la rue.

Les médiateurs sont formés (environ 18 personnes) et recrutés avec une sélection de 8 médiateurs faisant une parité entre hommes et femmes en provenance de plusieurs pays (Algérie, Congo, Maroc, Serbie, Pérou, Brésil et Italie) : ils ont des horaires variés et sont répartis sur 3 zones principales à forte concentration d'immigrants. Leur mission consiste à rentrer en contact avec les jeunes de la rue, les écouter, comprendre leurs besoins afin d'établir des rapports amicaux, et servir de passerelles afin de leur permettre d'accéder à l'information, leur offrir des possibilités concrètes et leur permettre d'accéder aux services publics (pour des procédures de papiers, emploi, facilités, connaître les lois italiennes et les opportunités qui existent sur le territoire)

Pour Guignard et Morosi, la responsabilité de la Régie des quartiers est d'intervenir dans les quartiers en difficulté et le but est de redonner une place aux habitants afin qu'ils soient acteurs et redonner à la rue « son côté vivace ». Pour cela, le projet de « correspondants de nuit » a été établi dans le quartier le plus difficile à Angers (La Roseraie) pour prévention de la sécurité urbaine. Les correspondants de nuit forment une équipe interculturelle de huit personnes et descendent dans la rue pendant la nuit et les après-midis. Ils ont une mission d'écoute, aide aux personnes, assistance technique et sont en contact permanent auprès des associations des collectivités locales.

La situation dans le quartier s'est largement améliorée (il n'y a plus de nécessité que les correspondants de nuit soient présents 7j/7 surtout les dimanches)

(Pour en savoir plus, un visionnage de film intitulé « la médiation à Angers » a illustré les activités des correspondants de nuit/ disponible à la mairie d'Angers)

La Régie doit désormais faire face à de nouvelles conséquences qui émergent comme les problèmes de violence, l'abus d'alcool et des situations de violence conjugale.

Ils sont en cours de formation d'une équipe d'alcoologie pour ce genre de missions.

Koskivirta a évoqué deux thèmes : la médiation victime-agresseur et la stratégie de sécurité de la Ville de Helsinki.

En premier lieu, les activités de médiation pénale ont débuté en Finlande pendant les années 80 en formant des bénévoles aux principes de médiation et de conciliation.

La Médiation Victime-agresseur a prouvé son efficacité particulièrement dans le domaine de la délinquance juvénile et dans d'autres actes commis par les mineurs.

En Finlande, les collectivités locales organisent la médiation sous l'aspect de bénévolat et la considèrent comme un outil primordial à développer d'une manière significative. (elle existe dans 80% des communautés finnoises)

Le gouvernement finnois a décidé de passer une loi à propos de la médiation afin qu'elle soit une activité statutaire au lieu de la présente activité volontaire dans le processus de prévention contre les crimes.

Cependant deux problèmes s'identifient :

L'absence de pratiques de médiation dans les petites municipalités ou collectivités locales.

Le bénévolat des médiateurs.

En second lieu, il a exposé la stratégie de sécurité de la ville de Helsinki qui, en partenariat avec plusieurs collectivités territoriales et autorités publiques a délimité les problèmes primordiaux menaçant la sécurité urbaine qui sont le vandalisme, l'insécurité dans les rues, l'abus d'alcool et de drogue ainsi que les crimes d'assaut et de vols.

Puis des lignes d'actions ont été planifiées afin de lutter contre ces activités comme la maintenance de la loi et de l'ordre dans les rues, la réduction de l'usage d'intoxicants, la prévention des dommages de propriété, l'intégration des immigrants afin d'améliorer la sécurité.....

M. Koskivirta a aussi précisé que les activités de coopération, partenariat et réseau , les intervention précoces, la préservation des principes fondamentaux (valeurs familiales et religieuses) et la création d'activités sur un niveau de base (publicités, guichets de service clientèle) contribuent à maintenir le lien social et à la réussite de cette stratégie de sécurité.

Les statistiques démontrent que l'index de sécurité de la rue s'améliore vers un environnement urbain sécurisant.

La stratégie n'est pas uniquement un projet mais un processus continu. Le thème de sécurité peut constituer un point à élaborer sur l'agenda des élections municipales en Octobre 2004.

La médiation communale dans la ville de St Gilles est née selon M. Yousfi, suite à des émeutes qui ont contribué à la mise en place des contrats locaux de sécurité en 1992.

Les médiateurs sociaux et scolaires sont alors intégrés dans le volet prévention de ces contrats de sécurité, conclus avec les villes selon le principe de discrimination positive (intervention intensifiée en faveur des communes et villes selon les critères de taux de criminalité, nombre d'habitants et niveau de pauvreté de la population)

Les Objectifs généraux d'un médiateur consistent à améliorer les relations entre les autorités locales et la population par le biais d'actions de médiations entre les pouvoirs publics et les communautés locales, améliorer le climat de sécurité et d'encadrement social.

