

# La Médiation une comparaison européenne

.....  
Sous la direction de  
Michel Wieviorka

# La médiation

une comparaison  
européenne

## Remerciements

---

Le travail sur la médiation dans les pays de l'Union Européenne n'aurait pas été possible sans la contribution de nombreuses personnes. Nous remercions tout particulièrement l'équipe de la délégation interministérielle à la Ville et Valérie Sagant du ministère délégué à la Ville qui nous ont accompagnées tout au long de notre travail, en nous offrant un cadre de discussions enrichissant.

Toute notre reconnaissance va également à Moussa Khedimellah qui a participé aux débuts de l'étude, en particulier à la collecte des informations sur la Belgique et la Grande-Bretagne.

Nos remerciements s'adressent également à nos collègues du CADIS, en particulier son directeur, Michel Wieviorka qui nous a accompagnées dans notre réflexion, ainsi que Mireille Gaultier et Jacqueline Longéras dont le soutien a été indispensable pour accomplir notre tâche.

Nos idées doivent beaucoup à Oliver Frey pour les informations concernant l'Allemagne et l'Autriche, Hans Boserup pour les parties sur le Danemark, la Suède et la Finlande, Lucio Luison pour l'Italie, Adem Kumcu pour les Pays-Bas. L'étude a bénéficié des relectures précieuses de Dietmar Loch, Marinus Pires de Lima, Paola Rebughini, James Beckford, Evelyne Baillergeau, Jean-Michel Chaumont.

Nous tenons enfin à remercier tous ceux qui nous ont fait partager leurs pratiques de la médiation sociale : Ferran Camps concernant la Catalogne, Lotte Rieder du PIB de Vienne, Dieter Lünse du IKM de Hambourg.

Nikola Tietze, chercheur au Hamburger Institut für Sozialforschung, est membre associée au Centre d'Analyse et d'Intervention Sociologique l'EHESS (Paris). Elle travaille sur l'islam en France et en Allemagne.

Alexandra Poli est doctorante à l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales. Elle a travaillé sur des thèmes tels que l'éthique de la recherche en sciences sociales, l'immigration, les politiques de la ville. Elle poursuit actuellement sa thèse sur les formes de reconnaissance de la discrimination raciale en France.

Clarisse Bueno est doctorante à l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales. Elle a travaillé sur les questions de l'éthique dans les sciences sociales, les politiques de la ville et la question de l'immigration dans les sociétés postcoloniales.

# Table des matières

<b>Remerciements</b>	p. 5
<b>Table des matières</b>	p. 7
<b>Avant-propos</b> <i>Par Mme Claude Brévan, déléguée interministérielle à la Ville</i>	p. 13
<b>Préface</b> <i>Par Michel WIEVIOKA, directeur du CADIS, directeur d'études à l'EHESS</i>	p. 17
<b>Introduction: La médiation, une comparaison européenne</b>	p. 21
La médiation sociale et la ville	p. 25
La médiation face aux enjeux institutionnels	p. 28
La médiation sociale et l'exclusion	p. 31
La médiation sociale et l'altérité	p. 32
La médiation sociale et ses consonances	p. 33
<hr/>	
<b>ALLEMAGNE</b>	p. 37
Champ du droit	p. 39
Champ écologique	p. 40
Champ éducatif	p. 41
Champ de l'interculturel	p. 43
La gestion du conflit dans la ville	p. 44
Les enjeux de la société allemande et les champs d'application de la médiation	p. 46
<hr/>	
<b>AUTRICHE</b>	p. 51
Champ de droit	p. 53
Champ écologique	p. 54
Champ éducatif	p. 54
Champ de l'interculturel	p. 55
La gestion du conflit dans la ville	p. 56
Les enjeux de la société autrichienne et les champs d'application de la médiation	p. 57
<hr/>	
<b>BELGIQUE</b>	p. 61
Champ du droit	p. 63
Champ écologique	p. 63
Champ éducatif	p. 64
La gestion du conflit dans la ville	p. 65

Champ de l'interculturel	p. 66
Les enjeux de la société belge et les champs d'application de la médiation	p. 68
<hr/>	
<b>DANEMARK</b>	p. 71
Champ de droit	p. 73
Champ de l'interculturel	p. 74
La gestion du conflit dans la ville	p. 75
Champ institutionnel	p. 77
Les enjeux de la société danoise et les champs d'application de la médiation	p. 77
<hr/>	
<b>ESPAGNE</b>	p. 83
Champ institutionnel	p. 85
Champ de droit	p. 85
Champ éducatif	p. 86
La gestion du conflit dans la ville	p. 87
Champ de l'interculturel	p. 88
Les enjeux de la société espagnole et les champs d'application de la médiation	p. 90
<hr/>	
<b>FINLANDE</b>	p. 93
Champ de droit	p. 95
Champ institutionnel	p. 95
Champ de l'interculturel	p. 96
La gestion du conflit dans la ville	p. 97
Les enjeux de la société finlandaise et les champs d'application de la médiation	p. 98
<hr/>	
<b>FRANCE</b>	p. 101
Champ du droit	p. 103
Champ institutionnel	p. 105
La gestion du conflit dans la ville	p. 105
Champ de l'interculturel	p. 107
Champ éducatif	p. 108
Les enjeux de la société française et les champs d'application de la médiation	p. 109
<hr/>	
<b>GRÈCE</b>	p. 113
Champ institutionnel	p. 115
Champ éducatif	p. 115
Les enjeux de la société grecque et les champs d'application de la médiation	p. 116
<hr/>	

<b>IRLANDE</b>	p. 121
Champ institutionnel	p. 123
Champ éducatif	p. 123
La gestion du conflit dans la ville	p. 124
Champ de l'interculturel	p. 125
Les enjeux de la société irlandaise et les champs d'application de la médiation	p. 126
<hr/>	
<b>ITALIE</b>	p. 129
Champ du droit	p. 131
Champ de l'interculturel	p. 132
La gestion du conflit dans la ville	p. 133
Champ institutionnel	p. 135
Les enjeux de la société italienne et les champs d'application de la médiation	p. 135
<hr/>	
<b>LUXEMBOURG</b>	p. 139
Champ de droit	p. 141
Champ éducatif	p. 141
Champ de l'interculturel	p. 142
Les enjeux de la société luxembourgeoise et les champs d'application de la médiation	p. 144
<hr/>	
<b>PAYS-BAS</b>	p. 147
Champ du droit	p. 149
La gestion du conflit dans la ville	p. 150
Champ institutionnel	p. 152
Les enjeux de la société hollandaise et les champs d'application de la médiation	p. 153
<hr/>	
<b>PORTUGAL</b>	p. 157
Champ de droit	p. 159
Champ institutionnel	p. 159
Champ de l'interculturel	p. 160
Champ éducatif	p. 160
Les enjeux de la société portugaise et les champs d'application de la médiation	p. 161
<hr/>	
<b>ROYAUME-UNI</b>	p. 165
Champ institutionnel	p. 167
Champ du droit	p. 167
Champ éducatif	p. 168

La gestion du conflit dans la ville	p. 168
Champ de l'interculturel	p. 170
Le cas de l'Irlande du Nord	p. 170
<hr/>	
<b>SUÈDE</b>	p. 175
Champ du droit	p. 177
Champ de l'interculturel	p. 178
La gestion du conflit dans la ville	p. 179
Le management responsabilisant dans le cadre de la ville	p. 181
Champ institutionnel	p. 181
Les enjeux de la société suédoise et les champs d'application de la médiation	p. 182
<hr/>	
<b>Conclusion</b>	p. 187
Les formes élémentaires de la médiation sociale en Europe	p. 189
Les conditions d'émergence de la médiation sociale	p. 194
Les rapports entre les différents champs de la médiation sociale	p. 195
 <b>Bibliographie</b>	 p. 201

## Avant-propos

---

Depuis plusieurs années, à travers l'Europe, des initiatives multiples se développent pour prévenir et traiter les conflits de la vie quotidienne et retisser des liens sociaux. Elles ont pour point commun de reposer sur la volonté de promouvoir un mode d'intervention dans les relations sociales fondé sur la philosophie du dialogue et de la négociation.

Par-delà la diversité de leur contexte d'émergence et de leur organisation, et la variété des statuts des acteurs qu'elles impliquent, ces expériences traduisent une volonté du corps social de prendre en charge une partie de sa régulation interne, en complément et non en opposition avec la régulation assurée par les institutions régaliennes.

Le séminaire que le ministère délégué à la Ville et la délégation interministérielle à la Ville ont organisé du 21 au 23 septembre 2000 à Créteil, avec le soutien de la Commission européenne dans le cadre du programme Oisin, a permis de réaliser un échange approfondi sur ces pratiques dites de " médiation sociale " à l'aune de la recherche à travers l'Europe et d'analyser les enjeux posés par leur dissémination.

Ce séminaire a en particulier abouti à des recommandations formulées par 42 experts de 12 pays européens concernant les conditions favorables à un libre développement de la médiation sociale, recommandations reprises par les représentants des Etats membres de l'Union européenne.

Dans le prolongement de ce séminaire et de ses travaux préparatoires relatifs à l'état de la recherche sur ce thème en Europe, nous avons donc souhaité confier à la même équipe de chercheurs du Centre d'analyse et d'intervention sociologiques (EHESS-CNRS) la tâche de poursuivre ce travail et de l'étendre à l'ensemble des pays de l'Union afin de disposer d'un état des lieux complet et d'une compréhension des contextes et des enjeux pour une approche transversale de la médiation sociale en Europe.

En effet, la médiation sociale participe d'une réponse partenariale, démocratique et adaptée à des problèmes de la vie quotidienne en milieu urbain généralement partagés par l'ensemble des pays européens : conflits liés notamment à l'usage et à l'appropriation des espaces publics, conflits de voisinage et difficultés d'intégration sociale et culturelle impliquant les habitants mais également les institutions. Elle contribue au " mieux-vivre ensemble " en favorisant la communication au sein de la société, en confortant le lien social et en participant à la prévention et à la gestion de la violence.

Ce faisant, les pratiques de médiation sociale posent des questions importantes concernant les principes qui les gouvernent et les modalités de leur mise en œuvre ainsi que l'évolution des institutions et la participation des habitants.

Cette étude comparée a reçu le soutien du programme de la Commission Hippocrate dans l'objectif de favoriser sa diffusion à travers les 15 pays de l'Union. Elle s'inscrit en référence avec les objectifs du Réseau européen de prévention de la criminalité inauguré sous la présidence belge de l'Union en octobre 2001 à la suite des travaux menés par les présidences suédoise et française. Le Réseau répond en effet à la volonté de l'Union européenne de développer un processus d'échanges approfondis sur les pratiques des différents pays en rapport avec une politique de prévention de la criminalité à caractère local, multidisciplinaire et partenarial, en lien avec la délinquance chez les jeunes, la criminalité urbaine et celle liée à la drogue.

**Mme Claude BRÉVAN,  
déléguée interministérielle à la Ville**

## Préface

---

# La médiation, une comparaison européenne.

### I

La recherche en sciences sociales n'emprunte pas volontiers la ligne de crête qui chemine en un parcours difficile à la jonction des pentes, naturelles pour elles, de la production de connaissances, et de celles, moins évidentes, de l'action, et en particulier de l'action publique. Le plus souvent, le chercheur délaisse cette ligne pour adopter le seul point de vue de l'analyse, au risque de s'écarter des problèmes qui agitent la Cité, et dans le refus de débattre de son travail avec d'autres que ses pairs. Parfois aussi, à l'opposé, il bascule de l'autre côté, se rapproche des acteurs, adopte leur questionnement, et y répond, au risque alors de se constituer en idéologue, en conseiller du Prince, ou de son opposition, ou bien encore en expert mobilisant compétences et savoir-faire abandonnant toute ambition et tout rôle de production de connaissances.

Le premier mérite de l'enquête européenne conduite par trois jeunes sociologues du CADIS, Clarisse Bueno, Nikola Tietze et Alexandra Poli est d'avoir clairement adopté une posture de recherche où elles n'excluent pas de se salir les mains et de prendre en charge des préoccupations relativement pratiques. Elles vont y voir, en effet, dans un domaine concret, la médiation, où l'analyse sociologique et l'action publique se frottent nécessairement l'une à l'autre, où les principaux interlocuteurs des chercheurs sont des responsables administratifs et politiques, ou bien encore des acteurs de terrain. Elles savent que leur parole est inévitablement attendue et sera discutée par les praticiens et les responsables, plus, peut-être, qu'elle intéressera leur propre milieu professionnel. Car si la médiation s'impose aujourd'hui comme un objet d'étude, c'est d'abord parce que partout en Europe elle correspond à un ensemble de pratiques en expansion accélérée. La médiation met à contribution d'innombrables acteurs, spécialisés ou non, salariés ou bénévoles, relevant des secteurs public aussi bien que privé, et qui ont pour point commun de s'interroger constamment sur les finalités de leur pratique, sur la portée sociale et politique, voire éthique, de ce qui est souvent un engagement – leurs préoccupations ne peuvent que rencontrer celles des sociologues, lorsque ces derniers essaient d'être en prise avec la vie de la Cité.

### II

L'expression même de médiation sociale, on le découvrira à la lecture de cette enquête, recouvre des réalités et des ambitions diversifiées et repose sur des logiques multiples, parfois hautement contradictoires.

Dans certaines expériences, elle crée de la relation, du lien social, elle transforme en rapport, voire en conflit social ce qui était jusque-là distance et extériorité. Elle entérine l'existence de différences mais agit de façon à ce que ceux qui les portent ne soient pas exclus, tenus à l'écart. Le médiateur, ici, permet à des individus et plus encore à des groupes sociaux ou culturels de ne pas vivre isolés, repliés sur eux-mêmes, méconnus du reste de

la population, ignorés, méprisés ou rejetés dans le non-sens et la violence. Deux types de situations au moins sont alors en jeu : dans les unes, des exclus, venus d'ailleurs, des immigrés trouvent une place dans la Cité grâce aux efforts de médiateurs, dans les autres, des personnes ou des groupes en chute sociale trouvent dans ce genre d'efforts la possibilité d'une réintégration au moins statutaire et symbolique qui, lorsqu'elle est réussie, évite le ressentiment et la haine, notamment raciste.

Dans d'autres cas, la médiation rend possible le règlement d'un conflit, qu'elle transforme en négociation et en accord. Elle évite de coûteuses procédures judiciaires, et donc aussi l'encombrement de la Justice, elle apporte aux parties concernées une solution qui évite la montée aux extrêmes ou la perte de sens, elle permet au Droit et à la Justice de fonctionner au sein de la sphère privée, ou à son articulation avec la sphère publique.

Mettons bout à bout ces deux constats, qui s'intéressent l'un au traitement de l'altérité, l'autre à la gestion des conflits : la médiation permet de transformer certains problèmes sociaux en conflits, et d'engager certains conflits dans la voie de la négociation, plutôt que dans celle de la radicalisation. En deux mots, de passer de la différence au différend, et de celui-ci à la négociation. Le deuxième mérite de l'enquête de nos jeunes sociologues est de le faire apparaître. La médiation peut devenir dès lors un concept sociologique, au plus loin, par conséquent, de la tentation technocratique qui guette des notions voisines, ou dont elle est en partie issue, comme c'est le cas avec celle de gouvernance.

La médiation n'est pas la dernière invention d'idéologues proches du pouvoir politique et soucieux de penser avec les seules armes de la raison le gouvernement des pays ou des villes, mais un ensemble de pratiques qui se déploient par le bas, et pas seulement d'en haut. Elle comporte des dimensions préventives, et d'autres créatrices, elle inclut, tout aussi bien, des aspects qui appellent critique, par exemple lorsqu'elle semble se substituer à l'intervention de l'Etat, et qu'elle devient un palliatif insuffisant, voire une sorte de cosmétique masquant provisoirement la crise ou les carences des institutions. De ce point de vue, la médiation renvoie à un ensemble de pratiques qui forment un nouvel objet sociologique, et il faut remercier Clarisse Buono, Nikola Tietze et Alexandra Poli de la construire comme telle, et de manière documentée, féconde et stimulante.

### III

Ce n'est pas parce que la tendance semble partout la même en Europe, et que la médiation gagne du terrain dans toutes les sociétés européennes qu'elle s'y présente de la même manière et qu'elle correspond aux mêmes logiques d'un pays à un autre. En appliquant pays par pays le même questionnement, et donc le même raisonnement sociologique, les mêmes catégories, les trois chercheuses du CADIS font apparaître de bien intéressantes différences, qui tiennent pour l'essentiel à l'histoire et à la culture politique des sociétés considérées, à leurs conceptions de la différence culturelle et de ses liens avec les inégalités sociales, à leur capacité à inventer de nouvelles formes de démocratie participative. Le troisième mérite de cette étude est d'être résolument et intelligemment comparative, à l'échelle de toute l'Europe. Et si, grâce à elle, on perçoit mieux ce qui distingue nos sociétés, on perçoit mieux, aussi, et surtout, ce qui les unit : une volonté, et une capacité de se moderniser, de faire face aux formidables changements du moment avec les mêmes outils - en l'occurrence, et entre autres la médiation sociale. L'Europe est sortie de l'ère industrielle, elle est confrontée, tout à la fois, à une formidable crise de ses

institutions, une " désinstitutionnalisation " dit-on parfois, à des problèmes d'exclusion sociale, à la poussée concomitante de l'individualisme moderne, et des différences culturelles. Elle est en recherche de formes nouvelles de vie démocratique, elle donne de plus en plus d'importance au Droit et à la Justice. Elle doit faire face à la poussée de toutes sortes de violence, et d'un sentiment d'insécurité qui s'en nourrit, mais qui s'alimente aussi d'autres éléments. Dans ce contexte inédit, la médiation constitue l'ébauche de réponses diversifiées, mais qui n'en ont pas moins une certaine cohérence : n'est-elle pas démocratique, respectueuse des attentes croissantes d'autonomie personnelle et soucieuse en même temps de solidarité collective ?

La médiation n'est pas nécessairement la panacée. Dans certains cas, elle évite le pire, la dérive des personnes et des groupes, l'isolement et la solitude, l'enfermement dans des logiques de violence destructrice, et autodestructrice ; elle peut revêtir l'allure d'un lien social plus réel, d'un mode d'intervention publique efficace et plus ouvert, ou bien encore assurer le traitement simple et efficace de conflits qui peuvent sinon mal tourner, dégénérer ou laisser inutilement aux personnes concernées un goût amer. Dans d'autres cas, elle est inutile, inopérante, et il est bien difficile d'en voir l'apport. Enfin, elle appelle parfois aussi une critique énergique, par exemple lorsqu'elle ethnicise à l'excès les problèmes sociaux, qu'elle fabrique de la différence ethnique ou raciale alors qu'il s'agit de lutter contre les inégalités. L'enquête systématique proposée dans cet ouvrage n'est ni un plaidoyer inconditionnel, ni une charge féroce. Elle met à plat, pays par pays, la façon dont cette pratique est pensée et mise en œuvre et elle en déduit, *in fine*, quelques leçons de portée générale. Autant dire qu'elle sera utile à tous ceux qui s'intéressent à la construction de l'Europe, et à la façon dont la démocratie peut s'y enrichir en son sein.