Objectifs locaux : le médiateur social communal de Saint-Gilles est chargé de l'amélioration de l'accueil, de l'information et de l'orientation du public au sein des services sociaux communaux en contact direct avec la population.

M.Yousfi participe surtout aux concertations locales concernant l'intégration des personnes d'origine immigrée (commission cohabitation – intégration à travers des séminaires et formations) et tout autre sujet relatif à l'accueil des personnes par les services publics locaux.

La troisième table ronde modérée par Catherine Vourc'h (médiatrice et experte URBACT/France) a réuni Geoffrey François (chef de projet prévention intégrée au volet sécurité de la Ville de Liège- Belgique), Pierre Gate (Président du CELIMAR/France), Arnaud Stimec (Formateur en médiation/CNAM- France) avec la participation de Guiseppe Battaglia (Président de la Commission Sécurité-Ville de Rome Italie)

Le débat dans cette table ronde était organisé en trois parties ; il s'agissait de définir le médiateur en fonction de **sa mission, formation et profil.**

En terme **de missions**, M. François a affirmé que les missions du médiateur varient selon l'équipe pluridisciplinaire existante dans « le Renouveau urbain ».

Le chef de projet tente de stimuler ou de renforcer les stratégies entre les acteurs locaux autour des questions d'insécurité réelle ou perçue de lien social

Les médiateurs de quartier apportent une aide à la gestion des conflits des habitants du quartier (entre voisins, entre des groupes, interculturels et intergénérationnels)

Les médiateurs parentaux ont pour but de restaurer la relation entre les parents et leurs enfants et avec les institutions

Les médiateurs de dettes ont pour mission la résolution des conflits entre personnes sur endettées et leurs créanciers.

Les éducateurs de la rue visent à « la restructuration des jeunes » en repères positifs.

Pour M. Gate, le médiateur a pour mission d'être un catalyseur car dans sa participation active aux processus de médiation, négociation et conciliation il induit la solution et la propose. Il doit être à l'écoute et posséder un certain nombre de qualités comme « fixer les règles du jeu » et surtout permettre le renouvellement du fil du dialogue partiellement rompu. Par son savoir-faire et son savoir-être, il fait une mise en jeu d'un certain nombre de techniques enregistrées en étapes. Il doit permettre un rapprochement affectif, et ne rien imposer uniquement faciliter.

Pour M. Stimec la médiation dans les politiques de la Ville a 3 missions implicites : une forme pacificatrice parfois non-crédible (problème des ALMS), la distinction de deux types de médiation (médiation de premier ordre c.à.d la recherche d'un compromis qui constitue la partie visible du problème et médiation de second ordre qui comporte une recherche d'un travail de prévention et une vision à long terme) et la construction de normes qui doublent l'existence en rencontrant des cultures différentes.

En ce qui concerne **la formation**, le débat devait identifier si le médiateur devait être professionnel ou bénévole, avec des allusions aux questions de genre, âge et compétences : Pour M. François, les sept médiateurs employés par le Renouveau Urbain sont des professionnels. (psychologues, psychothérapeutes...) Certes, leur formation d'origine n'est pas spécifique à la médiation ils ont toutefois tous suivi des formations à la médiation ou à la gestion des conflits après leur engagement.

Pour M. Gate, un médiateur doit avoir 6 qualités primordiales :

L'expérience, l'écoute, la compétence, la déontologie, l'ouverture d'esprit et la pluridisciplinarité.

Mais il existe toujours un débat récurrent en ce qui concerne le profil du médiateur :

Doit-il être spécialiste ou généraliste ?

Selon l'avis de M. Stimec, le profil du médiateur dépend des situations et des cas : un généraliste peut pratiquer la médiation et s'il existe des problèmes ou barrages il pourra par la suite la renvoyer à des experts.

Quel doit être l'âge du médiateur ?

Un médiateur jeune peut constituer une faiblesse dans certains contextes mais aussi une force. Cette question est aussi une problématique, mais dépend des situations et contextes.

Donc il doit y avoir une variété et diversité de médiateurs en terme d'âge, d'expérience, de genre et de plusieurs origines ethniques.

Le profil du médiateur nous laisse penser aux critères qu'il doit remplir et à ses caractéristiques :

M. François a établi une liste d'enseignements incontournables qui ont été adoptés par tous les intervenants :

Le Savoir : les connaissances du médiateur

Notions de conflit, de psychologie cognitive et des émotions, de psychopathologie, de droit....

Le Savoir-faire : les techniques du médiateur

Ecoute active, empathie, temporisation, capacité d'analyse,....

Le Savoir être :

Bien se connaître : connaître sa manière de réagir face aux conflits.

Les attitudes du médiateur : neutralité, capacité de laisser ses opinions et valeurs de côté, optimisme et patience.

M. Gate a ajouté à la liste des savoirs une distinction entre deux modules : - La connaissance en médiation et la pratique de la médiation. Il doit y avoir une formation initiale et permanente qui permet une évolution réglementaire.

M. Stimec a distingué entre le profil du médiateur, le domaine d'intervention ou contexte et la différence entre la dimension pratique et la dimension théorique.

Il a insisté sur un savoir être du médiateur qui nécessite un degré élaboré d'empathie ainsi que le savoir-faire.

Le médiateur doit surtout se concentrer à améliorer l'art du dialogue, la posture du tiers, les capacités de négociation et finalement donner une culture générale pour un meilleur maillage d'intervention.

M. Battaglia qui est le Président de la Commission de sécurité à la Ville de Rome, a exprimé son point de vue en tant qu'« représentant d'un gouvernement » afin d'établir une confrontation des pratiques : La médiation sociale doit inclure toute la communauté avec une participation active des citoyens. D'ailleurs un des projets lancés par la Ville de Rome vise à créer des formations à la médiation (à travers l'établissement d'un réseau d'organismes spécialisés) pour tous les citoyens pour qu'ils y prennent conscience et arrivent à résoudre

amiablement leurs propres conflits. Les médiateurs doivent être issus d'agences spécialisées et d'organisations non-gouvernementales donc une totale indépendance des secteurs ou autorités publics.

En ce qui concerne la médiation dans les villes, des initiatives sociales doivent aboutir à l'installation de services de médiation, organisation d'espaces de rencontre entre les citoyens, création de guichets où les conflits se produisent à l'intérieur du territoire afin de bien gérer la ville dans son ensemble et intervenir à l'avance pour prévention des conflits.

La quatrième table ronde modérée par Eric Lenoir (chargé de mission à la DIV) qui se concentrait sur la médiation et travail partenarial a réuni Richard Joron (Attaché de Prévention de la Ville de Lorient- France) qui a présenté les projets de travail partenarial dans la ville de Creil, Jocelyne Roussel (Directrice de l'ASMAJ- France) qui a élaboré la notion de partenariat à ASMAJ Marseille et Kitty Van Tooren (Représentante du Service de Prévention – Haarlem/ Pays-Bas) qui a parlé du projet de médiation victime-agresseur intitulé Halt. Leonardo CAROCCI (Médiateur, Ville de Rome) a aussi introduit les activités de médiation sociales Rome.

Après avoir fait une brève présentation de la ville de Creil qui connaît des problèmes de nature économique et sociale et qui connaît des difficultés en terme de délinquance et d'agglomération de population d'origine étrangère, Joron précise que la médiation à Creil est urbaine et gérée par la Ville.

En 1998 après la définition d'un cadre d'action (Contrats locaux de Sécurité et politique locale de prévention) il y eu une émergence de deux modes opératoires : la proximité et le partenariat.

Les éléments existants étaient un cadre général, une activité nouvelle, une invitation au travail partenarial le tout s'appuyant sur contrats aidés avec une obligation de professionnalisation des agents.

Comment faire fonctionner tous ces éléments ensemble et comment construire un véritable nouveau service à la population à partir de ces éléments, parfois contradictoires ?

En délimitant de manière théorique puis empirique les domaines d'intervention (charte d'objectifs, de textes, délimitation des missions des médiateurs), puis en mettant en place une organisation et un fonctionnement tournés vers la professionnalisation des agents et vers l'extérieur (tutorat, formation, proximité, partenariat, charte de services) et en co-construisant les activités avec les agents, partenaires et la population finalement en établissant une marge de manœuvre une stratégie « intensive de développement » dont l'objectif est de faire émerger de nouveaux besoins non pris en compte. (voir annexe pour plus de détails)

En conclusion, dans l'expérience creilloise, la régulation des conflits et le partenariat sont les moteurs du développement de ce service.

Selon Roussel, la ville de Marseille possède une composition urbaine de nature « multiculturelle » et suite à cette diversité, l'association ASMAJ s'est structurée. L'espace partenarial est un espace de confrontation d'idées surtout que l'espace associatif constitue une interface pertinente entre la sphère institutionnelle et la population.

Le partenariat constitue le Tribunal de Grande Instance, l'ordre des avocats et les acteurs du CSPD (la liste des fondateurs)

Il faut rappeler que la personne est la première partenaire. (Elle doit posséder une démarche 'd'être prête' pour la médiation)

Cependant l'environnement partenarial se distingue en 3 catégories :

Le premier cercle correspond à une convention avec le Conseil Départemental de l'Accès au Droit et c'est un groupement qui coopère avec les territoires.

Le second correspond à l'ordre des avocats et c'est un mode collégial et pluridisciplinaire

Le troisième est un partenariat opérationnel (les structures d'antennes et les structures sociales) qui correspond aux personnalités politiques de la ville, les CLSPD qui participent à l'association par rapport aux problèmes rencontrés. Il y existe aussi la caisse d'allocation familiale qui inclut les deux régions suivantes : L'Aubade et la Ciotat.