**M. WIEVIORKA,**  
**directeur du CADIS et directeur d'études à l'EHESS.**



# Introduction

## Introduction

---

Le mot médiation n'est pas nouveau dans le vocabulaire politique. Mais la place qu'il occupe dans les débats sociaux d'aujourd'hui mérite toute notre attention. La position centrale de ce terme dans de nombreux domaines (linguistique, sciences de l'information, relations internationales par exemple) incite alors à lui dessiner un cadre conceptuel précis. Car si la médiation peut être entendue au sens strict de ce qu'elle désigne dans le dictionnaire, elle relève d'autres acceptations dès lors qu'il s'agit de sciences sociales et politiques, et de leur application à la ville. Une définition de la médiation sociale est nécessaire pour pouvoir réfléchir aux pratiques sociales qu'elle inspire, ou qu'elle pourrait orienter. C'est pourquoi nous tenterons d'en proposer une avant, dans un second temps de présenter le raisonnement intégré qui nous guidera dans l'approche comparative de la question telle qu'elle se présente dans les pays de l'Union Européenne. Notre analyse se décline donc en deux temps. Elle esquisse une charpente pour le repérage du vocable de la médiation afin de rentrer au cœur du concept dans les différents contextes nationaux et de tester la plausibilité d'une démarche comparative. Puis elle propose d'envisager les problèmes sociaux majeurs qui se posent dans les pays européens sous l'angle de la médiation. C'est ainsi que peuvent être élaborées des catégories à même de guider ultérieurement l'évaluation de la recherche portant sur la médiation dans chaque pays membre de l'Union Européenne.

Selon le dictionnaire (Larousse, 1995) une médiation est constituée par l'existence d'un intermédiaire entre deux termes. Cependant, les sciences sociales nous apprennent qu'aucun intermédiaire n'est neutre. Toute médiation est un opérateur de traductions, de reformulations, de déplacement des significations, selon des logiques qui lui sont propres [1]. Dans cette acception la médiation est présente à travers les formes de constructions et de représentations que produisent les relations sociales. Les acteurs sociaux passent leur temps à expliquer ce qu'ils font, à se justifier et toutes les formes de médiation peuvent être considérées comme un champ de conflits d'interprétations, une activité critique mettant en jeu une philosophie politique banale et quotidienne [2]. En définitive, la médiation est à la fois une forme particulière de traduction et de construction de la réalité sociale et un champs de conflits d'interprétation [3].

---

[1] Bruno Latour, *La science en action*, Paris, La Découverte, 1989.

[2] Luc Boltanski, Laurent Thévenot, *De la justification, Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

[3] Eric Macé, " *La médiation : paradigmes et référentiels des politiques publiques de sécurité* ", Les Cahiers de la Sécurité Intérieure, 33, 3ème trimestre, 1998.

Plusieurs ouvrages [4] ont tenté de clarifier la notion de médiation en proposant un appareil théorique et en tentant de faire un état des lieux des usages de ce terme. Pour sa part, Michèle Guillaume-Hofnung met en évidence quatre sortes de médiations, les deux premières destinées à faire naître ou renaître un lien, les deux autres à parer un conflit. Elle distingue "la médiation de différences", l'altérité étant à la base de toute construction sociale, et "la médiation de différends" visant à la gestion des conflits. En d'autres termes, elle différencie la médiation comme retissage des liens sociaux de la médiation comme mode de règlement des conflits [5]. De façon plus générale, la médiation se définit ici comme "un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers neutre, indépendant, sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les médias qui l'auront choisi ou reconnu librement" [6].

A partir d'une définition de la médiation comme productrice de normes, il est possible d'établir une typologie et de mettre en évidence trois formes de dispositifs [7]. Le premier est lié à la résolution des litiges entre deux parties dans le domaine du droit. La médiation par conciliation se rencontre dans les interactions privées (médiation familiale) aussi bien que publiques (médiation entre Administration et usagers par exemple). Elle existe également dans le traitement des incivilités, lorsqu'il y a instauration de médiateurs professionnels chargés de parvenir à des accords amiables, voire de soumettre des propositions de modification du cadre de perception et de traitement des incivilités. La médiation-conciliation est bornée par les normes du droit et productrice virtuellement de nouvelles normes.

Le second type de dispositif est lié aux difficultés qu'ont les institutions étatiques à réaliser la relation de service avec certains de leurs usagers. Ici, à l'inverse du modèle précédent, ce modèle de conformation ne considère pas qu'il y ait litige entre les deux parties, mais que l'une des parties ne se comporte pas comme elle le devrait selon les règles de l'organisation. Les "médiateurs" dans cette optique agissent par délégation des organisations et non comme tiers "impartial".

Une troisième forme de médiation repose sur des initiatives non-institutionnelles, par exemple celles prises par des habitants d'un quartier qui tentent d'intervenir en amont d'un conflit. Ce type de mobilisation peut impliquer à terme un soutien des institutions. Ce n'est ni une conciliation ni une conformation qui est en jeu comme dans les deux points précédents, mais

---

[4] Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Jocelyne Dahan Jacques Salzer, Marianne Souquet, Jean-Pierre Vouche, *La médiation, les médiations*, Erès, Paris, 1999 ; Yves Palau, Vincent de Briant, *La médiation : définitions, pratiques et perspectives*, Nathan, Paris, 1999 ; Dominique Bondu, *Nouvelles pratiques de médiation sociale*, ESF, Grenoble, 1998 ; Jean-François Six, *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer, Paris, 1995.

[5] Michèle Guillaume-Hofnung, *La médiation*, Paris, Puf, coll. "Que sais-je ?", 1995.

[6] Ibid, p.74.

[7] Eric Macé, "Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation, A propos d'un dispositif de "médiation de la RATP", *Revue française des Affaires sociales*, n°2, 1997.

plutôt la créativité de nouvelles normes de régulation sociale. Ces pratiques n'interviennent pas dans le règlement des conduites à risques mais plutôt dans leur prévention. Pour reprendre les catégories de Michèle Guillaume-Hofnung, nous sommes ici dans "la médiation de différences".

L'émergence de la thématique de la médiation sociale s'inscrit en Europe dans la continuité des réflexions portant sur les processus de participation des habitants et sur les nouveaux modèles de développement de partenariat. Dans ce contexte, deux idées intéressantes se dégagent des débats qui se sont tenus au niveau de l'Union européenne ces dernières années.

La première renvoie aux obstacles auxquels se heurte la gouvernance urbaine dans un contexte de fragmentation des politiques publiques et de spécialisation des services : "*La complication de la gestion des grandes villes est accrue par la multiplicité des niveaux de responsabilité dans les pouvoirs publics ce qui peut tout à la fois créer des difficultés pour ce qui est de la bonne exécution d'une politique, et troubler la perception que peuvent avoir les habitants de qui est réellement responsable de leur cité.*" [8] Par la suite, la Commission européenne a d'ailleurs favorisé la notion de partenariat, dans l'optique d'apporter des réponses à ces problèmes.

La seconde idée relève du débat sur le flou existant dès qu'il s'agit d'apporter une définition de la participation de la population. La conclusion d'une étude sur ce thème en Europe insiste en effet sur cette question : "*Nous nous sommes aperçus que les pouvoirs publics, en dépit de leur approbation théorique, n'avaient le plus souvent qu'une idée assez vague de ce qu'un engagement de la population signifie concrètement, et peu de volonté politique à l'appui. La faible mobilisation et son extrême dispersion sur le terrain sont clairement liées à cette absence générale de reconnaissance.*" La médiation qui porte en son sein ces enjeux peut constituer ici un cadre conceptuel novateur. Encore faut-il savoir ce que le terme signifie d'un pays européen à un autre.

### **La médiation sociale et la ville**

Les thèmes de la ville, du local, du territoire occupent une place transversale dans les préoccupations politiques actuelles. La pensée fonctionnaliste qui a longtemps structuré la pensée urbaine est désormais moins prégnante. Qui se représente encore la ville comme une machine ou un organisme vivant, qui répond à des besoins et des fonctions qu'il s'agit d'ordonner, voire de séparer en quartiers résidentiels, zones d'activités ? Les poussées de l'urbanisme

---

[8] European Commission (1997) : Towards an urban agenda in the European Union, communication from the Commission, COM, 06/05/97, Brussels, European Commission, p.7

moderniste qui ont accéléré le mouvement de rationalisation de la ville entrepris au XIX<sup>e</sup> siècle, imposant le plus souvent l'ordre et la régularité au détriment de l'aspect humain, ont attisé un *sentiment de perte*, une impression de dégénérescence de l'espace urbain [9]. Les "grands ensembles", produits de la modernisation des quartiers populaires dans l'après-guerre, et manifestation spectaculaire de ces changements urbanistiques, sont désormais perçus comme des problèmes. Différentes expériences de participation voient le jour par exemple sous la forme d'actions municipales ou d'ateliers publics où des urbanistes travaillent pour et avec les habitants. Ce retour sur le local émerge sur fond de nouvelles préoccupations environnementales et la participation des habitants représente un élément fondamental dans ces démarches. Diverses formes d'expertises se mettent en place selon deux logiques complémentaires. L'une navigue entre l'intervention sociale et le management, et met en avant les qualités de médiation, de communication, de mise en forme du partenariat, elle correspond à un rôle d'interface entre le politique et la société civile. L'autre, revendique au contraire des compétences technologiques et scientifiques très pointues pour traiter de problèmes présentés comme techniques, par exemple de pollution ou de circulation [10]. Ces deux dimensions s'articulent de manière différente dans les pays européens, d'où une gestion multiple des questions urbaines en Europe.

A partir des années 80, les grèves ouvrières et l'action syndicale qui étaient souvent le cœur de la question sociale ont perdu de leur centralité au profit des questions de la ville, des banlieues, des émeutes urbaines. Dans la plupart des pays européens, les rapports de production industrielle ne sont plus perçus comme le centre des rapports sociaux. C'est ainsi que Dubet et Lapeyronnie concluent : " *le cœur des problèmes sociaux s'est déplacé de l'usine vers la ville* " [11]. L'accumulation des problèmes économiques et sociaux dans certains quartiers, dont les expressions font directement transparaître cette réalité, ne doit pas pour autant masquer les situations hétérogènes qu'elle recouvre. Les quartiers " en difficulté " reflètent néanmoins les transformations globales de la société. Ce n'est plus le rapport entre ouvrier dominé et employeur dominant qui structure la question sociale, mais l'accès aux biens culturels, technologiques et de consommation. Les lignes séparant les groupes sociaux dépendent de moins en moins de

---

[9] Didier Lapeyronnie, "La ville en miettes", Revue du MAUSS, n°14, Second trimestre, 1999.

[10] Marie-Hélène Bacqué, "Urbanisme municipal et expertise : de la réforme urbaine au management local", Mouvements, n°7, janvier-février 2000.

[11] François Dubet, Didier Lapeyronnie, *Les quartiers d'exil*, Seuil, Paris, 1992, p.234.

l'organisation du travail et sont de plus en plus définies par la disponibilité des biens culturels (services, informations, communication) [12]. " *Dans la modernité réflexive, les chances de vie sont une question d'accès aux structures d'information et de communication et aux positions dans celles-ci, et non pas d'accès au capital productif ou aux structures de production* " [13].

Dès lors, l'espace urbain perd sa cohésion, la grande ville moderne devient la "ville globale" consacrée à la gestion des flux d'information et de signes accessibles aux acteurs bénéficiant des services standardisés tandis que le reste de la population est renvoyé au "magma" de l'agglomération urbaine [14]. La "glocalisation", le "local globalisé" sont autant de notions qui traduisent l'idée de nouvelles identifications locales et elles-mêmes faisant référence au global.

La concentration des problèmes sociaux dans certaines zones de la ville va de pair avec la construction d'une image négative des quartiers en difficulté, ce qui conduit en partie à une intériorisation de la stigmatisation par les habitants de ces espaces urbains [15]. Les transformations sociales traversant toute la structure de la société, trouvent une visibilité accrue par le biais des quartiers défavorisés et deviennent enfin perceptibles par tous. L'image des zones sensibles, parangon du malaise social, permet de canaliser et de mettre à distance les angoisses sociales de la société [16].

C'est dans ce cadre que se développent de multiples attentes de renforcement de la démocratie qui font émerger au moins trois enjeux auxquels s'articule la médiation sociale : le champ institutionnel, le défi de l'exclusion sociale et la gestion de l'altérité.

---

[12] Brock, Dietmar (1994) : *Rückkehr der Klassengesellschaft ? Die neuen sozialen Gräben in einer materiellen Kultur* ; In: Beck, Ulrich ; Beck-Gernsheim, Elisabeth (éd.) : *Riskante Freiheiten* ; Frankfurt a.M. : Suhrkamp, p. 61-73 ; Young, Jock (1999) : *The exclusive society* ; London, Sage Publications.

[13] Lash, Scott (1996) : *Reflexivität und ihre Doppelung : Struktur, Ästhetik und Gemeinschaft* ; In: Beck, Ulrich ; Giddens, Anthony ; Lash, Scott : *Reflexive Modernisierung. Eine Kontroverse* ; Frankfurt a.M. : Suhrkamp, p. 195-286

[14] Saskia Sassen, *La Ville globale. New York, Londres, Tokyo, Paris*, Descartes, 1996.

[15] Agnès Villechaise-Dupont, *Amère banlieue. Les gens des grands ensembles*, Grasset, 2000.

[16] Rey, Henri (1996): *La peur des banlieues* ; Paris : Presses de Sciences Po.

## La médiation face aux enjeux institutionnels

L'Europe, l'Etat-nation et les villes définissent trois niveaux institutionnels aux rapports complexes.

La " régénération " urbaine évoquée indique que l'Etat prend une place dans des initiatives de partenariat qui inscrivent la médiation au sein de structures politiques. On peut ainsi considérer que la médiation, même si elle semble très localisée est toujours en articulation avec les structures politiques d'une société nationale, ce qui conduit à prendre en compte dans l'analyse même locale les politiques publiques et les débats qui les entourent.

La réflexion sur les structures institutionnelles et leurs modes d'articulation peut prendre appui sur les débats relatifs à la gouvernance urbaine qui offrent une sorte de perspective généalogique au concept de médiation sociale. Si les deux notions se recourent, en particulier sur le thème central de la ville, et tentent de répondre à l'enjeu du renouvellement des formes de démocratie participative, leur démarche est néanmoins divergente. En effet, la gouvernance urbaine est née d'une réflexion des gouvernements afin de repenser les mécanismes de régulation de l'action publique tandis que la médiation sociale s'est essentiellement fondée à partir des expériences de terrain, des initiatives " par le bas ".

Qui dit gouvernance, dit effort pour dégager un consensus ou obtenir le consentement ou l'assentiment nécessaire à l'exécution d'un programme dans une enceinte où de nombreux intérêts divergents entrent en jeu. Ceux qui sont persuadés que dans le domaine économique et social l'Etat est dorénavant devenu envahissant et que son rôle devrait être réduit, ont pu infléchir partiellement le débat sur les activités de l'Etat en le faisant passer de la sphère du "gouvernement " au domaine plus général de la gouvernance. En même temps, pour d'autres qui ne cherchent pas nécessairement à restreindre le domaine d'activité des pouvoirs publics nationaux le concept est utile pour traiter des problèmes qui exigent une action conjointe dans des domaines où l'Etat ne joue pas ou ne peut pas jouer un rôle moteur [17].

L'apparition et le succès de la notion de gouvernance urbaine sont liés à la généralisation d'une nouvelle vision de l'action urbaine. Dans ce domaine, l'Etat pense aujourd'hui beaucoup plus en terme de méthodes, de moyens, que d'aboutissements, de résultats comme c'était le cas auparavant. La gouvernance, plus que de décrire des réalités nouvelles dans la production de la ville révèle une transformation des représentations sur la manière de penser l'organisation dans la société, particulièrement dans les moments de décision.

---

[17] Cynthia Hewitt de Alcantara, " *Du bon usage du concept de gouvernance* ", in *Revue Internationale des Sciences Sociales*, n°155, mars 1998.

La notion de gouvernance urbaine est cependant loin de faire l'unanimité et de nombreux débats partent de ce concept. En effet au-delà de l'idée que la gouvernance serait un simple dispositif de mise en relation d'organisations ou d'acteurs différents, certains remettent en question ses présupposés idéologiques. Tout en considérant que ce processus est plus ou moins appuyé par l'histoire de la place de l'Etat dans les pays européens étudiés, il est possible d'affirmer que l'ensemble des composantes sociales n'est plus considéré comme interne à un système unique mais comme des acteurs et des intervenants étrangers les uns aux autres, comme les éléments d'un monde ouvert et non plus fermé autour de l'Etat national. En bref, le monde commun n'est plus donné mais il est à reconstruire à chaque fois que la relation sociale l'exige. Des phénomènes de désinstitutionnalisation traversent en effet les rapports dans les sociétés nationales. Par ce terme il faut entendre au sens d'Alain Touraine : "*l'affaiblissement ou la disparition des normes codifiées et protégées par des mécanismes légaux, et plus simplement la disparition de normalités qui s'appliquent aux conduites régies par des institutions*" [18]. Dans ce contexte, l'approche de l'Autre exige des précautions qui n'étaient pas nécessaires sur le terrain balisé par l'idée d'une règle commune et générale érigée et assurée par des institutions fortes. Sans ces repères, l'inquiétude peut devenir l'unique lien entre des individus et des groupes. Comment alors construire un langage commun qui va au-delà du simple évitement d'un conflit généralisé de " Tous contre tous " ? L'appropriation récurrente du terme de la médiation et l'invention de nouvelles pratiques reflètent cette recherche d'une voie pour sortir d'une situation figée en prenant du recul face aux normes rationnelles et dominantes des institutions qui ne font plus sens comme avant. La médiation sociale peut dès lors apparaître comme la tentative de se tourner vers les normes de la société civile de façon à s'engager dans une entreprise de réenracinement personnel et collectif dans la ville.

Si l'idée de gouvernance bouleverse dans les représentations le schéma d'une société fonctionnant sur une normalisation des individus et des groupes assurée par l'Etat, et fait de ces derniers des extériorités les uns pour les autres impliquant de gérer et construire leur mise en relation en dehors d'une tutelle (Etat) ou d'un modèle préconçu, elle prolonge une idéologie de la peur du conflit qui renvoie elle-même à une inquiétude sur la capacité des sociétés à construire leurs propres cohésions [19]. La critique du construit idéologique de la gouvernance qui est faite ici vient pondérer l'idée que la gouvernance serait une simple ouverture du domaine de la décision à ceux qui veulent y participer. Pour Taoufik Souami, on est ainsi face à une espèce d'économie de la menace comme fondement sociétal de la gouvernance qui fait reposer la participation des populations sur un impératif.