A partir des années 80 un nouveau projet a été mis en place : Halt. En quoi consiste-il ?

C'est un substitut à la justice qui concerne surtout les jeunes de 12 à 18 ans qui commettent des vols ou des actes de vandalisme. En effet, les agresseurs sont punis en réparant les dommages fixés et en faisant un travail social.

Les partenaires de ce projet sont :

La Police (meilleure référence pour avoir une vision claire des crimes commis)

Les Travailleurs Sociaux qui aident à intégrer les jeunes dans des projets et programmes (ex : lutter contre l'alcoolisme)

La Justice, la Police, les Travailleurs sociaux, la municipalité de Haarlem ainsi que le Programme de lutte de violence contre les enfants se regroupent afin d'aboutir à une conclusion sur les alternatives de résolution des conflits. (pour l'établissement de nouveaux contacts avec les victimes et la méthode la plus pratiquée est la médiation victime-agresseur car une confrontation est essentielle)

Cependant, à cause de problèmes budgétaires et de manque de financement, les réunions n'ont plus lieu mais la communication existe toujours entre la Police et les Travailleurs sociaux afin d'essayer de trouver des solutions convenables.

Mme Van Tooren a affirmé être fière de sa position de « travailleuse sociale » et estime que leurs efforts ne méritent pas d'être interrompus pour cause de budget et c'est un message de mobilisation pour le gouvernement néerlandais afin de reconsidérer cette affaire.

Le but du projet de « Médiation sociale » ayant rapport à la médiation concernant les enfants et les jeunes selon M. Carocci visait à travailler pour les enfants du futur.

Afin de définir cette initiative, il était nécessaire d'avoir un matériel d'information puis de délimiter les territoires ayant des conflits de nature sociale (collection d'informations empiriques, établir un tableau illustrant les attentes et perceptions...)

La seconde démarche consistait à créer des services qui pourront renouer les liens entre la communauté et les institutions comme des projets d'animation territoriale comme des cours de formation à la médiation sociale, des carnivals et évènements.

De plus, un partenariat a été établi avec les écoles ainsi que les paroisses afin de diffuser les informations et imprégner le territoire d'un certain nombre de valeurs morales tout en respectant les différences communautaires par la diffusion de médiateurs régionaux.

Finalement il existe une distinction entre l'écoute active, l'écoute polémique, l'écoute passive et l'écoute qui réfléchit. L'organisation a décidé d'opter pour l'écoute active en ouvrant des guichets de médiation dans les régions nécessaires en accord avec les services de mairie pour avoir des aides et des chemins vers d'autres démarches administratives.

La cinquième table ronde modérée par Hugues Iquel (...) visait à nous démontrer quatre dispositifs de médiation qui sont déjà mis en place. Hibat Tabib (Directeur de l'AFPAD-France) a exposé les activités de médiation développées dans « La cité des poètes » à Pierrefitte-sur-Seine, John Farrell (Directeur du Service de Prévention-Liverpool- Royaume-Uni) a présenté la stratégie de prévention de la Ville de Liverpool, Michael Mc Carthy (Coordinateur du Service de Prévention de la Ville de Sodertälje-Suède) a démontré les activités des correspondants de nuit ainsi que la justice restauratrice à Sodertälje et Anca Ciuca (Présidente de la Foundation for Democratic Change- Roumanie) a introduit les pratiques de médiation roumaines et la résolution inter-ethnique des conflits avec les minorités roms.

Selon Tabib, « Le Quartier des Poètes » à Pierrefitte-sur-Seine est considéré être un lieu de misère profonde et de violence gratuite.

Afin de créer une dynamique collective dans la Cité des Poètes, l'équipe de l'AFPAD formée de juristes, avocats et médiateurs qui suivent tous la logique de « l'écoute active » : travaillent sur le rapprochement des institutions, la coopération avec les parents africains qui se sont mobilisés pour sortir pendant la nuit afin d'accompagner leurs enfants, l'installation d'artistes dans les rues et la mise en place de plusieurs expositions afin de sensibiliser les jeunes à problèmes.

Le projet de l'AFPAD répond en premier au besoin des gens. Sa mission est de fournir une information de proximité ainsi que des formations concernant les droits et devoirs des citoyens, une écoute ainsi qu'un lieu d'accueil pour tous les membres de la communauté.

La Ville de Liverpool comporte 450 000 habitants et M. Farrell s'est introduit en tant que directeur du Service Prévention de Liverpool et nous a informés que la médiation est une pratique qui fait part de son service.

Une loi a été promulguée évoquant une nécessité d'établir un partenariat entre les bénévoles, services de santé, et services de prévention.

De ce fait, une Stratégie Nationale a été établie en Octobre 2003 pour lutter contre les Comportements Antisociaux (en anglais ASB, Anti-Social Behaviour), et donnant la priorité aux besoins de la communauté.