[18] Alain Touraine, *Pourrons-nous vivre ensemble ? Egaux et différents*, Fayard, Paris, 1997.

[19] Taoufik Souami, " *Participer à la gouvernance* ", in *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°80-81, 1998.

Une autre critique concerne les prédispositions données à l'individu dans la grille de lecture de la gouvernance. La doctrine de la gouvernance se fonde en effet sur le paradigme selon lequel tout individu serait pris dans une posture de construction de stratégie pour réaliser ses intérêts, et sur la volonté des individus à porter ces calculs dans l'arène du collectif. S'opposant à ce présupposé qui fait de la mobilisation un état naturel inhérent aux individus, certains acceptent ces attitudes comme des capacités accessibles à tous, mais qui sont systématisées dans le cadre d'organisations sociales et dépendent donc de la position sociale, économique ainsi que de l'appartenance à ces organisations [20]. Le milieu associatif devient le seul recours pour réaliser une part de la participation promise dans la gouvernance. Dans ce cadre ne faut-il pas chercher autrement et ailleurs les origines de cette mise en relation dans le collectif ou ce qui permettrait aux individus "non-organisés" d'intégrer la gouvernance et de participer plus activement aux nouvelles procédures de décision ? Pour d'autres la mobilisation des acteurs locaux sur la base d'un projet collectif est problématique car elle dépend plus de l'histoire des relations entre les sphères économiques et politiques que des bouleversements actuels liés à la mondialisation [21].

La gouvernance peut constituer une des principales voies d'accès à la compréhension des partenariats, mais comme le préconise Rob Atkinson [22], il est important d'aller au-delà des procédures officielles qui permettent aux partenariats de fonctionner. En effet, les processus de formation et de fonctionnement en partenariat n'ont donné lieu qu'assez rarement à une véritable discussion critique, laissant la problématique du rôle de la population dans les nouveaux partenariats reposer sur l'hypothèse d'un consensus entre les divers partenaires. Le débat relatif à la participation de la population encourage à veiller aux difficultés que peut impliquer cette idée dans la mise en pratique des projets de médiation sociale.

Le système gigogne qui voulait que la ville soit englobée dans la nation, elle-même englobée dans l'Europe voit aujourd'hui cette dernière s'adresser directement à la ville. L'intervention de l'Union Européenne fait alors ressortir, dans certaines situations, la dérégulation des espaces étatiques qui étaient propres à la société industrielle. Les transformations économiques conduisent à une mise en question des frontières nationales, ce qui ouvre les rapports sociaux vers des horizons transnationaux, tout en déstabilisant les institutions dans leur action pour la cohésion nationale. C'est pourquoi, les villes peuvent devenir de véritables acteurs économiques qui

---

[20] Taoufik Souami, op.cit.

[21] Bernard Jouve, Christian Lefèvre, " *De la gouvernance urbaine au gouvernement des villes* ", Revue Française de Science Politique, vol.49, n°6, décembre 1999.

[22] Atkinson, Rob (1998) : " Les aléas de la participation des habitants à la gouvernance urbaine en Europe ", in *Les Annales de la recherche Urbaine*, n°80-81, pp.75-83, p.75.

cherchent à accumuler des richesses économiques sans souci pour l'intégration sociale ou nationale. Certaines structures étatiques comme le fédéralisme sont certes plus favorables à cette évolution que d'autres. Mais tous les pays de l'Union Européenne n'en sont pas moins confrontés au risque que la déstabilisation de la définition nationale conjuguée à une capacité politique faible et aléatoire de l'Union Européenne mène à l'effritement des structures intégratives nationales et de protection sociale. Ce qui nous amène à la deuxième thématique transversale liée au thème de la ville : l'exclusion sociale.

### **La médiation sociale et l'exclusion**

L'exclusion sociale peut correspondre à l'incapacité des personnes concernées à entrer dans le système institutionnel, à y participer pleinement (ce qui est particulièrement le cas des populations d'origine immigrée). Dans une seconde forme, elle est le fruit d'une chute, d'un déclassement, d'une expulsion en dehors du système. La ville est devenue depuis une vingtaine d'années la toile de fond de ces deux modalités de l'exclusion et l'accumulation des difficultés économiques et sociales dans certains espaces a parfois donné lieu à une extension homogénéisante de la terminologie de quartier [23]. Une telle extension aboutit à l'amalgame et ne reconnaît qu'une modalité générale d'exclusion sociale alors qu'il est possible de repérer des registres différents dans les expériences de "désaffiliation" [24].

Certaines villes européennes qui concentraient une importante main-d'œuvre du fait de l'embellie économique liée à des industries florissantes doivent gérer aujourd'hui le malaise d'une population qui connaît un déclassement social, voire une expulsion en dehors du système. Face à la chute sociale des plus démunis face aux transformations économiques, les responsables cherchent des modes de gestion des conflits plus adaptés que couvre sous bien des aspects la notion de médiation sociale.

Cette situation a entraîné des phénomènes classiques de racisme et de xénophobie imputant aux immigrés les maux socio-économiques, nés de la récession et des réajustements capitalistes faisant parfois gagner du terrain à la violence raciste qui, en Allemagne ou en Suède notamment, occupe le devant de la scène dans les débats sur la violence en général [25]. Les défaillances de la protection sociale, conséquences de la mondialisation économique et financière, du développement technologique et des nouvelles industries high-tech, mènent certains groupes

.....  
[23] Genestier, Philippe (mars 99) : "Le sortilège du quartier : quand le lieu est censé faire lien", in *Les Annales de la recherche Urbaine*, n°82, p.25-62.

[24] Castel, Robert (1995) : *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*. Paris : Fayard.

à "chasser l'autre", considéré à l'origine de la menace de leur propre déclassement social. Face à ce défi, la médiation sociale devient un thème majeur pour développer des stratégies pédagogiques contre le racisme et la xénophobie.

### La médiation sociale et l'altérité

La ville, c'est aussi un espace où s'inscrivent des identités culturelles, des normes de comportement, de la différence [26]. De ce point de vue, l'exclusion renvoie à ce que vivent des personnes qui, individuellement ou collectivement, ne bénéficient pas d'une reconnaissance de leur identité, ne peuvent se construire ou s'affirmer dans l'espace public, voire même se sentent niées dans leur vie privée. Cette question concerne en grande partie les populations immigrées ou issues de l'immigration.

La plupart des pays d'Europe occidentale sont aujourd'hui confrontés à une immigration dont la présence n'est plus seulement économique mais constitue d'importants enjeux politiques et culturels. Malgré un apport souvent considérable à la société d'accueil, les immigrés d'un pays à l'autre en Europe, et même d'une ville à l'autre dans un même pays, réussissent très diversement à accéder aux sphères et au processus d'élaboration de la décision publique ne serait-ce que sur les questions qui les touchent le plus directement. Cela tient pour une part au fait que beaucoup n'ont pas le statut légal de citoyen mais plus encore au fait que citoyenneté est loin de rimer systématiquement avec garantie de l'accès à la participation.

Certains voient dans la ville le meilleur niveau d'analyse pour penser tout ce qui concerne la citoyenneté locale et la participation. Pour maints observateurs, la ville a toujours été présente quand on évoque la citoyenneté : " *Bien que l'un des projets essentiels de l'édification des nations ait été de mettre à bas la primauté historique du rattachement du citoyen à la cité pour la remplacer par l'allégeance nationale, les villes sont restées le terrain stratégique du développement de la citoyenneté (...) Avec tout ce qu'elles concentrent entre leurs murs de non-local, d'étrange, de mélangé et de public, les villes engagent de façon palpable le tumulte de la citoyenneté* " [27].

---

[25] Paola Rebughini "La discussion italienne sur la violence", Nikola Tietze, "La discussion allemande sur la violence", in Michel Wieviorka, Insécurité urbaine et violence, Convention RATP, Mission recherches Sociétales, Cadix, 1998.

[26] Michel Wieviorka, *La différence*, Balland, Paris, 2000.

[27] James Holston, Arjun Appadurai, "Cities and Citizenship" in *Public Culture*, n°8, 1996, p.187-405.

Il existe toutes sortes de structures, d'associations, d'initiatives variées pour l'intégration des immigrés et des minorités ethniques. Cependant, même si les Etats des différents pays européens ont pris de multiples décisions pour améliorer la participation de ces populations, il est important de rappeler que leurs institutions relèvent de régimes nationaux fort dissemblables qui les conditionnent [28]. Des conceptions de la différence et de sa place dans la Cité diversifiées façonnent sous des formes elles-mêmes variables la médiation en faveur des minorités ethniques dans chaque pays d'Europe.

La définition de l'altérité et sa gestion dans les pratiques de médiation pose la question du qualificatif "culturel". S'il existe en effet des demandes portées par des acteurs culturels qui plaident pour être reconnus dans leur spécificité identitaire, dans leur différence, celles-ci sont indissociables et se combinent de façon plus ou moins stable avec des dimensions classiquement sociales [29]. Il est intéressant de voir à partir de cette remarque comment chaque pays en Europe au vu de les traditions nationales, traite ces dimensions sociales et culturelles en réajustant parfois les politiques face à cet enjeu.

### **La médiation sociale et ses consonances**

Ainsi, trois registres - la ville et sa population dans le système institutionnel, l'enjeu de l'exclusion sociale et enfin la gestion de l'altérité et sa place dans la Cité - constituent la toile de fond dans laquelle nous allons examiner les particularités propres à la médiation dans différents pays européens. Ce cadre d'analyse peut être complété à l'aide d'une série de notions et donc de termes qui résonnent avec l'idée de médiation sociale.

Un premier ensemble de notions renvoie à l'envers de l'idée de la médiation sociale. Les dispositifs de la médiation sont en effet conçus comme remède à la violence, au sentiment d'insécurité dans la ville. D'un pays d'Europe à l'autre, d'importantes différences peuvent être observées à propos du repérage des enjeux qui sont liés à la violence. Les dispositifs de la médiation conjuguent ces différences de réalité sociale et de débat politique sur la sécurité.

.....  
[28] Yasemin Soysal, *Limits of Citizenship : Migrants and Postnational Membership in Europe*, University of Chicago Press, Chicago, 1994.

[29] Michel Wieviorka, " *Culture, société et démocratie* ", in Michel Wieviorka (sous la direction de), *Une société fragmentée ? Le multiculturalisme en débat*, La Découverte, Paris, 1996.

La médiation satellise un deuxième ensemble de termes liés aux domaines qu'elle couvre et aux lieux dans lesquels elle s'ancre. Si dans un pays le terme " voisinage ", au sens de l'autogestion des habitants pour rendre la société plus humaine, domine la conception de la médiation, dans d'autres, le lieu de la médiation est le " quartier ", ce qui relève d'une pensée plus sociologique et implique l'idée d'une articulation entre la participation des habitants et l'action institutionnelle.

Enfin, l'attention portée à un troisième ensemble de termes permet de mettre en regard les acteurs et les outils de la médiation sociale. Le thème de la parole par exemple occupe une place importante dans les débats de certains pays tandis que dans d'autres les dispositifs semblent être fréquemment appréhendés dans le cadre de l'enseignement, par une démarche pédagogique. Dans ce contexte particulier, la médiation est l'équivalent d'une " éducation civique ", d'une éducation à la démocratie et au respect d'une culture de la non-violence.

Ces remarques peuvent s'articuler à la question de la figure du médiateur. Celui-ci est-il un professionnel, totalement dévoué au rôle de médiateur ou peut-il être détaché d'une autre fonction pour exercer ces pratiques ? Les rencontres organisées sur le thème de la médiation abordent de façon récurrente la question de la professionnalisation des acteurs de la médiation qui constitue un enjeu transversal. Certains emploient le terme de " compétence sociale " pour désigner les activités des médiateurs. Ce débat qui trouve notamment une visibilité concernant les médiateurs bénévoles tels que l'enfant médiateur dans le cadre de l'école, suscite de nombreuses interrogations.

En évoquant ces trois ensembles de termes, ce n'est pas un inventaire exhaustif de notions que nous avons présenté mais la nécessité d'un tissage permanent entre le repérage du vocabulaire de la médiation sociale et les normes nationales propres à chaque pays.

Allemagne

Dans la littérature allemande, le terme " médiation " (*Mediation*) recouvre des champs d'application divers et va de pair, selon les domaines, avec des dénominations comme *alternative Konfliktlösung* (résolution alternative de conflits), *Konfliktmanagement* (management de conflit), *Konfliktpartnerschaft* (partenariat dans le conflit), *Nachbarschaftsinitiative* (initiative de voisinage) et enfin *Friedenserziehung* ou *Erziehung zu Gewaltfreiheit* (éducation à la paix ou éducation à la non-violence).

### Champ du droit

Dans le domaine du droit, la médiation signifie un arbitrage hors institution juridique (*Schiedsgerichtsbarkeit* ou *außergerichtliche Konfliktlösung*) [30]. Les champs d'application sont essentiellement des affaires civiles : des litiges familiaux (garde d'enfants et répartition des biens après divorce par exemple [31]) et des litiges dans le domaine de l'économie (en particulier le domaine de la construction et de chantiers, *Baubranche*). Les acteurs de cette forme de médiation sont généralement des juristes, en particulier des avocats qui se proposent aussi bien comme médiateurs que comme consultants des parties concernées [32].

La médiation juridique repose sur la libre adhésion des parties, sur leur connaissance de la procédure, sur la confidentialité ainsi que sur la transparence des faits, d'éléments ainsi que d'intérêts dans l'affaire [33]. Des litiges familiaux exigent la représentation personnelle des protagonistes lors des séances de médiation, tandis que la médiation dans le domaine économique peut être effectuée par des avocats ou des consultants des parties concernées [34]. Cependant, depuis le premier janvier 2000, une loi fédérale est entrée en vigueur permettant aux *Länder* de légiférer sur l'obligation de la

---

[30] Cf. v. Hoyningen-Huehne, Dagmar (1997): " Mediation – Eine Alternative zum gerichtlichen Verfahren ", in : *Juristische Schulung* 37, p. 352-354. Mähler, Hans-Georg / Mähler, Gisela (1997): " Streitschlichtung – Anwaltssache, hier : Mediation ", in: *Neue Juristische Wochenschrift* 50 / 19, p. 1262-1266. Les délits mineurs comme injure ou violation de domicile, exclus de la poursuite par le parquet, sont gérés par des procédures de réconciliation (*Schlichtungsverfahren*), une forme de médiation inscrite dans le règlement de la juridiction pénale (§380 stop). Selon les *Länder*, l'institution responsable varie. Seulement au cas où un tel arbitrage échoue, la victime peut saisir les tribunaux.

[31] Proschk, Roland (1998) : *Mediation – Vermittlung in familiären Konflikten. Einführung von Mediation in der Kinder- und Jugendhilfe*. Nürnberg : ISKA. Proschk, Roland (1998) : *Kooperative Vermittlung (Mediation) in streitigen Familiensachen. Praxiseinführung und Evaluation von kooperativer Vermittlung zur Förderung einvernehmlicher Sorge- und Umgangsregeln und zur Entlastung der Familiengerichtsbarkeit*. Stuttgart, Berlin, Köln : Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bd. 159.2. Neufeldt, Hanne (1995) : *Mediation. Neue Wege für die Beratung bei Trennung und Scheidung*. Wiesbaden : Hessisches Ministerium für Umwelt, Energie, Jugend, Familie und Gesundheit.

[www.bafm-mediation.de](http://www.bafm-mediation.de) : La *Bundesarbeitsgemeinschaft für Familien-Mediation* (fédération nationale des groupes de travail sur la médiation familiale) a développé des critères de formation pour les médiateurs familiaux.

[32] Dagmar v. Hoyningen-Huene (1997) précise tout de même que les médiateurs peuvent être aussi psychologues, éducateurs voire même ingénieurs lorsqu'il s'agit d'une médiation dans le domaine de la construction (cf. *ibid.*, op. cit.).

[33] Cf. Hoyningen-Huene op. cit., p. 352-353.

[34] Mähler, Hans-Georg / Mähler, Gisela op. cit.

médiation dans des affaires civiles (§15a zum Einführungsgesetz zur Zivilprozessordnung) [35]. Dans cette perspective, seul l'échec de la procédure de réconciliation ouvre aux protagonistes du litige civil la voie à un procès devant les tribunaux. L'objectif d'une telle incitation par le législateur est de réduire les frais et l'engorgement des tribunaux par des litiges mineurs.

Les pratiques de médiation dans le domaine du droit se développent selon le modèle américain et constituent une réponse au " mécontentement " relatif à la durée nécessaire des procès civils et à leur complexité. Ainsi, selon les médiateurs, le " partenariat dans le conflit " (*Konfliktpartnerschaft*), que les tribunaux ne peuvent faire émerger par définition à cause de la structure institutionnelle, aboutit à des arrangements plus rapides et plus durables entre protagonistes du conflit. Reste que cette médiation comporte des risques [36]. Elle est un marché qui s'organise selon l'offre et la demande. Les parties dans un litige achètent un produit, " la médiation ", auprès des médiateurs professionnels (les avocats qui ont des barèmes d'honoraires [37]). En cela, la médiation dans le domaine du droit se distingue forcément de la médiation sociale qui vise une intégration dans la société.

Cependant, il existe également une forme de médiation dans le domaine du droit qui comporte une logique intégrative : l'incitation à la réconciliation par le code pénal (§46 StGB). Lorsque l'acteur d'un délit a fait des démarches de réparation auprès de la victime dans le cadre d'une procédure de réconciliation (*Täter-Opfer-Ausgleich*) devant des arbitres (*Schiedsmänner ou Schiedsfrauen*) avant le jugement par les tribunaux, la peine peut être aménagée [38]. Même si cette loi ne contient pas explicitement la médiation, elle représente tout de même une forte incitation à cette démarche qui se déroule complètement en dehors de l'institution judiciaire et représente une tentative de favoriser l'insertion du délinquant dans la vie sociale [39].

## Champ écologique

La médiation dans le domaine écologique est en quelque sorte le prolongement de la médiation dans le champ du droit public. Elle concerne des conflits entre entreprises et communes ou entre projets communaux et initiatives d'habitants (par exemple conflits autour de l'agrandissement d'un aéroport,

---

[35] L'application de cette obligation se restreindra sur des affaires de fortune et des biens dont la valeur du litige n'excède pas 766 euro, et sur des conflits par rapport au terrains voisins. Le Land Baden Württemberg est le premier d'avoir rédigé un projet de loi pour pouvoir introduire l'obligation de la médiation.

[36] Cf. Stempel, Dieter (1998) : " Aussergerichtliche Konfliktlösung (Mediation). Kosten und Nutzen einer neuen Streitkultur. ", in : *Zeitschrift für Rechtspolitik* 31/8, p. 319-322.

[37] Hoyningen-Huene, Dagmar (1997) donne une indication précise sur les honoraires habituels : 400,-DM (206,60€).

[38] Cf. [www.schiedsamt.de/streitschlichtung.html](http://www.schiedsamt.de/streitschlichtung.html) . La procédure de réconciliation est principalement pratiquée dans le contexte des délits par mineurs et jeunes majeurs. Mais elle est aussi valable dans les affaires pénales concernant des adultes.

[39] Dölling, Dieter (1992): "Der Täter-Opfer-Ausgleich. Möglichkeiten und Grenzen einer neuen kriminalrechtlichen Reaktionsform", in: *Juristenzeitung*, p. 493-499. Leirer, Herbert/Pilgrim, Arno/Stangl, Wolfgang/Steinert, Heinz (éd.) (1994): *Jahrbuch für Rechts- und Kriminalsoziologie '94. Ausweg aus dem Strafrecht - der außergerichtliche Tausgleich*. Baden-Baden: Nomos Verlag. Kilching, Michael (1996): "Aktuelle Perspektive für Täter-Opfer-Ausgleich und Schadenswiedergutmachung im Erwachsenenstrafrecht", in: *Neue Zeitschrift für Strafrecht*, p. 309-317. Breidenbach, Stephan / Henssler, Martin (1997): *Mediation für Juristen. Konfliktbehandlung ohne gerichtliche Entscheidung*. Köln: Schmidt.

de l'installation d'une décharge ou d'aménagements routiers) [40]. Les protagonistes sont, dès lors, plutôt des représentants collectifs comme les mairies ou les associations d'habitants (*Bürgerinitiativen*), mais aussi des entreprises considérées comme polluantes. Le spectre de la profession de médiateur s'élargit. On ne rencontre pas seulement des juristes, mais également des ingénieurs, des chimistes etc., bref des experts de l'environnement (*Umweltexperten*). La motivation de cette forme de médiation réside dans la volonté de trouver rapidement une solution à une pollution générée par une entreprise ou un aménagement qui menace à plus ou moins long terme une collectivité (ou qui est supposée de la menacer), tout en prenant en considération les questions économiques (sauvegarde des emplois par exemple) justifiant la présence d'une entreprise dans une commune ou la réalisation de projets d'infrastructures.

### Champ éducatif

Le terme " médiation " apparaît également dans la littérature pédagogique récente. Son champ d'application est la gestion des conduites de violence chez les adolescents et les enfants, particulièrement à l'école [41]. D'autres termes comme " management du conflit " (*Konfliktmanagement*), dispositif

---

[40] Moeller-Streitböcker, Wolfgang (1996) : " Mediation statt Konfrontation ", in : *Natur* 18/5, p. 90-92. Sünderhauf, Hildegund (1997) : *Mediation bei der aussergerichtlichen Lösung von Umweltkonflikt in Deutschland*. Berlin : Rhombos-Verlag. Holzinger, Katharina (1997) : *Evaluating environmental mediation. Mediation in the waste management programme of Neuss County, Germany*. Berlin : Schriften Reihe zu Mediationsverfahren im Umweltschutz 18, WZB für Sozialforschung, Veröffentlichung der Abteilung Normbildung und Umwelt des Forschungsschwerpunkts Technik, Arbeit, Umwelt. Zilleßen, Horst (1996): Impulse aus den USA für die Mediation in der BRD, in: *Loccumer Protokolle*: Loccum. Zilleßen, Horst (1997): *Mediation. Kooperatives Konfliktmanagement in der Umweltpolitik*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Holtkamp, Lars (1996): Mediation in der Abfallpolitik. In: *Blätter für deutsche und internationale Politik* 41/3, p. 363-365

[41] Cf. Artus, Helmut M (1999): *Gewalt in der Schule*. Bonn : Informationszentrum Sozialwissenschaft. ([www.bonn.iz-soz.de](http://www.bonn.iz-soz.de)). Il s'agit d'une évaluation des publications récentes dans le domaine de la violence à l'école. Une partie est consacrée à la prévention et gestion de la violence et concerne des évaluations de certains dispositifs anti-violence. Par exemple : Horst, Adam (1995) : " Jugend und Konflikte – pädagogische Überlegungen zur gewaltlosen Konfliktbewältigung. ", in : Bolz, Alexander / Griese, Hartmut M. (éd.) : *Deutsch-deutsche Jugendforschung : theoretische und empirische Studien zur Lage der Jugend aus ostdeutscher Sicht*. Weinheim : Juventa Verlag, p. 203-227. Haltappels, Hans Georg / Heitmeyer, Wilhelm et al. (1997) : *Forschung über Gewalt an der Schule*. Weinheim : Juventa-Verlag. Tillmann, K. J. / Holler-Nowitzki B. et al. (1999) : *Schülergewalt als Schulproblem. Verursachende Bedingungen, Erscheinungsformen und pädagogische Handlungsperspektiven*, Weinheim : Juventa-Verlag.

Cf. également les exemples suivants qui représentent des accompagnements scientifiques d'initiatives de médiation : Faasch, Christoph (université de Leipzig, faculté des sciences de l'éducation) : *Wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts " Stadtteil und Schule – Gewaltprävention "*. Ce chercheur accompagne un projet dans un quartier de Lübeck. Dr. Ostermann, Anne / Dr. Büttner, Christian : *Gewalt in der Schule. Konzepte zur Gewaltprävention*. Hessische Stiftung für Friedens- und Konfliktforschung. (Kontakt : Leimenrode 29, D-60322 Frankfurt a.M. Helga Sieber : [hsfk@em.uni-frankfurt.de](mailto:hsfk@em.uni-frankfurt.de)).

Cf. une littérature plus générale sur la médiation dans le domaine de la jeunesse : Becker, Gerd (1998) : " Mediation – ein Verfahren für die Jugendarbeit ? ", in : *Theorie und Praxis der sozialen Arbeit* 49/8, p. 300-304. Noack, Ute (1998) : " Mediation. Das Schulstreitschlichter-Modell in der Bewährung. ", in : *Wissenschaft und Frieden* 16/2, p. 51-54. Winter, Reinhard (1996) : " Neue Wege in der Jugendarbeit. Zukunftsorientierung, Mediation, Anerkennung. ", in : *Deutsche Jugend* 18/5, p. 90-92. Gebauer, Karl (1997) : " Bearbeitung von Gewalthandlungen im Rahmen eines pädagogischen Konzeptes von Selbst- und Sozialentwicklung. Oder : Mit Schulkindern über Gewalt reden. ", in : *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 46/3, p. 182-194.

anti-violence (*Anti-Gewalt-Programm*) ou méthodes pour une solution des conflits (*Methoden zur Konfliktlösung*), etc. apparaissent aussi dans ce contexte [42]. La médiation est comprise comme une méthode pédagogique particulière qui permet d'éviter le recours à la violence entre élèves ou jeunes en général. Grâce à une personne " formée " (*Vermittler ou Konfliktlots*) - le médiateur -, les protagonistes d'un conflit sont censés trouver une solution à leur problème individuel [43]. Le management du conflit est conçu comme le travail d'un pédagogue et sa démarche repose alors fortement sur les techniques des sciences de l'éducation (*Sozialpädagogik ou Erziehungswissenschaft*). C'est ainsi que les accompagnements et les évaluations scientifiques d'initiatives de médiation sont majoritairement faites par des chercheurs issus de facultés des sciences de l'éducation [44]. Le conflit, ses protagonistes et ses enjeux sont saisis en termes de problématiques individuelles que le médiateur doit tenter de faire disparaître. La ville, le quartier ou l'institution (l'école) comme scène où se joue la violence, et par conséquent le contexte social de manière générale, ne sont guère appréhendés comme facteurs du conflit. En effet, puisque l'approche est strictement individuelle, la réflexion pédagogique se restreint souvent à des conflits entre personnes, entre élèves en milieu scolaire ou entre adolescents dans un club de jeunes. Les rapports sociaux dans une collectivité (tout comme dans un quartier) n'entrent pas vraiment en considération dans cette sorte de médiation éducative.

Des initiatives de médiation semblables, mais cette fois-ci dans un contexte de voisinage (*Nachbarschaft*) émergent de la " mouvance non-violente " [45]. Quelques associations (plutôt minoritaires dans le paysage associatif) proposent des formations pour apprendre comment réagir aux agressions dans la rue et aux expressions racistes. Les références sont des initiatives provenant des Etats-Unis, imprégnées par l'exemple de Martin Luther King. La particularité de cette forme de médiation est double. D'une part, ces formations visent à établir de véritables " dispositifs anti-violence ", applicables dans le cadre des disputes de voisinage en cas de violence raciste (exemple : lors d'une tentative pour incendier un foyer de travailleurs étrangers) et réalisables sans aide institutionnelle (de la police par exemple). La médiation est donc conçue comme une action citoyenne préventive. D'autre part, le terme " voisinage " renvoie à l'idée de l'autogestion des habitants qui doivent rendre la société " plus humaine " [46]. En cela, la notion de voisinage n'est pas à confondre avec celle de quartier (en allemand :

---

[42] Besemer, Christoph (1995) : *Mediation. Vermittlung in Konflikten*. Königsfeld : Stiftung Gewaltfreies Leben

[43] Cf. Menke, Hans-Peter: *Kompass*. Fort- und Weiterbildungsinstitut des Vereins Hilfe zur Selbsthilfe. [www.sybe.de/mediation](http://www.sybe.de/mediation), cf. également le dispositif et la formation proposés par la Mediationsstelle Brückenschlag e.V. (Lüneburg en Basse Saxe) [www.nanet.de/bwdag/Bildungsangebote/Schwerpunkte/mediation](http://www.nanet.de/bwdag/Bildungsangebote/Schwerpunkte/mediation).

[44] Cf. par exemple Faasch, Christoph : *Wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts " Stadtteil und Schule - Gewaltprävention "*. Le chercheur travaille à l'université de Leipzig à la faculté des sciences de l'éducation (Erziehungswissenschaftliche Fakultät, Institut für Förderpädagogik). Helmolt Rademacher, un universitaire de l'institut pédagogique de Francfort (am Main) accompagne et évalue un dispositif de médiation scolaire dans la région de la métropole de Francfort.

[45] Cf. Beck, Detlef / Müller, Barbara / Painke, Uwe (1994) : *Man kann ja doch was tun ! Gewaltfreie Nachbarschaftshilfe. Kreatives Eingreifen in Gewaltsituationen und gemeinschaftliche Prävention fremdenfeindlicher Übergriffe*. Minden : Bund für Soziale Verteidigung

[46] Les termes *Selbstorganisation* (autogestion), *Selbsthilfe* (" auto-aide ") etc. sont récurrents dans les textes des initiatives de la médiation associatives, non institutionnelles.

[46 bis] Les initiatives de voisinage n'excluent cependant pas une coopération avec des institutions qui tentent d'apporter du soutien pour que les habitants puissent résoudre leurs problèmes eux-mêmes (cf. par exemple à Lüneburg : Mediationsstelle Brückenschlag. Kontakt : Mediationsstelle Brückenschlag e.V., Am Sande 50, 21335 Lüneburg. Tel. : 00-49-4131-42211, également à Francfort / Oder - ville frontalière avec la Pologne - Mediationsstelle für Konfliktvermittlung und -beratung [www.frankfurt-oder.de/stadt/freuffo/ff\\_mediation.htm](http://www.frankfurt-oder.de/stadt/freuffo/ff_mediation.htm)).

*Stadtviertel* ou *Stadtteil*) relevant d'une pensée plus sociologique et qui implique – dans le domaine de la médiation – l'articulation entre la participation des habitants et l'action institutionnelle (cf. plus bas les explications par rapport au *Quartiersmanagement*) [47].

La compréhension pédagogique de la médiation repose en partie sur une tradition de formation continue, le travail des *Bildungswerke* (fédérations ou associations d'éducation civique) [48]. Ces organismes qui proposent entre autres des formations pour les médiateurs, apportent à la médiation une dimension "d'éducation civique", d'éducation à la démocratie et au respect d'une culture de la non-violence. Le terme même de médiation est peu explicite autour de ces centres de formation qui ont un statut de droit privé, mais qui jouissent de subventions publiques et a fortiori d'une reconnaissance institutionnelle. Ces *Bildungswerke* représentent d'ailleurs traditionnellement un lieu de rencontres et d'articulation entre les actions de la société civile et les institutions.

### Champ de l'interculturel

Cette tradition d'éducation civique qui se fonde, d'une part, sur l'idéal de la *Bildung* bourgeoise du XIX<sup>e</sup> siècle et valorise, d'autre part, la nécessité de l'apprentissage démocratique après le national-socialisme, est également à l'origine d'une médiation spécifique au domaine interculturel. Dans ce contexte, le terme "médiation" est généralement peu utilisé. On trouve plutôt les dénominations *Konfliktmanagement* ou *Konfliktlösungsstrategie*. La littérature fait apparaître la médiation interculturelle comme une formation à la compréhension de l'autre, c'est-à-dire qu'elle représente souvent une réflexion sur des conflits entre immigrés, réfugiés, demandeurs d'asile, d'un côté, et Allemands de souche (autochtones), de l'autre. A partir de cette grille de lecture, les chercheurs proposent alors des solutions. La médiation est comprise comme une méthode de reconnaissance "des minorités culturelles" en RFA, tout en étant un dispositif de protection de ces dernières [49]. Dans cette perspective, elle est présentée comme un outil de travail antiraciste. Le fondement de ces orientations est la violence dont étaient victimes les immigrés au début des années 1990 lors des incendies de foyers pour migrants et qui semble s'installer dans la vie quotidienne dans certaines régions d'Allemagne [50]. L'approche est aussi bien sociologique (analytique) qu'individualisée (au sens de l'éducation, du travail social) [51]. De cette réflexion émergent les notions de "culture" et de "minorité" proches des recherches universitaires anglo-saxonnes.

[47] Les initiatives de voisinage n'excluent cependant pas une coopération avec des institutions qui tentent d'apporter du soutien pour que les habitants puissent résoudre leurs problèmes eux-mêmes (cf. par exemple à Lüneburg : *Mediationsstelle Brückenschlag*. Kontakt : Mediationsstelle Brückenschlag e.V., Am Sande 50, 21335 Lüneburg, Tel. : 00-49-4131-42211, également à Francfort / Oder – ville frontalière avec la Pologne – *Mediationsstelle für Konfliktvermittlung und -beratung* [www.frankfurt-oder.de/stadt/freuffo/ff\\_mediation.htm](http://www.frankfurt-oder.de/stadt/freuffo/ff_mediation.htm) ).

[48] Dans l'annexe, certains de ces *Bildungswerke* sont répertoriés.

[49] Cf. Beck, Detlef / Müller, Barbara / Painke, Uwe (1994) : *Man kann ja doch was tun ! Gewaltfreie Nachbarschaftshilfe. Kreatives Eingreifen in Gewaltsituationen und gemeinschaftliche Prävention fremdenfeindlicher Übergriffe*. Op. cit.

[50] Klose, C. / Rademacher, H. et al. (2000) : *Gewalt und Fremdenfeindlichkeit – jugendpädagogische Auswege. Fünf Modellprojekte im Hessischen Jugendaktionsprogramm gegen Gewalt, Fremdenfeindlichkeit und Rechtsextremismus. Werkstattbericht*, Opladen : Leske+Budrich. Koch, R., Behn, S. (1997) : *Gewaltbereite Jugendkulturen. Theorie und Praxis sozialpädagogischer Gewaltarbeit*. Weinheim / Basle : Beltz.

[51] Cf.: Winkler, Beate (1996) : " Interkulturelle Konflikte aufgreifen – Lösungsmöglichkeiten finden. ", in : *Zeitschrift für*

En Allemagne, il existe des " *chargés des questions des étrangers* " (*Beauftragte für Ausländerfragen*) au niveau fédéral et de chaque *Land*. Ces personnes peuvent être considérées comme des médiateurs institutionnels dans le champ interculturel. En effet, leur tâche est double. D'une part, ces chargés de mission assurent la diffusion des connaissances sur les différents groupes d'étrangers au niveau local ou national. Ce travail d'information est considéré comme une prévention de la violence raciste [52]. D'autre part, ces représentants, s'appuyant sur leurs propres administrations, interviennent dans les conflits et sont des interlocuteurs institutionnels pour les étrangers (*Ausländer*) lorsque ces derniers expriment une demande particulière (par exemple sur l'islam : construction d'une mosquée, problème des carrés musulmans sur des cimetières). La personne chargée des questions des étrangers la plus connue est certainement Barbara John à Berlin. Employée par un gouvernement de la CDU en 1981, elle a su se forger une neutralité politique et morale, à tel point qu'elle est restée chargée de mission jusqu'à aujourd'hui malgré les changements politiques advenus entre-temps dans ce *Land*. Un autre exemple célèbre est le bureau des affaires interculturelles à Frankfurt (*Büro für Interkulturelle Angelegenheiten*) qui a été une des premières initiatives institutionnelles de ce genre de médiation. Son responsable initial fut Daniel Cohn-Bendit [53].

### La gestion du conflit dans la ville

Il existe des liens directs entre le champ d'application interculturel et le domaine de la gestion des conflits dans la ville. En effet, la ségrégation urbaine – renforcée par la politique de logement des populations immigrées – représente un thème central de la sociologie urbaine en Allemagne depuis les années 80 [54]. Les sociologues de la ville analysent les conflits émergents nés de l'inégalité des rapports sociaux mais également de la crise des institutions traditionnelles de la société comme celle du logement social et la bureaucratie des services sociaux communaux [55]. Le terme médiation n'apparaît que rarement dans ce contexte ; lorsqu'une recherche sociologique quitte le domaine théorique pour essayer de proposer des solutions à des conflits concrets, elle apporte un savoir plutôt

---

*Ausländerrecht und Ausländerpolitik* 16/3, p. 123-129. Holl, Jane H. (1999) : " Konfliktprävention. Strategien zur Verhinderung ethnischer Zwietracht. ", in : *Internationale Politik* 54 / 9, p. 41-48. Nestvogel, Renate (1995) : " Flüchtlingsarbeit zwischen politischem Engagement, Fürsorge, Frust und Abenteuerlust. Konfliktregelung im Umfeld von Flüchtlingsheimen. ", in : *Informationsdienst zur Ausländerarbeit* 3 / 4, p. 79-83. Liebe, Frank (1996) : *Interkulturelle Mediation – eine schwierige Vermittlung. Eine empirisch-analytische Annäherung zur Bedeutung von kulturellen Unterschieden*. Berlin : Berghof-Forschungszentrum für konstruktive Konfliktbearbeitung, Berghof-Report. Yildiz, Erol (1999) : *Fremdheit und Integration – Ausführungen zum besseren Verständnis, Anregungen zum Nachdenken*, Bergisch-Galdbach : BLT-Domino.