Donc, une campagne a été établie afin d'achever trois buts: s'attaquer aux problèmes d'alcool, particulièrement lorsque l'alcoolisme touche des jeunes qui boivent en public, pratiquer des activités liées aux jeunes: Médiation de groupe, Justice Restauratrice, Emploi et opportunités de formations et apporter un soutien aux victimes et témoins.

Cette approche « tolérance zéro » est destinée à instaurer la sécurité dans la ville à long terme et d'établir une coopération entre les collectivités territoriales et les jeunes qui sont la cause de plusieurs troubles sociaux.

Pour Mc Carthy, il existe trois genres de médiation à Sodertälje:

La médiation familiale pratiquée précédemment par un prêtre et qui est devenue une activité mandataire (obligatoire) pour toutes les municipalités.

La médiation scolaire qui est un domaine assez nouveau mais nécessaire à explorer

La médiation victime-agresseur qui est un phénomène récent non-obligatoire mais qui doit être engagé par le conseil de municipalité et qui nécessite d'être abordé en détails:

En effet, l'augmentation du nombre de crimes juvéniles, les mesures insuffisantes visant à « cerner » le problème, l'irresponsabilité des jeunes agresseurs et l'injustice du traitement des cas des victimes a encouragé l'application de cette méthode à Sodertälje afin de compenser, encourager et donner la force aux victimes de revivre normalement, permettre aux jeunes agresseurs de prendre conscience de leurs actes et éviter la continuité et la répétition d'activités criminelles.

L'obstacle majeur était la manque de crédibilité de cette pratique de la part des procureurs et la non-satisfaction des victimes trouvant que la médiation étaient plus avantageuse pour les agresseurs.

Les problèmes suscités par les jeunes comme le vandalisme, l'augmentation des crimes, l'abus d'alcool et la formation de « gangs », ont créé un sentiment d'insécurité dans la Ville de Sodertälje. Pour cela, le Conseil Urbain de Prévention du crime a introduit le mouvement des « correspondants des nuits » (mouvement qui a débuté depuis 25 ans en Suède et dans la plupart des pays nordiques). La méthode consistait à recruter des volontaires qui veillaient sur la sécurité dans les quartiers résidentiels pendant les nuits et week-ends. (avec la participation de plusieurs associations nationales).

Cependant deux obstacles se posaient comme la difficulté de trouver des volontaires et un budget inadéquat.

Cette activité a permis la réduction de vols et attaques et selon les statistiques, les habitants connaissent moins d'affrontements et de problèmes avec les gangs.

La Roumanie connaît une transition démocratique et le problème consistait pour la "Foundation for Democratic change" qui opère dans le domaine de médiation et résolution des conflits et dont Mme Ciuca est la présidente, de délimiter les secteurs et domaines afin d'utiliser les pratiques de médiation.

Puisque les roms sont les minorités les plus difficiles à gérer pour les autorités roumaines à cause des troubles sociaux qu'ils causent et qui aboutit à des nettoyages ethniques dans plusieurs villages.(ce qui peut ralentir le processus d'intégration à l'U.E) un projet a été élaboré il y a 3 ans par la FDC pour le traitement des *conflits inter-ethniques* à travers un programme de formation et de communication dans 10 villes roumaines visant à former des médiateurs roms et établir un partenariat avec la police roumaine afin de développer des projets d'intégration des roms ainsi que favoriser la création d'une unité de prévention.

Cependant il y eut une identification de plusieurs obstacles et problèmes comme le manque de communication entre la police, la municipalité et les collectivités locales, ou chacun faisait son projet à sa guise et il fallait organiser plusieurs réunions avec eux pour mettre en place des stratégies sociales communes et les valeurs de la communauté rom (société close, autorité des plus âgés ainsi que leurs problèmes d'éducation et hygiène) ont permis d'élaborer des stratégies et dispositifs spécifiques pour garantir une médiation réussie et une amélioration de leur conditions de vie. (Voir annexe Ciuca)

Malgré les efforts naissants de médiation en Roumanie, deux contraintes existent toujours: Une insuffisance de médiateurs spécialisés pour exécuter toutes ces activités et la nature des méthodes de médiation qui sont de nature anglo-saxonne mais difficiles à être adoptés spécialement que le système roumain se considère plus proche du système francophone. Mme Ciuca espère recueillir et établir des partenariats avec les organisations et collectivités locales françaises afin d'avoir des résultats plus efficaces.

La table ronde finale modérée par M. Marcus (Délégué général du FESU) a été construite selon une plate-forme qui regroupait des spécialistes et responsables en médiation et prévention dans les villes françaises comme Michèle Moreau (Adjointe au maire, Service Prévention- Angers), Catherine Vourc'h (Médiatrice et experte URBACT), Hibat Tabib (Directeur de l'AFPAD), Gilbert Gualliègue (Président ASMAJ) Eric Lenoir (Chargé de mission sécurité et prévention à la DIV) avec la participation de Elisabeth Linden (Première présidente de la cour d'appel d'Angers).