[52] Les publications sont en général gratuites afin de les rendre accessibles à toute la population. Cf. par exemple pour Berlin : Die Ausländerbeauftragte des Senats: *Aufgabenschwerpunkte*. Die Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales. Berlin 1999 (présentation générale des tâches de la chargée des questions des étrangers à Berlin). Greve, Martin / Çinar, Tülay (1998): *Das türkische Berlin*. Die Ausländerbeauftragte des Senats. Berlin (une brochure sur la vie des Turcs à Berlin). [53] Cf. Cohn-Bendit, Daniel; Schmid, Thomas (1993): *Heimat Babylon. Das Wagnis der multikulturellen Demokratie*. Hamburg : Hoffmann und Campe Verlag.

[54] Cf. Häußermann, Hartmut / Oswal, Ingrid (1997) (éd.): " Zuwanderung und Stadtentwicklung ", in : *Leviathan Sonderband 17* Opladen: Westdeutscher Verlag. Dangschat, Jens (1998): " Warum ziehen sich Gegensätze nicht an? Zu einer Mikro-Meso-Makro-Theorie ethnischer und rassistischer Konflikte im städtischen Raum. ", in: Heitmeyer, Wilhelm / Backes, Otto / Rainer Dollase (éd.): *Die Krise der Städte*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, p. 21-96.

[55] Cf. Dangschat, Jens (1997): *Armut und sozialräumliche Ausgrenzung in den Städten Deutschlands*. In: Friedrichs, Jürgen (éd.): *Die Städte in den 90er Jahren*. Opladen: Westdeutscher Verlag, p. 167-212.

technique et des méthodes du management de quartier (*Stadtteilmanagement* ou *Quartiersmanagement*) [56]. Ces dernières notions renvoient à la participation des habitants, à des mesures d'équité et de démocratisation dans l'accès aux institutions sociales. En cela, ce domaine se rapproche des recherches qui englobent la réflexion autour de la politique de la ville en France. Les travaux des chercheurs sur le *Quartiersmanagement* s'appuient sur des subventions publiques et évaluent ces dispositifs pratiques, que les institutions classiques de la ville ou du Land mettent en place et accompagnent [57].

Néanmoins, cette logique plutôt technique de la médiation dans la ville à travers le *Quartiersmanagement*, qui s'appuie aussi bien sur la sociologie urbaine que sur le savoir-faire des experts de l'infrastructure (*Stadt- und Raumplanung*), va de pair avec une deuxième dimension de la médiation dans la ville. Cette dernière est matérialisée par des initiatives, issues de la société civile préoccupée par l'amélioration de la sociabilité au quotidien dans un quartier. Dans certaines villes – comme par exemple à Francfort / Oder à travers la *Mediationsstelle Frankfurt (Oder für Konfliktvermittlung und -beratung* ou à Hambourg à travers le *Institut für Konfliktaustragung und Mediation* – des associations proposent des conseils et des formations aux habitants afin que ceux-ci apprennent à développer des stratégies contre la violence dans la rue, ou en faveur des bonnes relations de voisinage et au sein de la famille. Les médiateurs reconnaissent explicitement leur rôle dans l'espace de la ville et vivent leur action comme une alternative à la gestion sécuritaire des problèmes [58]. Ces projets qui s'appuient largement sur une approche pédagogique et psychologique, s'inscrivent alors dans la problématique de la violence, du racisme, de la délinquance etc. dans un contexte social. En cela, elles dépassent la réduction à une échelle individuelle que nous avons décrite pour la médiation dans le champ éducatif lors d'un chapitre précédent. Les autorités communales s'ouvrent facilement

---

Dans le domaine de la recherche sur l'exclusion sociale, il faut remarquer une problématique particulière en Allemagne. Cette forme d'exclusion qui est caractéristique pour les villes des sociétés postindustrielles ne s'opère pas seulement dans des espaces urbains en Allemagne, mais également à la campagne des nouveaux *Länder* qui constituaient jadis la RDA. A cause de l'industrialisation du mode de la production agricole que le régime de l'Allemagne de l'Est a favorisé, les structures sociales dans ces régions rurales sont celles des métropoles industrielles classiques en Europe occidentale. Avec la crise de l'agriculture et la restructuration suite à l'unification allemande, les populations se trouvent justement dans une situation postindustrielle avec tous les problèmes sociaux consécutifs et généralement assimilés aux villes dans d'autres pays (cf. Willisch, Andreas (1999) : " Drogen am Eichberg oder Feuer im Ausländerheim. Die Ghettoisierung sozialer Räume ", in : *Mittelweg* 36 8 / 6, p. 73-87).

[56] Cf. une sélection de cette littérature riche: Alisch, Monika / Dangschat, Jens (1998): *Armut und soziale Integration. Strategien sozialer Stadtentwicklung und lokaler Nachhaltigkeit*. Opladen: Leske+Budrich. Hinte, Wolfgang (1998) : " Bewohner ermutigen, aktivieren, organisieren. Methoden und Strukturen für ein effektives Stadtteilmanagement ", in : Alisch, Monika (éd.) : *Stadtteilmanagement*. Opladen : Leske+Budrich, p. 153-170. Hinte, Wolfgang (1996): " Optimierte Kommunalverwaltung statt offensiver sozialer Arbeit. Eine kritische Zwischenbilanz der neuen Steuerungsmodelle. " in: *Theorie und Praxis sozialer Arbeit* 47/4, p. 2-11. Hinte, Wolfgang (1994): " Stadtteilentwicklung durch Dialogmanagement ", in: *Forum der Arbeit* (éd.): *Nach der Kohlezeit*. Aachen, p. 46-58. Selle, Klaus (1996) : *Planung und Kommunikation*. Bamberg : Wissenschaft und Buch (\*Ort). Klein, Ansgar (1997) : *Mediation. Konfliktregelung durch Bürgerbeteiligung*. Opladen : Westdeutscher Verlag (Forschungsjournal Neue soziale Bewegungen)

[57] cf. [www.sozialstadt.de](http://www.sozialstadt.de) Ce site d'Internet informe sur les différents projets de *Quartiersmanagement* en Allemagne et leurs inscriptions institutionnelles dans les *Länder* et villes.

[58] Cf. par exemple Lünse, Dieter (1999): " Gewalterfahrung und Präventionsmöglichkeiten bei Jugendlichen : Zivilcourage in Hamburg gegen eine Eskalation der Gewalt ", in : *Zeitschrift für Politische Psychologie* 7, SH " Sozialisation und Identitäten ", p. 167-174.

à ces propositions associatives et apportent des aides sous forme de subventions financières et d'infrastructure. Dans certains cas, on observe dès lors des synergies entre institutions du Land ou de la ville, associations et chercheurs en psychologie ou en sciences de l'éducation [59]. Cependant, l'articulation entre l'approche technique et sociologique du *Quartiersmanagement* et cette dimension sociale et pédagogique semble rare, voire absente.

Un dernier champ d'application de cette médiation représente le management des conflits au niveau international. Ce domaine est certainement le plus classique dans la littérature allemande. Issue de la préoccupation pour le maintien de la paix et le désarmement au début des années 80, la médiation internationale (*Konfliktmanagement* et *Konfliktforschung*) préoccupe essentiellement des politologues se référant aux travaux de leurs collègues nord-américains et suédois. Les recherches relatives à la médiation interculturelle se nourrissent d'ailleurs entre autres des résultats de la réflexion dans le domaine international. Beaucoup de médiateurs en Allemagne ne distinguent d'ailleurs pas le niveau international et celui du champ domestique [60].

### Les enjeux de la société allemande et les champs d'application de la médiation

L'émergence de la médiation dans le domaine juridique repose sur la "juridicisation" grandissante des rapports sociaux dans les sociétés occidentales. L'affaiblissement des institutions traditionnelles, (comme la famille par exemple), conduit à définir les conflits de plus en plus en termes juridiques. L'institution de la justice a du mal à faire face à cette demande en plein développement, faisant de la médiation juridique en dehors de l'institution judiciaire une nécessité. La conséquence est, entre autres, une commercialisation des arrangements "à l'amiable". Les avocats proposant le produit "médiation" agissent en effet comme des agents économiques, et non comme une institution d'intégration sociale, ce qui est une des fonctions de la justice. La situation allemande dans ce contexte ne se distingue d'ailleurs guère des autres pays membres de l'Union Européenne.

La médiation dans le domaine écologique reflète certainement la sensibilité pour des questions d'environnement dans la société allemande. Cependant, l'intervention des experts dans ce contexte relève des conséquences de la "société de risque", comme l'a décrite le sociologue allemand Ulrich Beck [61]. La technologie et ses conséquences imprévues conduisent à des formes de conflits qui ne peuvent plus être réglées par les institutions traditionnelles. La justice dépend dès lors des points de

---

[59] Cf. par exemple la brochure gratuite de l'administration de l'école, de la jeunesse et de la formation professionnelle du Land Hamburg: Freie und Hansestadt Hamburg (non daté) : *Konflikte und Gewalt – präventive Konzepte, praktische Hilfen, Adressen*.

[60] Christoph Besemer écrit dans un dépliant (Mediation. Das Wichtigste in Kürze): "La médiation est une méthode qui s'emploie dans des conflits entre personnes, entre groupes et dans le domaine politique". Selon lui, les médiations dans le cas d'un divorce, dans un conflit entre locataire et propriétaire, entre habitants et entreprises de décharge et lors du conflit Miskito à Nicaragua en 1988 et 1989 relèvent de la même démarche et d'un même principe de méthode. Le professeur Angela Mickley, universitaire à Postdam, intervient comme formatrice à la médiation aussi bien dans le domaine du travail social avec des adolescents et à l'école, dans le domaine des conflits entre l'Administration et citoyens que dans le domaine international pour les membres allemands d'un groupe d'intervention de l'OSCE.

[61] Cf. Beck, Ulrich (1986): *Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne*. Frankfurt a.M. : Suhrkamp

vue d'experts ni vraiment légitimés démocratiquement, ni contraints par des normes juridiques (les lois). Ils deviennent des médiateurs dont la légitimité repose seulement sur un savoir technique et spécifique lié à l'enjeu du conflit.

Alors que les domaines juridique et écologique de la médiation relèvent de problématiques générales dues aux transformations de la société industrielle, les approches pédagogiques et interculturelles de la médiation révèlent plutôt des particularités de la vie sociale et politique en Allemagne. Mentionné ci-dessus, le travail des *Bildungswerke* a forgé une tradition d'éducation civique et démocratique. Aujourd'hui, on s'approprie le thème de la médiation sociale dans ce contexte-là. C'est ainsi que des acteurs de la société civile reprennent des idées développées aux Etats-Unis, tout en les intégrant dans des préoccupations spécifiques à la société allemande.

La mémoire des crimes nazis est un de ces thèmes spécifiques ayant marqué les dispositifs de la médiation, en particulier ceux contre la violence raciste. L'enseignement lié au national-socialisme fait maintenant intégralement partie de la prévention de la violence mise en pratique par les centres de formation (*Bildungswerke*). Le lien entre médiation et transmission des leçons de l'histoire découle d'ailleurs du fait que la République Fédérale d'Allemagne ne trouve sa légitimité que par sa rupture avec le régime nazi. C'est pourquoi toute forme de médiation atteint sa limite lorsque cette mémoire n'est plus respectée, comme dans le cas de la violence raciste ou d'extrême droite.

Un grand nombre de médiateurs – qui développent des concepts concernant la médiation et en sont aujourd'hui ses protagonistes – fondent leur réflexion à ce sujet sur leur engagement dans le mouvement pacifique ayant marqué les mouvements sociaux allemands au début des années 80. Le développement des dispositifs de la médiation représente souvent une mise en pratique du refus de la violence et du conflit violent. C'est pourquoi beaucoup d'initiatives allemandes de médiation n'entretiennent pas l'idée de séparation entre le management du conflit au niveau international et celui à l'intérieur de la société. Dans cette perspective, les médiateurs considèrent qu'il existe une continuité entre ces deux domaines. Cette idée repose également sur une certaine conception de la mémoire du national-socialisme. L'engagement pour la paix dans la vie sociale, peu importe le contexte national, est conçu comme une obligation éthique essentielle après les crimes commis par les Allemands.

Par conséquent, le thème de l'intégration sociale et nationale de la société allemande est peu représenté dans les réflexions sur la médiation, d'où d'ailleurs l'absence de toute idée de médiation entre les anciens (l'ex-RFA) et les nouveaux *Länder* (l'ex-RDA) [62]. L'objectif principal est l'évitement de la violence. La médiation éducative vise des individus impliqués dans un conflit risquant de déboucher sur la violence, et non sur l'intégration d'une collectivité. Dans le cas de la médiation interculturelle, le but explicite n'est donc pas l'intégration d'un quartier où différentes populations sont confrontées à une vie culturelle différenciée. L'idéal pour l'orientation du dispositif (ou la

---

[62] Une médiation entre les parties de l'Ouest et de l'Est supposerait l'idée d'une négociation entre les deux Allemagnes sur des normes et des règlements d'une vie commune. L'intégration nationale après l'unification repose par contre sur l'injonction que les Allemands de l'Est s'approprient les normes et les règlements de l'ancien RFA. Il s'agit donc bien d'une relation de domination qui exclut l'équité des protagonistes du conflit et rend toute médiation impossible.

réflexion) est le respect de l'Autre permettant de veiller à l'intégrité culturelle de chaque groupe spécifique. L'intégration sociale découle de ces processus de reconnaissance comme une conséquence du management du conflit - et non comme priorité de l'intervention du médiateur.

L'arrière-fond de cette valorisation de la culture de l'autre est la conception de l'espace public allemand où l'expression culturelle possède une place légitime. En même temps, le refus de reconnaître pendant longtemps officiellement l'immigration a amené à une politique qui a paradoxalement renforcé les identités culturelles parmi les immigrés en Allemagne. C'est pourquoi les désignations de l'Autre en tant que " Turc ", " Espagnol ", " Yougoslave " etc. sont courantes pour dans la description d'un problème social en Allemagne. Cela se reflète alors forcément dans les dispositifs de la médiation censés intervenir dans des conflits sociaux.

Afin de comprendre les initiatives et réflexions sur la médiation en Allemagne, il ne faut pas oublier le fédéralisme qui organise la société globale. L'intégration sociale se produit au niveau local, au niveau d'une ville ou d'un *Land*. Les dispositifs de la médiation dans la ville ou dans un quartier ne contribuent pas à une autonomisation de ces espaces, bien que leur caractère régional contribue à une diversité de méthodes et de formations et rende toute harmonisation difficile. Ils sont plutôt des réponses aux politiques purement économiques et compétitives des métropoles (*Standortpolitik*) qui ont mené à une fragmentation sociale de la société allemande. Ils s'approprient alors le principe de la subsidiarité, fondamental pour le fédéralisme allemand.

En général, la médiation ne représente pas un thème important de la littérature scientifique en Allemagne. Les publications reflètent plutôt un débat entre professionnels, en particulier dans le domaine juridique et écologique, ou dans des manuels pour diffuser la médiation comme méthode de résolution de conflit. Les chercheurs interviennent dans ce débat, lorsqu'ils sont censés évaluer ou accompagner les pratiques de médiation. Mais ils n'en font pas un champ de réflexion théorique à part entière. C'est pourquoi, par exemple, les problèmes comme l'intégration sociale de l'espace urbain ou la gestion de la sécurité ne se lient pas avec la notion de médiation dans les travaux des sociologues allemands. La ville, la régulation de ses conflits et les différentes problématiques liées aux rapports sociaux sont analysées sous des catégories comme " pauvreté, ségrégation, marché du travail et du logement, amélioration de l'action bureaucratique (on dirait en France " du service public " ), répartition des capitaux, équité, participation des habitants ", etc. Dans les discussions allemandes, il ressort que l'utilisation explicite du mot " médiation " dans le domaine social (non juridique) se conjugue plutôt avec les idées d'engagement non violent, d'autogestion des citoyens et d'intervention dans des conflits internationaux .

Autriche

En Autriche, la notion de médiation recouvre les mêmes champs d'application qu'en Allemagne. Les conférences sur la médiation à Vienne en automne 2000 et 2001 que les organisateurs ont tenté visiblement d'établir comme des manifestations de référence dans l'espace germanophone, en témoignent [63]. Cependant, la particularité autrichienne des initiatives de médiation réside dans le développement de dispositifs de résolution de conflit dans le champ judiciaire et leur institutionnalisation amorcée [64].

### Champ du droit

Dans le droit pénal, la médiation-réparation existe comme *Außergerichtlicher Tatausgleich* (ATA) pour des délinquants adolescents et jeunes majeurs depuis 1985 [65]. Ce dispositif dont l'application est expérimentée pour les adultes depuis 1992, repose sur la décision d'un procureur ou juge. Ces derniers peuvent nommer un médiateur qui doit permettre aux auteurs du délit d'assumer la responsabilité de leur acte et la procédure de réparation. L'association nationale de probation et de travail social (*Verein für Bewährungshilfe und Soziale Arbeit*) assure la mise en place de ce dispositif et son contrôle [66].

La médiation concernant le droit civil – aussi appelée *außergerichtliche Konfliktvermittlung* – s'est notamment développée et institutionnalisée dans les litiges familiaux, en particulier pour le divorce et la garde des enfants [67]. Cette forme de médiation issue d'une initiative commune du ministère de l'Environnement, de la Jeunesse et de la Famille ainsi que du ministère de la Justice est aujourd'hui portée par l'association Co-Mediation qui travaille en étroite collaboration avec des tribunaux de premières instances. Le principe fondamental de cette médiation repose sur l'idée de conjuguer " le droit et l'émotionnel " [68], d'où la conception d'une médiation toujours menée en commun par un juriste et un thérapeute de formation psychologique. Afin de rendre ce type de médiation accessible à tout citoyen en instance de divorce et face à la question de la garde des enfants, la *Co-Mediation* reçoit des subventions étatiques pour les usagers qui ne peuvent pas payer les honoraires des médiateurs. La coopération entre les pouvoirs publics et les médiateurs dans ce domaine se révèle également par la mention de la médiation dans la nouvelle loi concernant les droits des enfants [69].

[63] La conférence de Vienne de septembre 2001, intitulée "médiation et démocratie", est organisée par ARGE Sozialpädagogik / Akademie für Psychoanalyse ([www.arge-akademie.com](http://www.arge-akademie.com)) et soutenue entre autres par le ministère fédéral de l'Environnement, de l'Agriculture, de l'Économie forestière et de Consommation (*Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wirtschaft*), la fédération autrichienne des médiateurs (ÖBM), le regroupement de médiateurs (*Plattform Mediation*), la société autrichienne pour l'environnement et la technique (ÖGUT), l'association allemande Mediation e.V., l'Association allemande pour le développement de la médiation de l'environnement (*Förderverein Umweltmediation*) etc.