Le débat était formé de deux parties: la première visait à partager les pratiques et interrogations sur la médiation en donnant la possibilité aux participants de donner leurs opinions par rapport aux problématiques (voir problématiques soulevées) et la seconde correspondait aux propositions des meilleures solutions et alternatives en médiation.(voir conclusions et recommandations)

PROBLEMATIQUES SOULEVEES

Puisque la pratique de médiation est un phénomène récent en Europe, plusieurs aspects et détails restent vagues et constituent une série de problématiques qui nécessitent une attention et consultation particulière :

1- La mise en cause de la neutralité ou impartialité du médiateur

« Est-ce que les médiateurs ou praticiens de la justice restauratrice doivent suivre les procédures selon leurs propres valeurs ? » et « Qui fixe les normes de ces valeurs ? »

« Les Médiateurs publics ne risquent-ils pas d'avoir un conflit d'intérêts surtout dans les conflits avec les institutions publiques ? »

2- Question de bénévolat :

« Comment un praticien de Justice restauratrice peut-il être un volontaire ou bénévole alors qu'il est nommé par un procureur ? »

« Le médiateur doit être un spécialiste ou généraliste, bénévole ou professionnel ? »

3- Médiation : mode alternatif ?

« La médiation peut-elle être une alternative à la justice ? »

4- Question de crédibilité :

« Ou se situe l'œuvre de crédibilité du médiateur surtout avec l'absence de diplômes ? »

« La médiation est-elle une activité qui puisse améliorer la sécurité d'un territoire ? »

« Quel doit être l'âge convenable d'un médiateur ? »

OPINIONS, DEBATS ET SOLUTIONS PROPOSEES

1- La mise en cause de la neutralité ou impartialité du médiateur

A- En terme de neutralité:

"Il est vrai que personne n'aime être jugé et que parfois, être sous le regard de l'autre nous trouble c'est la raison pour laquelle beaucoup de personnes hésitent avant de s'engager dans le procès de médiation.

Chacun a la capacité de juger, cependant un médiateur doit atténuer des normes et s'assurer de neutralité après des personnes. " (J. Roussel, ASMAJ, France)

" Il existe deux moyens établis par un médiateur pour faire un équilibre de pouvoirs et s'assurer de sa neutralité:

- Suivre un code de déontologie c.à.d savoir choisir ses moments d'intervention et ses moments de non-intervention.
- Par le biais d'« In capacitation » (Empowerment) et c'est une intervention indirecte par le médiateur à travers les besoins et les situations afin que les choses s'arrangent progressivement toute seules ou que les deux partis arrivent à prendre conscience de leurs conflits et le résoudre. Tout dépend des situations."

Le médiateur doit surtout se concentrer à améliorer l'art du dialogue, la posture du tiers, les capacités de négociation et finalement donner une culture générale pour un meilleur maillage d'intervention. (A. Stimec, CNAM, France)

B- En terme d'impartialité:

"La médiation doit être une pratique de la sécurité urbaine destinée à protéger les faibles et le rôle primordial du médiateur est d'être faible. En effet la culture de la faiblesse est celle qui instaure une force et qui bâtit la confiance. L'établissement d'un partenariat avec les

institutions doit se faire après avoir instauré une confiance (P. Giuliani, Centre de Médiation pénale, Milan, Italie)

"La médiation sociale doit inclure toute la communauté avec une participation active des citoyens. Les médiateurs doivent être issus d'agences spécialisées et d'organisations non-gouvernementales donc une totale indépendance des secteurs ou autorités publics."(G. Battaglia, Service de prévention, Rome, Italie)

"Un médiateur public pourra comprendre et résoudre plus facilement les conflits entre citoyens et administration. Il a été recruté, formé et jugé par eux comme facilitateur convenable pour régler ce genre de problèmes. » (A.Yousfi, Médiateur Communal, St-Gilles)

"Les médiateurs liés au services publics en Belgique *assurent un service public* tout en préservant une indépendance d'action par l'adhésion à une déontologie propre aux médiateurs. Ils n'ont pas le droit d'intervenir dans le conflit qui émerge entre l'administration et les citoyens. C'est le Cabinet du Bourgmestre qui règle ce genre de conflits » (G. François, Chargé de mission, Renouveau Urbain, Belgique)

2- Question de bénévolat :

"Il existe un débat récurrent en ce qui concerne le profil du médiateur :
Doit-il être spécialiste ou généraliste ?