[64] Cf. Töpel, Elisabeth / Pritz, Alfred (éd.): *Mediation in Österreich*, Wien: Orac Verlag.

[65] Leirer, Herbert/Pilgrim, Arno/Stangl, Wolfgang/Steinert, Heinz (éd.) (1994): *Jahrbuch für Rechts- und Kriminalsoziologie '94. Ausweg aus dem Strafrecht – der außergerichtliche Tatausgleich*. Baden-Baden: Nomos Verlag.

[66] Le contact est Dr. Christoph Koss, >[vbasa@vbasa.at](mailto:vbasa@vbasa.at)<.

[67] Blasse, Martin (2000): *Mediation im Familienrecht*, Graz: Universität Graz (Diplomarbeit). Fitsch, Christian (2000): *Zivilrechtliche Rahmenbedingungen der Mediation*. Salzburg: Universität Salzburg (Dissertation). Bundesministerium für Justiz (1994): *Partner- und Familienberatung bei Gericht, Mediation, Kinderbegleitung bei Trennung oder Scheidung der Eltern*. Wien.

[68] Cf. <http://members.aon.at/plattform.mediation>, la présentation de *Österreichischer Verein für Co-Mediation*.

[69] Cf. *Kindschaftsrechtsänderungsgesetz 2001* ([www.justiz.gv.at/presse](http://www.justiz.gv.at/presse)).

Selon la législation autrichienne, la médiation est une activité commerciale qui doit être reconnue par des instances publiques sous le titre "Conseil social de vie limité à la médiation" (*Lebens- und Sozialberatung eingeschränkt auf Mediation*) (GwO § 261). En dehors de ce règlement, la médiation ne peut être exercée dans le cadre du travail de l'avocat, du notaire ou du thérapeute. Il existe d'ailleurs un projet d'élaborer une loi nationale pour définir le cadre juridique de la pratique de la médiation [70].

## Champ écologique

L'orientation judiciaire de la médiation se transforme lorsqu'il s'agit des procédures de résolution de conflit dans le contexte de l'environnement. La préoccupation relative à la participation des citoyens prend le pas sur le souci de trouver une solution à l'amiable dans le domaine des litiges civils. Le conflit concernant la construction d'une usine, d'un pôle d'infrastructure, l'installation d'une décharge etc. qui peut naître entre les habitants d'un quartier et les pouvoirs publics ou une commune et un entrepreneur, peut conduire, comme en Allemagne, à la médiation (*Umweltmediation*). Elle est menée par des experts en droit et en particulier en aménagement du territoire (*Raumplaner*) [71]. L'objectif des médiateurs n'est pas seulement la recherche d'une solution, mais aussi l'inclusion des citoyens dans des décisions d'aménagement du territoire [72]. En cela la médiation est considérée comme une procédure dans la préparation d'une décision politique qui rend compte du besoin de communication de la part des citoyens concernés.

## Champ éducatif

Le projet de la participation des citoyens à la décision politique (donc destiné à une collectivité) se traduit essentiellement en terme de ressource pédagogique pour la médiation scolaire. Cette dernière connaît deux orientations en Autriche. La première implique la formation de certains élèves en médiateurs dans le cadre de *Peer-Mediation* (ou *Schülermediation*), connue en Allemagne par le modèle berlinois de *Konfliktlotsen* (pilotes de conflit) et développée par

---

[70] Cf. [www.justiz.gv.at/vorhaben](http://www.justiz.gv.at/vorhaben). Le titre de ce projet de loi est aussi *Mediatorengesetz*. Les experts de la médiation qui sont associés au processus de l'élaboration de la loi sont regroupés dans un forum *Plattform Mediation* (<http://members.aon.at/plattform.mediation>). Ferz, Sascha (2001) : "Mediation und Verwaltungsrecht in Österreich. Die gesetzliche Anerkennung der Mediation durch das UVP-G 2000", in : *Zeitschrift für Konfliktmanagement* 1, p. 24-27.

[71] Cf. Ökobüro (éd.) (2000) : *Umweltmediation - ein geeignetes Instrument für betroffene BürgerInnen?* Wien : Ökobüro, Koordinationsstelle Österreichischer Umweltorganisationen. Österreichisches Ökologie-Institut / Öko Consult (1996): *Konfliktregelung bei ausgewählten umweltrelevanten Projekten*. Im Auftrag des Bundesministeriums für Umwelt: Wien. Zehetgruber, Rosemarie (2000): *Mediation in der räumlichen Planung. Ist Mediation ein geeignetes Interventionsverfahren für die gestiegenen kommunikativen Ansprüche in Planungsprozessen ?*, Wien: Technische Universität Wien (Diplomarbeit). Zieher, Anita (2000): "Praktische Erfahrungen mit der Umweltmediation in Österreich", in: *Zeitschrift für Konfliktmanagement* 3, p. 113-118. Zieher, Anita (2000): "Umweltmediation als Weg zu dauerhaften Lösungen", in: *Raum, Österreichische Zeitschrift für Raumplanung und Regionalpolitik* 41, p. 27-29 (cf. pour plus d'information et de littérature dans le domaine écologique: [www.oegut.at](http://www.oegut.at) et [www.a-roessler.at](http://www.a-roessler.at)).

[72] L'exemple de ce domaine est la procédure de la médiation autour du projet de l'agrandissement de l'aéroport de Vienne.

l'association " *Berliner helfen Berlinern* " (Des Berlinois aident des Berlinois) [73]. La deuxième orientation renvoie à la formation des enseignants pour la gestion des conflits scolaires [74]. La littérature dans ce domaine révèle une conception dominante des conflits en termes de problèmes culturels. La médiation est ainsi conçue comme un moyen pédagogique pour gérer des conflits dans des " *classes multiculturelles* " [75]. Considérée comme " une forme d'apprentissage social ", elle est employée – au-delà de la résolution de conflits concrets – pour transmettre des règles d'interaction entre élèves.

La conception pédagogique de la médiation découle entre autres de l'idée – ancrée institutionnellement dans la société autrichienne à travers le centre d'éducation politique (*Servicestelle Politische Bildung*) [76] – que l'apprentissage d'un savoir sur l'histoire, sur la démocratie et sur des évolutions dans la société permet de prévenir la violence et le conflit. Cet organisme distribue gratuitement des programmes scolaires et des publications à thèmes. Outre des ouvrages généralistes sur le système politique autrichien, deux thématiques centrales émergent : le national-socialisme et l'extrême droite, d'une part, et le racisme et la migration, d'autre part [77].

### Champ de l'interculturel

La préoccupation pour les rapports entre les citoyens autrichiens et les immigrés – avec ou sans la nationalité du pays – est incluse dans le champ pédagogique de la médiation et se prolonge dans des initiatives locales relatives à la question de la différence culturelle dans la vie de tous les jours (*interkulturelle Konflikt-schlichtung*), comme dans les relations de voisinages (*Nachbarschaft*). En effet, la diversification culturelle de la population autrichienne est particulièrement visible dans la ville où les immigrés sont concentrés dans des quartiers délabrés qui accueillent traditionnellement des Autrichiens en précarité sociale et économique [78]. Des

[73] Cf. [www.buergerstiftung-berlin.de](http://www.buergerstiftung-berlin.de). Cette référence à l'Allemagne se justifie dans ce contexte dans la mesure où les initiatives autrichiennes elles-mêmes renvoient aux exemples allemands pour expliquer l'objectif de cette forme de médiation scolaire.

[74] Cf. Servicestelle für Interkulturelles Lernen à l'institut pédagogique de la fédération à Vienne (*Pädagogisches Institut des Bundes Wien, PIB-Wien*), organisant des formations d'enseignants (contact : Lotte Rieder : [lotte.rieder@pib-wien.ac.at](mailto:lotte.rieder@pib-wien.ac.at)).

[75] Cf. le titre d'un séminaire du PIB-Wien. Littérature de référence dans ce contexte: Dulabaum, Nina L. (1998) : *Mediation. Das ABC, die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln*, Weinheim : Beltz. Dulabaum, Nina (1996) : *A Pedagogy for Cross-Cultural Conflict Transformation in Germany / The Development, Implementation and Assessment of Violence Prevention Training Seminars*. Hamburg : Verlag Dr. Kovas. Falter, Kurt (1998) : *Mediation in der pädagogischen Arbeit*. Ein Handbuch für Kindertagesstätten, Schule und Jugendarbeit, Mülheim an der Ruhr : Verlag an der Ruhr. Klammer, Gerda/Geißler, Peter (éd.) (1999) : *Mediation. Einblicke in Theorie und Praxis professioneller Konfliktregelung*, Wien : Falter Verlag. Falk, Gerhard (1995) : " *Mediation – Die Entwicklung von Konfliktregelungsmodellen unter sozialphilosophischen Aspekten* ", in : *Erziehung Heute* 5.

[76] Cf. [www.politischebildung.at](http://www.politischebildung.at). Ce centre d'éducation politique repose sur un financement du ministère de l'éducation, des sciences et de la culture (*Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur*).

[77] Cf. par exemple: Sonderband der Information zur Politischen Bildung (2001): *Dazugehören? Fremdenfeindlichkeit, Migration, Integration*, Wien : Information zur Politischen Bildung, Forum Politische Bildung (éd.) (2000) : *Zum politischen System Österreich. Zwischen Modernisierung und Konservatismus*, Innsbruck : Studienverlag, Heft 17. Tälös, Emmerich et d'autres (éd.) (2000) : *NS-Herrschaft in Österreich. Ein Handbuch*, Wien: ÖBV&Hpt Verlag. Cette dernière publication s'adresse exclusivement à des écoles.

[78] Cf. Kohlbacher, Josef / Reeger, Ursula (2000): "Substandard, Mietwucher und Segregation – Die Wohnsituation von AusländerInnen in Wien", in : *dérive 2*, p. 5-7. Les auteurs expliquent l'évolution ségrégative dont sont victime les étrangers (les immigrés) de Vienne.

problèmes sociaux liés aux conditions de vie précaires de la population sont interprétés par l'opinion publique en termes de divergences culturelles entre Autrichiens et non Autrichiens. C'est ainsi que les conflits se forment à partir de problèmes tels que le bruit, les odeurs ou encore de l'utilisation des espaces verts (cours d'immeubles ou parcs) [79]. Le Fond d'Intégration de Vienne (*Wiener Integrationsfonds*) propose par exemple des formes de médiation de voisinage, en favorisant l'échange entre les protagonistes du conflit grâce à l'intervention de collaborateurs de cet organisme municipal [80]. Basé sur la demande des parties de la discorde, le principe est de toujours faire intervenir deux médiateurs : l'un autrichien (*Einheimischer*), et l'autre de la même origine que le protagoniste immigré (*Ausländer*) [81]. La médiation repose alors sur le rôle salutaire de la possibilité de parler dans sa langue maternelle et de trouver un soutien auprès d'un médiateur de culture identique.

Le respect de la culture du migrant et de sa langue caractérise également des initiatives menées dans le but de prévenir des conflits par la formation d'agents institutionnels, des propositions de conseils d'orientation pour les migrants et leur accompagnement dans les démarches institutionnelles. C'est ainsi que le gouvernement autrichien a initié un programme de formation pour des policiers au niveau européen, intitulé *NGOs and the police against prejudice*, en 1997 – un dispositif qui fonctionne aujourd'hui à Vienne en collaboration avec l'organisme communal déjà cité, le WIF [82]. Dans ce contexte, les organisations associatives ou étatiques ne parlent généralement pas de la médiation, mais utilisent le mot *Konfliktvermittlung* ou tout simplement celui de "conseil" (*Beratung*).

Le champ interculturel de la médiation, relativement peu développé au sein de la société autrichienne en comparaison avec l'Allemagne, existe avant tout dans la littérature germanophone à travers les analyses des conflits internationaux et étrangers (en particulier dans les pays en voie de développement et aujourd'hui principalement par rapport aux Balkans) [83].

## La gestion du conflit dans la ville

Les préoccupations pour la gestion des conflits dans la ville se concentrent ici dans deux domaines : d'une part, dans le champ interculturel et, d'autre part, dans le champ de la participation des citoyens aux décisions relatives à la commune, ce qui renvoie du même coup

---

[79] Cf. Grimm-Pretner, Dagmar (2000) : "Im Freiraum gespiegelt. Anmerkungen zur Qualitätsdiskussion öffentlicher Freiräume in Wiener Gründerzeitgebieten", in : *derivate* 2, p. 11-13, en particulier p. 11. Payer, Peter (2000) : "Stadt ohne Geruch?", in : *derivate* 2, p. 24-25.

Bien que comparable avec les situations dans d'autres villes européennes, la ségrégation urbaine de la population immigrée à Vienne relève d'une discrimination des non Autrichiens dans l'attribution du logement social. Seulement en 2000, le maire de la ville (SPÖ) a plaidé pour l'ouverture du marché des HLM aux étrangers (hors de l'Union Européenne) (cf. Laimer, Christoph (2000) : "Kommentar zur Diskussion um die Öffnung der Gemeindebauten in Wien für NichtösterreicherInnen", in : *derivate* 2, p. 21.

[80] Cf. [www.wif.wien.at](http://www.wif.wien.at)

[81] Selon deux collaborateurs de la WIF, les conflits interculturels dans le voisinage concernent essentiellement des problèmes d'odeur et de bruit.

[82] Cf. Lamplot, Peter (1999) : "Konfliktfreie Miteinander. Interkulturelle Polizeiarbeit", in : *Öffentliche Sicherheit. Das Magazin des Innenministeriums* Nr. 3.

[83] L'organisation de médiateurs politeia propose entre autres aux ONG et organismes internationaux de la formation de médiateurs dans le domaine international ([www.politeia.at](http://www.politeia.at)).

au champ d'application de la médiation dans le domaine de l'environnement. Dans le premier cas, on utilise davantage le terme voisinage (*Nachbarschaft*) qui désigne ici les rapports entre habitants autrichiens et ceux qui sont considérés comme étrangers (*Ausländer*) dans un cadre social local. Le Fond d'Intégration de Vienne (WIF) donne encore une fois une illustration concrète de cette tentative d'intégrer socialement un quartier (*Bezirk*) à travers la mise à disposition d'interlocuteurs accessibles pour la population. Comme en Allemagne, l'objectif de ces initiatives de voisinage qui peuvent être portées par des organisations publiques (comme dans le cas du WIF à Vienne) ou par des associations issues de la société civile, est l'amélioration de la sociabilité au quotidien et la prévention de la violence ou des incivilités.

Cette orientation sociale peut s'accompagner de la demande politique de démocratiser davantage les rapports dans la ville. Dans ce cas de figure, les enjeux de la gestion du conflit se déterminent autour de la question de la participation des citoyens aux décisions des administratifs ou des décideurs politiques. L'initiative *politeia* qui propose de la " médiation politique " (*politische Mediation*) est l'exemple le plus parlant pour une telle pratique de la médiation. Ici, tout conflit – qu'il soit lié à un projet d'aménagement du territoire, à l'intégration des immigrés dans la ville ou à l'implantation d'une entreprise sur une commune – est défini en termes politiques qui correspondent aux intérêts des protagonistes (et non à leur détresse sociale ou économique ou encore à des enjeux éducatifs ou culturels) [84]. Dans ce contexte, le terme " médiation " décrit donc plutôt des techniques et une procédure qui favorisent l'intervention des citoyens dans un processus politique concernant la ville et ses institutions, alors qu'il véhicule une allusion à la façon du " vivre ensemble " lorsqu'on emploie le mot voisinage.

La sociologie urbaine et les études sur l'aménagement du territoire en Autriche ne connaissent pas le *Quartiersmanagement* (cf. la partie sur l'Allemagne). On parle de la *Gebietsbetreuung* (accompagnement du quartier) qui englobe traditionnellement la politique de réhabilitation des bâtiments et l'aide aux locataires. Une évolution récente de ce dispositif consiste à inclure des initiatives culturelles et à mettre en réseau les acteurs du domaine social dans un quartier.

### Les enjeux de la société autrichienne et les champs d'application de la médiation

Le conflit ne fait traditionnellement pas partie de la culture politique autrichienne. Au contraire, le système de la démocratie consociative - reposant sur des piliers de sous-cultures (*Lager*) (institutionnalisées à travers les partis politiques et organisations sociales) et la pratique du *Proporz* (la distribution proportionnelle de la majorité des postes et des ressources du secteur public) – ont conduit à la valorisation du consensus et du compromis [85]. La négociation des décisions politiques émane donc des processus de conciliation qui se traduisent par le lien

---

[84] Les médiateurs de *politeia* ont des formations très diverses : ce sont entre autres des politologues, des juristes, des sociologues ou des pédagogues.

[85] Cette valorisation ne se restreint pas seulement à la période classique de la démocratie consociative entre 1945 et 1966 (la période des grandes coalitions au gouvernement), mais se prolonge avec les gouvernements monocolores (jusqu'au fin des années 90) (cf. Luther, Kurt Richard (1997) : "Des piliers et des voûtes de l'architecture politique autrichienne", in : *Revue*

entre les associations professionnelles et les chambres corporatistes liées aux sous-cultures de la société autrichienne [86]. L'évitement du conflit dans la sphère politique se prolonge par la façon dont sont menés les débats dans l'espace public. La question se pose dès lors de savoir si la culture conciliante a également conduit à une sensibilité accrue en matière de résolution de litiges civils dans le contexte du divorce et de la garde des enfants, ce qui expliquerait en partie le processus avancé d'institutionnalisation de la médiation dans ce domaine. En évitant le procès devant les tribunaux et en insistant sur la nécessité d'articuler le droit avec le besoin émotionnel, les dispositifs de la médiation judiciaire favorisent des processus conciliants au détriment des processus décisionnels et conflictuels propres aux tribunaux.

Cependant, la médiation dans le domaine écologique ou liée à des prises de décisions dans l'environnement urbain (*Umweltmediation*) rompt avec la forme de négociation enfermée dans les sous-cultures traditionnelles. Elle élargit le cercle des participants du processus de décision à des citoyens concernés. En ce sens, ces dispositifs de résolution des conflits introduisent une démocratisation des rapports sociaux et politiques [87]. La médiation apporte désormais une réponse possible à la déstabilisation du système consociatif ébranlé par la différenciation des identités des Autrichiens. L'architecture politique autrichienne semble en effet être mise en cause par la perte de la cohésion idéologique des Lager et de leurs organisations qui tentaient de maximiser leur influence grâce à l'augmentation de leurs membres et une bureaucratisation accrue dans les années 80 et 90, tout en négligeant leurs idéaux fondamentaux. Cette évolution a entraîné entre autres un ressentiment dans la société qui se voit de moins en moins représentée dans les négociations des agents politiques fonctionnant sous un mode oligarchique. Le développement des dispositifs de médiation initiés par des acteurs de la société civile ou favorisés par des agents politiques locaux relève de la tentative de surmonter cette rupture et de légitimer à nouveau la *Sozialpartnerschaft* (partenariat social) chère aux Autrichiens.