Le profil du médiateur dépend des situations et des cas : un généraliste peut pratiquer la médiation et s'il existe des problèmes ou barrages il pourra par la suite la renvoyer à des experts." "si l'on croise les activités formelles et informelles et les niveaux externes et internes on remarque que chacun est médiateur dans son propre entourage" (A. Stimec, CNAM, France)

« Ma position est de dire que l'on devient médiateur en se formant, et que l'on ne peut le devenir que si l'on présente des attitudes d'ouverture satisfaisantes au départ. D'ou l'importance que je donne à la professionnalisation de la fonction et à la formation des médiateurs »(G. François, Renouveau urbain, Belgique)

"Une des caractéristiques primordiales d'un médiateur est l' **Expérience** : Il doit avoir une autorité suffisante pour substituer et posséder les données essentielles pour une médiation de qualité." (Pierre Gate, CELIMAR, France)

"En effet, l'esprit de médiation doit régner chez tout le monde car tout être humain doit porter des capacités médiatrices et des valeurs humaines inscrites en creux qui ne sont pas uniquement partagés par des professionnels. De ce fait, un service de médiation communautaire que j'appellerai SEMCO sera un mélange de professionnels et de gens de toutes catégories" (M.Gillet, participant au projet de médiation communautaire Bruntswig)

"Les médiateurs doivent être des bénévoles et des volontaires gérés par des professionnels afin d'impliquer et éduquer les membres de la communauté » (I. Aertsen, , European Forum for victim-offender mediation and restorative justice, Belgique)

"La médiation doit constituer une affaire de professionnels dans des contextes précis mais aussi elle est applicable pour tout le monde à condition de respecter les lois du territoire" (M. Richard, Responsable HLM, France)

"Un des projets lancés par la Ville de Rome vise à créer des formations à la médiation (à travers l'établissement d'un réseau d'organismes spécialisés) pour tous les citoyens pour qu'ils y prennent conscience et arrivent à résoudre amiablement leurs propres conflits" (G. Battaglia, Service de Prévention, Rome, Italie)

3- Médiation : mode alternatif ?

"Le secret d'une médiation réussie consiste en la décentralisation et la désinstitutionnalisation mais la médiation doit avoir des limites et un encadrement. Par exemple elle ne peut pas être applicable dans les cas graves comme des situations de perversion et le harcèlement moral: c'est là où doit intervenir le Droit et la Justice." (P. Giuliani, Centre de Médiation pénale, Milan)

« La médiation ne peut pas être illimitée et indépendante de tous les services et institutions. Il doit y avoir des cadres qui existent afin d'enfreindre et limiter les dépassements » (P. Gate, CELIMAR, France)

"La médiation peut être considérée comme une alternative dans des cas de petites délinquances, dans les matières civiles, dans les médiations familiales, après les divorces pour éviter l'injustice judiciaire, son coût et sa lourdeur. Cependant la médiation peut être insuffisante et elle doit s'effectuer en complément à l'action judiciaire donc en cas d'échec, la justice doit être son premier recours. Il ne doit pas y avoir un isolement de la médiation du Conseil de Justice et de l'accès au droit mais il faut qu'il y est une coopération et un partenariat." (E. Linden, Première Présidente de la Cour d'Appel d'Angers, France)

« Les conflits peuvent être productifs afin de délimiter les problèmes économiques et sociaux et établir un lien social. Il ne faut pas isoler les types de médiation (pénale, civile, sociale) mais il est nécessaire de monter une structure afin de réunir ces médiations et monter des programmes originaux (au niveau national) pour familiariser les gens et les communautés sur les pratiques de médiation. » (I. Aertsen, European Forum for victim-offender mediation and restorative justice, Belgique)

4- Question de crédibilité :

A-En terme de formations académiques et diplômes:

"Pour assurer des spécialisations, des cursus ou formations académiques comme le Master Européen en Médiation.(Université de Louvain) a été établi en partenariat avec les universités européennes (..) ainsi que des formations de spécialisation et des projets organisés par le

Conseil d' Europe' (I. Aertsen, European Forum for victim-offender mediation and restorative justice, Belgique)

" On a établi à l'Université de Pise une formation pluridisciplinaire intitulée « Module Professionnel pour la médiation et les négociations » qui offre une formation de « médiateurs » et des « profils professionnels pour la paix » et où les étudiants pourront acquérir des connaissances de bonnes pratiques en médiation nationale et internationale" (P. Nicosia, Professeur de médiation à l'Université de Pise, Italie)

" Il doit y avoir une formation initiale et permanente qui permet une évolution réglementaire. Il existe en France une organisation de médiation familiale qui propose un diplôme reconnu par l'Etat (suite au Décret du 02 Décembre) et qui forme aux concepts et pratiques de médiation familiale." (Pierre Gate, CELIMAR, France)

"Il existe en Belgique des éléments de formation conseillés comme des "post-graduate, licence et mastère en médiation; cependant les gens tendent à les boudier" (G. Francois, Renouveau Urbain, Belgique)

B- En terme de médiation comme garantie à la sécurité:

"Afin d'atteindre des conditions de sécurité réelles et donner une crédibilité à la médiation, il faudra surtout identifier les facteurs d'insécurité et les situations dans lesquelles le conflit bloque les rapports et élaborer des stratégies de prévention" (P. Nicosia, Professeur de médiation à l'Université de Pise, Italie)