Les propositions de la médiation interculturelle - qu'il soit question du champ éducatif ou du voisinage - renvoient à une autre dimension de la pluralisation de la société autrichienne : la présence des *Ausländer* ou *Fremde* (étrangers) dont l'Autriche a du mal à reconnaître officiellement l'immigration de facto [88]. L'éclatement des familles idéologiques - "encapsulées" dans des structures sociales et renforcées par les traditions des différents *Länder* [89] - s'accompagne en effet d'une diversification culturelle apportée par les immigrés qui ne trouvent

---

[86] Le Lager catholique-conservateur est représenté par le *Österreichische Volkspartei* (ÖVP) et domine la chambre de commerce et d'agriculture, tandis que les sociaux-démocrates (SPÖ) sont liés à la chambre de travail. Le troisième Lager national-allemand d'idéologie conservatrice et populiste, représenté par le FPÖ (*Freiheitliche Partei Österreichs*), et les communistes (*Kommunistische Partei Österreichs*) sont traditionnellement minoritaires dans le système consociatif - une situation qui change pour le FPÖ au plus tard avec l'entrée au gouvernement fédéral en 2000.

[87] Cf. Zehetgruber (2000) op. cit., p. 117.

[88] Les non Autrichiens sont confrontés à plusieurs restrictions par rapport à l'accès au droits sociaux : Les aides en cas de chômage arrivent plus rapidement au terme que chez un Autrichien ayant travaillé le même nombre de mois. Toute demande d'aide sociale (Notstandshilfe) est refusée pour les personnes originaire d'un pays n'étant pas membre de l'Union Européenne (sauf pour les Turcs qui profitent de l'égalité des droits avec les Européens grâce à la convention d'association) (cf. Marth, Gabriele (2000) : *Integration* : "Der traditionelle Zauberbegriff in wohlfahrtsstaatlichen Gesellschaften", in : *dérive 2*, p. 8-10).

[89] L'éclatement des familles politiques se révèle entre autres par une volatilité électorale accrue pendant les élections dans les années 90 (cf. Luther, Kurt Richard (1997) o. cit.).

évidemment pas leur place dans les sous-cultures classiques. De cette situation découle un sentiment d'insécurité projetant " tous les maux " de la société différenciée et pluraliste hors des frontières nationales. C'est ainsi que la violence – majoritairement liée au trafic de drogues dans le débat public actuel – est assimilée aux étrangers[90]. La position géopolitique de l'Autriche dans l'Union Européenne, caractérisée par les frontières avec des pays tiers et la proximité avec les Balkans, renforce la fixation des arguments sécuritaires sur la migration clandestine et ses risques pour la paix sociale à l'intérieur de la société autrichienne. La délinquance et les incivilités, qui marquent la préoccupation française concernant la violence, ainsi que les actes racistes, qui prédominent dans les discussions allemandes à ce sujet, occupent une place relativement peu importante dans les débats autour de la sécurité en Autriche. La répartition des dispositifs de médiation et leur conception reflètent en partie cette situation.

Dans une société où l'intégration nationale est assurée par le biais de la conciliation des sous-cultures idéologiques et sociales (et non par un idéal politique comme en France), la logique de la médiation interculturelle repose facilement sur le respect de la culture de l'Autre. Comme en Allemagne, les conceptions et les dispositifs de résolution des conflits relèvent donc de l'idée que la compréhension de la différence culturelle permet de gérer les problèmes du " vivre ensemble " [91]. Dans la situation politique actuelle où l'idéologie nationale-allemande du parti FPÖ et le populisme d'extrême droite de son leader, Jörg Haider, gouvernent le pays, les initiatives de médiation interculturelle et la formation à cette pratique comportent une dimension de critique sociale non négligeable qu'on ne trouve certainement pas de la même manière dans la société allemande, bien que les conceptions de la médiation se ressemblent fortement dans ce domaine. En Autriche, les protagonistes de la médiation interculturelle s'engagent à contrecourant pour la valorisation du pluralisme culturel dans la société et mettent en cause la vision d'une société homogène.

La médiation n'est pas un thème de la recherche sociologique qui se lie avec des questions autour de l'exclusion sociale, de la ségrégation urbaine. Elle est appréhendée comme une technique de démocratisation dans le domaine de l'aménagement du territoire et une ressource pédagogique dans l'apprentissage des règles dans les interactions sociales. Dans le domaine de la gestion de la différence, elle accède à un registre normatif censé permettre de " mieux " vivre ensemble.

[90] Cf. Laimer, Christoph (2000): "Die Konstruktion der nigerianischen Drogenmafia", in: *dérive* 1, p. 39-41.

[91] Cette approche est critiquée par des voix plutôt rares qui mettent en évidence le risque de la " folklorisation " de l'autre ou déplorent la surenchère dans des manifestations culturelles au détriment des mesures politiques facilitant aux immigrés l'accès aux droits (cf. Marth, Gabriele (2000) op.cit.).

Belgique

La médiation est une pratique relativement répandue en Belgique. Ainsi, les questions de politique urbaine, de violence, de professionnalisation des acteurs sociaux, de l'école et du monde du travail semblent trouver, dans ce pays, des réponses à travers la mise en place de formes particulières de médiation. On voit cette dernière se développer plus particulièrement dans les domaines de la justice et de l'interculturel ainsi que dans le système scolaire où, mise en relation avec les politiques locales des villes, elle se renforce afin de prévenir la violence et la délinquance.

### Champ institutionnel

Suivant l'exemple du Médiateur Européen, la Belgique décline une large palette de référents institutionnels dont le rôle est de s'efforcer de rendre justice aux citoyens lésés par des dysfonctionnements administratifs. Quelque soit le niveau (fédéral, communal et régional, villes et communes) auquel le citoyen se trouve confronté à un problème administratif, le recours à un médiateur est théoriquement possible [92]. Ainsi en est-il pour les services de La Poste, ceux de la Société nationale des chemins de fer belges ou encore ceux des télécommunications.

La médiation vise également à établir une communication directe entre des services publics (Société des Transports intercommunaux de Bruxelles, Office régional bruxellois pour l'Emploi, Société flamande d'épuration des eaux, Formation et Emploi en Région flamande..) et les utilisateurs ou associations d'utilisateurs et est destinée à satisfaire les revendications ou atténuer les mécontentements.

### Champ du droit

La Belgique a vu émerger depuis une dizaine d'années un idéal de justice négociée participant du mouvement de " re-médiation " [93]. Alors que des " mesures de diversion " laissées à l'initiative du parquet complètent le dispositif des sanctions alternatives à l'échelle de la justice des mineurs, deux lois introduisent, dans le droit pénal des adultes, d'un côté, la " médiation pénale " comme modalité d'extinction de l'action publique (" médiation pénale parquet ") et, de l'autre, le travail d'intérêt général comme condition particulière de la suspension et du sursis probatoire au stade du jugement (" TIG probatoire "). Ces deux lois du 10 juillet 1994 introduisent divers modes de résolutions des conflits : médiation, formation, injonction thérapeutique... [94]

Mais dans un champ marqué - du stade de la prévention policière à celui de l'exécution des peines - par l'accroissement d'un souci de contrôle social et par les progrès d'une technologie de surveillance, l'idéal d'une " médiation restauratrice " ou communicationnelle a bien du mal à faire entendre sa voix [95]. Là où émerge la médiation, ses conditions de réalisation l'apparentent

[92] [www.belgium.fgov.be/ombudsman/21722.htm](http://www.belgium.fgov.be/ombudsman/21722.htm)

[93] Mazerol, M.T (1988) : " Justice négociée : une expression ambiguë ; pour le magistrat, un " compromis " entre deux types d'aspirations ", in : *Annales de Vaucresson*, n°29/2, p.77.

[94] Cartuyvels, Yves (mars 1998) : " Des mesures de diversion, entre justice et démocratie ", in : *JDJ*, n°173, p.32.

[95] Neys A. & Peters T., (1994) : " De straf bekeken in een herstelrechtelijk perspectief ", in : *Justice et aide sociale ; 100 ans d'évolution. Justice en sociale hulpverlening. 100 jaar evolutie*, Bruxelles, Bruylant, p.339-372.

à une formule de " conciliation/réparation ", puisqu'elle est opérée sous l'égide d'un magistrat qui cumule les fonctions de membre du parquet (intéressé à l'extinction de la poursuite) et de médiateur [96]. Ainsi, dans le champ juridique belge, le terme de médiation fait directement référence au paradigme de " justice négociée ou réparatrice" (avec, par exemple, les conversions de peines en Travail d'Intérêt Général) qui symboliserait dans le monde judiciaire une mutation de la logique pénale dans le sens d'une socialisation du pénal avec l'introduction d'une justice " douce ".

Cette mutation n'est pas appréciée de tous et, ces dernières décennies, le pouvoir judiciaire belge connaît une crise de légitimité manifeste touchant la loi pénale et ses fondements. La justice en crise voit ses prérogatives et ses frontières se resserrer face à la concurrence de nouveaux organes de règlement des conflits et de contrôle social que représente, entre autres, la médiation. Cette dernière apparaît, en effet, dans les domaines aussi variés que le droit constitutionnel, le droit économique, le droit civil, le droit pénal, le droit international public ou même le droit des ordres professionnels.

Le débat désormais classique oppose les tenants d'une approche " optimiste " de la médiation à ceux qui décèlent derrière l'introduction de ces nouveaux dispositifs une logique d'extension du pénal à des situations problématiques auparavant gérées en dehors du pénal (" *pénalisation du social* ").

Le domaine de la justice belge, s'il semble en plein bouleversement, ne l'est pas cependant pour de simples questions de " méthodes ". Ainsi, l'affaire Dutroux et les troubles qu'elle a suscités dans le pays ont provoqué une véritable crise, non seulement de la justice, mais bien plus largement encore, du gouvernement [97].

## Champ éducatif

Concernant l'enseignement, l'action de la médiation apparaît comme volontairement préventive. Le décret du Conseil de la Communauté Française du 30 juin 1998 vise " à assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale " [98]. Suivant le concept de discrimination positive et d'égalité des chances, ce décret introduit une médiation scolaire dans l'enseignement secondaire, une médiation chargée également de prévenir la violence et le décrochage scolaire. Cette médiation a pour but de favoriser, conserver ou rétablir le climat de confiance qui doit prévaloir dans les relations entre l'élève, ses parents et l'établissement scolaire.

---

[96] Bonafe-Schmidt, Jean-Pierre (1992) : *La médiation : une justice douce*, Paris : Syros, p.103-108.

[97] En 1998, le ministère de l'Intérieur change deux fois de titulaire : la cavale, le 23 avril de l'assassin présumé des petites Julie et Mélissa s'évadant du palais de justice de Neufchâteau, provoque la démission du socialiste flamand J. Vande Lanotte (remplacé par L. Tobback) en même temps que celle du ministre de la Justice, S. De Clerck qui cède son portefeuille à un autre social-chrétien flamand, T. Van Parys. Cet épisode accélère la réforme des polices et de la Justice vivement réclamée par l'opinion depuis les débuts de l'affaire Dutroux et la marche blanche d'octobre 1996. Le mouvement de protestation contre l'expulsion des étrangers en séjour irrégulier, la mort tragique le 22 septembre d'une réfugiée nigériane Sémira Adamu, entraînent la démission une nouvelle fois d'un ministre de l'Intérieur. L. Van Bossche remplace alors L. Tobback.

[98] Bortolini, Massimo (juillet-octobre 1999) : " L'intégration à plusieurs niveaux ", in : *Revue Migrations Société*, vol. 11, n°64-65, p.42-43.

## **La gestion du conflit dans la ville**

La médiation sociale trouve son aspect le plus visible dans l'action des Missions locales des quartiers défavorisés. Ces organismes mandatés par les communes et les associations centrent leur action sur les problématiques d'exclusion sociale, scolaire et professionnelle des jeunes de milieu populaire de toutes cultures et, prioritairement, de faible qualification [99]. Le but ici est de soutenir les populations concernées afin qu'elles soient respectées, valorisées et qu'elles disposent d'un revenu ainsi que de repenser et de gérer globalement les moyens mis à disposition de la commune (via les politiques régionales) pour agir sur les problèmes locaux.

Les Missions locales inscrites dans ce projet jouent le rôle d'interface entre les grandes structures publiques, les structures associatives et les habitants aidant ces derniers à formuler des revendications-recommandations auprès des responsables politiques et à monter des actions pour transformer leur quotidien. En maintenant un lien permanent entre l'action sociale et l'action plus politique, la Mission locale tente de stimuler l'organisation des habitants des quartiers défavorisés afin qu'ils trouvent des interlocuteurs du côté des responsables publics et des intervenants sociaux.

Dans un esprit tout aussi préventif, le ministère de l'Intérieur crée en 1991 la fonction d'Assistant de Concertation (AC) pour les dix communes bruxelloises. Naîtra fin 1992 le dispositif préventif du " Contrat de sécurité et de société " avec, pour chaque commune, l'opportunité de choisir au sein des diverses fonctions de médiation prévues. Centrés sur la prévention et la lutte contre la délinquance pour assurer une meilleure sécurité des citoyens, ces contrats conclus avec les communes concernent prioritairement les populations de jeunes mineurs et de jeunes adultes, regroupés sous la bannière de " marginaux ", d'immigrés et de toxicomanes, encore appelés " jeunes en difficulté ". Ils disposent pour ce faire de moyens financiers importants susceptibles d'être mobilisés dans deux volets.

Le premier, celui de la " prévention sociale ", autorise, au niveau local, l'engagement de médiateurs sociaux, d'assistants de concertation, d'agents de prévention, d'éducateurs de rue, d'intervenants divers dans le domaine de la toxicomanie, sous la direction d'un chef de projet dépendant directement du bourgmestre et du conseil communal [100].

Le deuxième volet, celui de la " prévention policière " est établi en partenariat avec, selon les communes, la police communale, la gendarmerie, les écoles, les maisons de jeunes ou encore les acteurs sportifs.

Le fonctionnaire de prévention (AC, souvent éducateur spécialisé) choisi par le bourgmestre a pour fonction principale d'améliorer les relations entre policiers et jeunes connaissant des problèmes avec l'autorité publique. Différents dispositifs sont mis en place dans ce but : animations sportives mélangeant jeunes et policiers, cours du code de la route pour les jeunes candidats au permis de conduire, médiation lors d'incidents sur le territoire de la commune, contact avec les jeunes se plaignant de harcèlement policier et mise en relation de policiers avec des jeunes peu respectueux des forces de l'ordre.

---

[99] Colloque européen (26 & 27 juin 2000) : " *La médiation sociale et culturelle : enjeux professionnels et politiques* ", Paris, Collège de France.

[100] Cartuyvels, Yves/Digneffe, Françoise/Kaminski, Dan (1997) : Droit pénal et déformalisation, in : *Les mutations du rapport à la norme. Un changement dans la modernité ?*, De Boeck Université, p.226-227.

## Champ de l'interculturel

Ayant également choisi depuis quelques années de privilégier la prévention plutôt que la pénalisation en ce qui concerne les conflits interculturels, le pays a fait l'effort de mettre en place des contrôles sociaux novateurs passant très souvent par la médiation.

Les buts de la médiation interculturelle, particulièrement destinée aux quartiers en difficulté, sont nombreux : faciliter la coexistence de populations d'origines culturelles ou géographiques différentes, inégalement adaptées au genre de vie imposé par les agglomérations urbaines et aux instruments modernes de la gestion des collectivités locales.

Pour répondre à ces besoins, la Belgique s'est donc dotée d'une politique inédite et surtout extrêmement visible puisque basée sur la mise en place d'institutions jouant ostensiblement le rôle de médiatrices entre représentants des populations d'origine étrangère et acteurs institutionnels. Des fonds divers pour améliorer l'intégration et l'implication locale des immigrés au concept de " *discrimination positive et d'égalité des chances* " (qui n'est pas sans rappeler les débuts en France des *Commissions d'Accès à la Citoyenneté* (CODAC), le panel d'activités de ces politiques est assez large.

Chaque région (Flandre, Wallonie, Bruxelles-Capitale) a pu développer sa propre politique culturelle proposant ainsi une nouveauté en tentant de construire une politique de complémentarité entre tous les niveaux pour l'intégration des étrangers au niveau fédéral.

Le *Centre pour l'Egalité des Chances et Lutte contre le Racisme* (CECLR) est ainsi né en 1993 d'une volonté politique, et reprenant les prérogatives et propositions du *Commissariat Royal à la Politique des Immigrés* (CRPI), le CECLR lutte à long terme contre la xénophobie, le racisme et toutes les pratiques discriminatoires ou de rejet de la différence qu'il soit question de la condition féminine, des étrangers, des handicapés, des malades du sida. Le centre se veut au service des associations, pouvoirs publics ou citoyens. Il mène " une lutte " à plusieurs niveaux : préventif et pédagogique (information au public, formation, sensibilisation dans les écoles), coercitif (engagement pour priver les partis d'extrême droite de dotation s'ils ont manifesté leur hostilité envers la Convention européenne des droits de l'homme, par exemple mais surtout fait office de " bureau de plaintes " pour toute personne victime d'actes racistes susceptibles d'être punis pénalement) ou d'accompagnement (participation à la commission de régularisation des sans-papiers).

La *Commission Consultative de Concertation* (CMC) [101] possède, quant à elle, un rôle purement consultatif faisant ainsi office de véritable bureau de médiation entre la population belge et la population étrangère (ou d'origine étrangère) du pays. Des réalisations exemplaires

---

[101] La Commission Consultative de Concertation (CMC)

En 1990, à Bruxelles, une commission exploratoire chargée de " *faire des propositions sur l'organisation de la concertation entre les institutions régionales et les milieux de populations d'origine étrangère* " est créée. Cette commission était composée de 36 membres dont la moitié était des élus régionaux et l'autre moitié, des représentants des populations d'origine étrangère issues d'associations immigrées ou belgo-immigrées. Les conclusions de cette commission furent remises aux assemblées sous forme d'une résolution adoptée par le Conseil Régional en juillet 1991. Une Commission Mixte de Concertation (CMC) et une *Charte des devoirs et des droits pour une cohabitation harmonieuse des populations bruxelloises* sont adoptées, intégrant des représentants des populations étrangères.

telles que l'appel au dialogue lors des émeutes de St Gilles et de Forest (impliquant des jeunes d'origine étrangère) en 1991, ont donné lieu à un rapport sur la situation des jeunes d'origine étrangère en Région bruxelloise. Pour ce faire, elle a procédé à une soixantaine d'auditions entre juin 1992 et avril 1993 avec des jeunes, des parents, des médiateurs sociaux, des associations de concertation, des enseignants, des animateurs d'associations, des directeurs d'écoles, des policiers et des commerçants. On doit également à la CMC la rédaction de la *Charte des droits et devoirs pour une cohabitation harmonieuse*, inspirée des principes de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Tous les membres de la CMC doivent dorénavant répondre à cette charte avant leur installation au sein de la commission.