C- En terme d'âge et d'autorité:

"Un médiateur jeune peut constituer une faiblesse dans certains contextes mais aussi une force. Cette question est aussi une problématique, mais dépend des situations et contextes. Donc il doit y avoir une variété et diversité de médiateurs en terme d'âge, d'expérience, de genre et de plusieurs origines ethniques" (A. Stimec, CNAM, France)

"Les Roms vivent en tribu donc il y avait un problème d'âge car les plus âgés ont uniquement le pouvoir alors que les jeunes n'ont pas leur mot (donc pour réduire les hostilités, la moyenne d'âge des médiateurs devait être de 30 ans) cependant des jeunes médiateurs étaient recrutés pour effectuer des activités de médiation scolaire, de santé etc..."

" Le positionnement des ALMS est délicat car il existe une distinction entre les généralistes et ceux qui bénéficient d'une légitimité institutionnelle " (R. Joron, Service prévention de la Ville de Lorient, France)

"La question des ALMS (Agents locaux de médiation sociale) ou des médiateurs ont été recrutés par les autorités publiques sous forme d'emploi jeunes afin de lutter contre le chômage. Il y eu un mésusage de ces médiateurs et un manque de crédibilité par les institutions et le monde adulte." (A. Stimec, CNAM, France)

SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS PROPOSEES PAR LES INTERVENANTS

1/ Souligner et identifier des normes communes et des lois à la médiation:

"Elaborer un code d'éthique qui mettra en évidence des définitions, dénominateurs communs, pratiques et profils de médiation" (M. Moreau, Adjointe au maire Service Prévention, Angers)

"Il faut se concentrer sur « la nature évaluative des dispositifs de prévention », étudier l'impact de médiation dans ces dispositifs urbains en terme de résolution des situations concrètes et délimiter les thématiques traitées par les médiateurs." (Eric Lenoir, Chef de mission, DIV)

"En dehors des conférences, il faudra établir des réunions de travail et de se concentrer sur trois directions: la poursuite d'une étude en médiation afin de délimiter ses objets normatifs, la constitution d'un travail de clarification des normes de médiation tout en respectant les exigences et formations et l'établissement d'un rapport détaillé au public ainsi qu'au service public."(G.Galliègue, Président ASMAJ, France)

"Beaucoup de ressources doivent être recherchées pour évoquer des directives concrètes à la médiation" (J. Roussel, Présidente ASMAJ, France)

2/ Créer un lien entre les services publics et la société civile

"La solution serait d'établir une plate-forme composée de bénévoles (faisant part des institutions civiles) et de salariés (qui mettront au service de médiation plusieurs capacités) afin de démultiplier l'offre de médiation dans la ville et créer une association entre la société civile et le service public. (ce relais est le meilleur moyen de gérer les conflits)" (Vourc'h, Médiatrice et experte URBACT)

" Etablissement d'une réflexion sur la création d'un service d'intérêt général au caractère transversal qui réunit le service public et le public dans l'intérêt général à visée européenne. Ce service permettra l'accès et la facilitation au bien commun ce qui fait le développement durable." (M. Marcus, Délégué Général du FESU, France)

" Gérer les rapports de médiation entre la société civile et les pouvoirs publics afin de rechercher un nouveau partenariat ou toutes les règles de confidentialité seront respectées."(H.Tabib, Président de l'AFPAD, France)

"Mettre en défi les pouvoirs publics pour qu'ils fournissent des ressources et partager ces initiatives avec d'autres pays européens."(J. Roussel, Directrice ASMAJ, France)

EVALUATION

Cette conférence a réuni une variété de pratiques et de dispositifs de médiation et prévention de conflits mis au point par plusieurs pays européens comme la justice restauratrice, la médiation victime-agresseur, les activités de correspondants de nuit ainsi que les diverses stratégies de sécurité élaborées par plusieurs villes comme Helsinki et Liverpool.

Les présentations et interventions ont évoqué plusieurs sujets et problématiques qui couvrent tous les aspects de la médiation en théorie et pratique : en Belgique, la médiation est intégrée dans les services publics et par des fonctionnaires professionnels alors qu' en Italie les activités de médiation sont pour la plupart organisées indépendamment et visent à former tous les citoyens afin qu'ils deviennent médiateurs et arrivent à résoudre amiablement leurs conflits. La médiation est obligatoire dans certains pays scandinaves comme la Suède alors qu'elle est optionnelle dans la plupart des pays européens.

La plupart des problématiques soulevées comme la crédibilité de la médiation, le bénévolat et l'impartialité du médiateur ont été élaborées et résolues sous forme de recommandations.

Finalement des solutions ont été proposées et les plus apparentes consistent à souligner et identifier des normes communes et des lois à la médiation puis de créer un lien entre les services publics et la société civile.