La mission des *Conseils Consultatifs Communaux des Immigrés (CCCI)* [102] est avant tout informative sur la situation des immigrés dans une commune. Mais les renseignements demeurent bilatéraux puisqu'ils sont également à la disposition des immigrés sur les services administratifs, communaux et régionaux. Les CCCI émettent également des recommandations et des suggestions dans le but d'améliorer les conditions de vie dans les communes en y associant autant que possible les populations immigrées.

Les fonds contre l'exclusion et pour l'intégration des étrangers [103] sont de différentes sortes.

Le gouvernement flamand crée en 1990, un fond annuel pour lutter contre l'exclusion sociale et la pauvreté. Le budget de la Commission Communautaire Flamande (" *Vlaamse Gemeenschapscommissie* ") est, depuis, de quarante millions de francs chaque année dont 25 % sont destinés aux populations immigrées.

Le *Fonds d'impulsion pour la politique des immigrés* est instauré suite aux "émeutes urbaines" de 1991, incitant le gouvernement à mettre en place des fonds d'urgence. Ce fonds d'impulsion finance des projets de prévention de la violence urbaine émanant d'associations, communes ou institutions publiques.

Enfin, le *Fonds de Cohabitation et d'Intégration*, né en mars 1990 à l'instigation du gouvernement de Bruxelles-Capitale octroie cent millions de francs belges annuels à des actions devant promouvoir " *l'intégration et la cohabitation harmonieuse de communautés locales* ".

.....  
[102] Les Conseils Consultatifs Communaux des Immigrés (CCCI)

Dès 1964 apparaît une première proposition pour une consultation des immigrés sur les problèmes les concernant au niveau local. Mais ce sera grâce au *Service Provincial d'Immigration et d'Accueil* que divers Bourgmestres (maires) testent les CCCI. Les premiers à les accepter d'emblée sont les bourgmestres de Flémalle-Haute et de Chératte à l'occasion de la *Première Semaine de l'Immigré* en 1968. L'avancée belge est remarquable en 1972, car on comptait 25 CCCI en Belgique, pour seulement 8 en Allemagne et 2 en France ou en Hollande. La Belgique a eu un rôle de pionnière en ce domaine du fait de sa forte immigration en provenance d'Europe.

[103] Les fonds contre l'exclusion et pour l'intégration des étrangers

Plusieurs fonds pour améliorer la situation des étrangers de Belgique existent. Le *Vlaams Fonds voor Integratie van Kansarmen* (VFIK) qui deviendra ensuite le *Sociaal Impulsfonds* (SIF) pour la communauté flamande apparaît en 1990. Le montant annuel pour la Belgique est de un milliard de francs, dont 280 seulement pour Bruxelles. Ce fonds est administré par le Comité de Gestion sous la responsabilité de la *Conférence Interministérielle de l'Immigration* que préside le Premier Ministre lui-même. Le Secrétariat de ce Comité de Gestion est assuré par le *Centre pour l'Égalité des Chances et lutte Contre le Racisme* (CECLR). Trois secteurs d'actions prioritaires ont été retenus lors de la Conférence Interministérielle :

- l'enseignement, la formation et l'insertion professionnelle
- les quartiers défavorisés et les jeunes de 12 à 20 ans
- la politique communale et la sécurité

## Les enjeux de la société belge et les champs d'application de la médiation

La médiation fait figure de solution privilégiée pour le gouvernement belge. L'Etat a, en effet, montré ces dernières années son intérêt pour le thème de la médiation, notamment comme mode alternatif de justice concernant les comportements délinquants et juvéniles en milieu urbain et scolaire (prévention, formation, justice de proximité et justice dépenalisante).

" *Médiation sociale* " n'est cependant pas une formule utilisée dans le monde universitaire et scientifique belge. Les chercheurs préfèrent à cette formulation celle de " *gestion alternative des conflits (conduites à risques, déviances)* " .

Si les questions de l'interculturel paraissent se poser de façon si prononcée dans le pays, appelant ainsi directement la solution de la médiation, l'explication s'en trouve sans conteste dans ce que nous appellerons les " clivages belges " encore palpables de nos jours.

La combinaison des clivages fondamentaux que sont le clérical/anticlérical, le francophone/néerlandophone, le centre/périphérie et enfin celui des possédants/travailleurs a conduit le pays à un cloisonnement de la société civile en strates verticales. Cette conception particulière du pluralisme a pour effet de neutraliser les conflits et de favoriser l'adaptation progressive au changement [104].

L'Etat n'a, ainsi, de cesse, depuis des années, d'éviter toute source de conflit pouvant ouvrir les plaies encore non cicatrisées de l'identité nationale. De par les conflits communautaires qui ont marqué son histoire, la Belgique s'est ainsi dotée d'une sensibilité particulière, voire d'une tradition, de consensus. Ce constat peut être fait alors même qu'il apparaît clairement aujourd'hui que le processus de séparation et d'autonomisation de la partie néerlandophone, pour être actuellement plus discret, ne s'en poursuit pas moins inexorablement.

Cette faculté de négociation et de médiation a tenté d'être appliquée aux étrangers immigrés comme elle l'avait été pour les Belges eux-mêmes. Forte de son héritage " multiculturel ", la Belgique se montre donc particulièrement sensible aux moyens alternatifs de gestion des conflits. La médiation entre tout naturellement dans une politique de prévention sensible aux problèmes de discrimination, d'implication politique des habitants de quartiers en difficultés, de professionnalisation des relais interculturels (médiateurs dans transports, hôpitaux, ville, école...).

La lutte contre la xénophobie, l'exclusion mais aussi les nouveaux métiers de la médiation engendrent un intérêt de plus en plus prononcé de la part des différents acteurs sociaux. Ces nouveaux métiers de la médiation (femmes-relais, médiateurs sociaux dans les transports et endroits publics...) participent de l'entrepreneuriat ethnique et des processus de représentation des minorités. Ici, les mots clef sont bien ceux d'*égalité des chances et de discrimination positive* envers les minorités.

La médiation paraît correspondre à cette structure d'un pays morcelé sur divers axes (culturel, linguistique, économique, géographique et confessionnel) lui permettant de pratiquer un consensus établi sur la base du concept d'intégration/insertion.

---

[104] Miroir, André (1990) : " La Belgique et ses clivages : contradictions structurelles et familles politiques ", in : *La Belgique, Pouvoirs*, PUF, n°54, p.10-14.

Danemark

La médiation au Danemark semble essentiellement se définir à travers les expériences institutionnelles du *Public management*. Le programme gouvernemental concernant les questions de gestion publique s'est axé ces dernières années sur le secteur des services. Les discussions ont porté sur des problèmes tels que la participation de l'utilisateur, la qualité des services, la politique du personnel, les choix offerts aux citoyens. Un aspect très important du contexte dans lequel se situe la réforme de la gestion au Danemark tient à l'existence d'un secteur public fortement décentralisé. Comtés et communes disposent d'un large degré d'autonomie en ce qui concerne la façon d'organiser leurs missions.

Une seconde remarque introductive peut être faite concernant le rapport des citoyens aux institutions. Au cours du printemps 1998, l'Institut Gallup danois a mené, pour le compte du ministère des Finances, une enquête qui a porté sur 1 571 personnes de plus de 15 ans pour déterminer les aspects caractérisant les relations entre les citoyens danois et le secteur public. Cette enquête a conclu d'une façon générale que les Danois sont grandement favorables à l'Etat providence. La confiance portée par les Danois aux institutions publiques est parmi les plus fortes du monde. Celle qu'ils accordent aux agents du secteur public est également très forte. Le degré de satisfaction à l'égard des services publics est élevé et dans le cas de certains services il a même progressé ces dernières années.

L'état provisoire de la recherche sur la médiation au Danemark nous a entraînés dans un premier temps à creuser les significations de la participation des citoyens au niveau local et à mettre l'accent sur l'incitation de l'Etat dans ces initiatives.

## Champ du droit

Dans les pays nordiques et plus précisément au Danemark et en Norvège, dont les destinées politiques furent liées pendant plus de quatre siècles, une longue tradition historique est à l'origine d'un système original et dual de procédure administrative et judiciaire en matière de séparations, divorces et autres conflits familiaux annexes. Dans les deux pays, la quasi-totalité des séparations et divorces est réglée par voie administrative pour des raisons de simplicité et d'économie, mais aussi parce que l'époux qui ne consentirait pas sait que sa résistance est de toute manière inutile. L'autorité compétente est le gouverneur du comté.

A l'heure actuelle toutefois, il semble que ces procédures, définies comme des formes de médiation obligatoire, soient critiquées et qu'il soit proposé de les remplacer par un recours volontaire à des services de médiation publics et privés [105].

La médiation est une très ancienne forme de règlement des litiges civils au Danemark. Dans le " Dansk lov ", datant de 1683, la liberté pour les parties d'avoir recours à la médiation est déjà mentionnée [106].

Il existe à Copenhague un institut The Danish Institute of Arbitration, créé en 1981 par le barreau de Copenhague qui propose des procédures de médiation dans des domaines variés.

[105] Meulders-Klein, Marie-Thérèse (1997) : "Les modes alternatifs de règlement des conflits en matière familiale. Analyse comparative ", in : *Revue Internationale de Droit Comparé*, n°2, p. 383-407.

[106] Boserup, Hans (1998) : " The Mediation Process, possibilities and limitations ", Summary of Ph.D thesis, University of Aarhus, 1998, [www.danskmediation.dk](http://www.danskmediation.dk).

La législation danoise contient de nombreux détails concernant la médiation [107] mais contrairement à la Norvège, la médiation relevant du tribunal (*court mediation ou mediation inside the courtroom*) n'est pas développée.

La médiation au Danemark est essentiellement pratiquée par des médiateurs professionnels. Avocat et professeur, Hans Boserup qui dirige un institut privé, Dansk Forliksnoevn (*the Danish Settlement Committee*), a créé un autre institut, the Danish Mediation. Ce dernier tente de mettre en contact tous les médiateurs du Danemark relevant du domaine du droit.

Par ailleurs, des entreprises privées spécialisées dans les procédures d'arbitrage (comme par exemple Phillips and Partners) collaborent avec des institutions pratiquant l'Alternative Dispute Resolution.

### Champ de l'interculturel

La question de l'intégration et de la lutte contre les discriminations se développe au Danemark dans un climat de tolérance de plus en plus ténue à l'égard des immigrés. La réalité de l'immigration suscita à partir de 1990 des vagues de xénophobie alimentées par un sentiment d'insécurité.

C'est dans ce contexte que l'Association pour la Coopération internationale (*Mellemfolkeligt Samvirke - MS*), le Réseau du Mouvement syndical (*Netværk i Fagbevægelsen - NIF*) qui fonctionnent dans le cadre du Forum International des Travailleurs (*Arbejdernes Internationale Forum - AIF*) et la Confédération générale des travailleurs danois (*Landsorganisationen i Danmark - LO*) ont organisé en 1998 la "Campagne pour l'égalité malgré les différences" avec le concours de l'agence de publicité *DDB Needham*. En collaboration avec des réfugiés et des immigrés, cette campagne avait pour objectif d'attirer l'attention sur les minorités ethniques en tant que ressource sur le marché du travail et sur la façon dont chaque lieu de travail et chaque organisation peuvent œuvrer à l'égalité ethnique sur le marché du travail. Le groupe cible a donc été en premier lieu les salariés et leurs organisations.

Misant sur l'humour (représentations comiques données au niveau national sur les lieux de travail, dessins humoristiques, publicité), la campagne s'est attachée à formuler une politique et des plans d'action en faveur de l'égalité ethnique avec pour slogan " voir la différence comme un avantage ".

Sur un autre plan, il existe au Danemark des entreprises de consultants qui interviennent dans le domaine de l'intégration et des relations ethniques. Celles-ci développent des expertises dans ce champ en évaluant par exemple comment la médiation ethnique peut intervenir en tant qu'outil pour les cas de discriminations. Depuis 1999, PLS Ramboll évalue le programme du gouvernement relatif à la médiation ethnique en étudiant les expériences mises en place dans les municipalités sur le thème de l'intégration des immigrés. Le projet comprend également une évaluation des programmes de formation pour des médiateurs ethniques. D'une façon générale, les programmes du secteur public et les politiques qui les accompagnent sont évalués au Danemark par des entreprises de consultants. Ces pratiques sont regroupées sous le terme de *Social Management*.

[107] Carsten Anker, "mediation in Scandinavia ", [www.mediation.nl/scandinavia.htm](http://www.mediation.nl/scandinavia.htm).

## La gestion du conflit dans la ville

Depuis une dizaine d'années, le gouvernement local scandinave a changé. Les pouvoirs ont été décentralisés vers des organisations de services locales et les usagers ont commencé à devenir influents. Pour Peter Bogason, ces évolutions doivent être prises en compte dans les recherches relatives aux politiques locales étudiées le plus souvent à partir du vote pour les partis politiques alors qu'un nombre croissant de citoyens sont impliqués dans les organisations de service public sans affiliation politique particulière [108].

Il existe au Danemark, trois formes d'institutionnalisation du rôle actif de l'utilisateur : la liberté de choix entre institutions, les ateliers d'utilisateurs et les conseils d'utilisateurs impliquant des niveaux d'activité différents. Ces modèles issus de la modernisation des institutions sont essentiels pour comprendre la participation de la population, notamment au niveau local.

Concernant la liberté de choix, il ne s'agit pas seulement de son institutionnalisation, mais aussi de la légitimation universelle de ce choix. Un changement profond est ainsi intervenu concernant l'influence des utilisateurs des institutions qui nous conduit vers la problématique centrale de la médiation sociale danoise. Au Danemark, l'institutionnalisation de "la voix du choix" (voice of choice) a pris la forme de conseils d'utilisateurs (*users boards*) qui dirigent des institutions telles que les écoles primaires, les crèches, les maisons de retraites. Depuis 1990, les écoles élémentaires danoises ont un conseil d'administration majoritairement composé de parents d'élèves.

Les conseils d'utilisateurs sont des formes de participation des citoyens qui connaissent une expansion importante ces dernières années. Historiquement, l'idée de comités d'utilisateurs dans le secteur public n'est pas nouvelle mais il faut noter que depuis la fin des années 80 et durant les années 90, ces dispositifs se sont développés dans un nombre croissant de secteurs où ils représentent une forme de participation citoyenne. Ces conseils d'utilisateurs sont à l'image d'autres structures où l'utilisateur est intégré à l'institution et l'influence. Dans le cas des écoles primaires par exemple, les conseils volontaires de parents (*voluntary parent committees*) ont été supplantés par les conseils obligatoires de parents (*obligatory parents' board*), eux-mêmes remplacés par les comités obligatoires de parents (*obligatory parent committees*). Il est important de relever cet aspect obligatoire de la participation qui nous ramène directement à un enjeu fondamental de la société danoise structurée par un Etat-providence fort. En revanche, cette remarque met en porte à faux la volonté de faire recouvrir à ces expériences le thème de la médiation sociale qui suppose la volonté libre des sujets à y participer.

Ces conseils d'utilisateurs sont par ailleurs directement liés au thème de la ville. En effet, une abondance d'expériences est aujourd'hui concentrée au niveau des municipalités et des comtés. Ainsi, the *National Association of Local Authorities*, the *Association of County Councils in Denmark*, the *Municipalities of Copenhagen and Frederiksberg*, et *The Institute of Local Government Studies* (AKF) ont conduit le projet concernant les conseils d'utilisateurs dont les fonctions et les perspectives se sont vues transformées dans ce cadre. Les secteurs concernés par le projet sont les bibliothèques publiques, les maisons de retraites, les crèches, l'école primaire et le lycée.

---

[108] Bogason, Peter () : *Public Policy and Local Governance. Institutions in Postmodern Society*, Cheltenham, UK, Northampton, USA, Edward Elgar.

Le principal objectif des ces conseils d'usagers est basé sur un partage des responsabilités pour de meilleurs services dans le secteur public. Cependant, il faut noter des différences parmi les secteurs énoncés [109]. Par exemple, le but des conseils d'usagers dans le milieu des personnes âgées est de motiver la participation active de ces dernières alors que dans d'autres champs comme le lycée et les bibliothèques publiques, il s'agit de renforcer les relations avec l'environnement extérieur. Le comité joue ici une sorte de rôle d'ambassadeur et se charge de rendre visible les institutions dans la communauté locale. On s'éloigne donc dans ce dernier cas de la conception de médiation.

Ces conseils d'usagers peuvent être considérés comme des formes de médiation dans leur tentative d'établir une relation de face à face entre les administrations et les usagers.

Concernant leurs liens avec le niveau des municipalités et des comtés, les conseils d'usagers fonctionnent apparemment de façon autonome. Certains facteurs indiquent que l'administration locale joue le rôle de filtre entre le niveau politique et les conseils d'usagers.

Les études existantes sur les conseils d'usagers ont montré qu'ils n'avaient pas ou que peu d'influence sur les politiques locales. La raison pour laquelle leur pouvoir semble limité dépend de plusieurs raisons. En premier lieu il s'agit d'une barrière structurelle : les municipalités, les comtés et le ministère de l'Éducation prennent les décisions finales et le pouvoir de regard sur les décisions dans les cinq secteurs. En second lieu, il faut noter que le travail du comité est bénévole et les personnes s'engagent souvent en plus de leur travail dans ces organisations, ce qui se ressent au niveau de l'investissement.

Par ailleurs, il existe d'autres formes d'expériences au niveau municipal, qui s'inscrivent dans le cadre de stratégies pour la régénération urbaine. The Government's Urban Committee (*Byudvalget*) a mis en place un programme destiné à la qualité de vie dans les quartiers en difficulté. Il s'agit du Danish urban regeneration programme Kvarterloft [110], amorcé en 1997 et qui repose sur des partenariats publics/privés, sur la participation des citoyens ainsi que sur des projets multidimensionnels. Les projets reposent sur les idées des résidents de ces zones.

Dans le contexte danois, ce programme est novateur car il s'adresse aux quartiers et non plus à des citoyens individuels ou à certaines zones d'habitation dans un quartier. Les services locaux du Kvarterloft facilitent la coopération des citoyens actifs avec des branches variées du gouvernement local et joue ainsi un rôle de médiateur.

Une importante mesure nouvelle est le projet Service & Solidarité, résultat d'une coopération entre l'Etat danois, l'Association des Conseils de Comté et l'Association Nationale des Collectivités Locales.

L'objectif général du projet est de créer un cadre permettant au secteur public, d'une part de tirer les leçons du passé et de se réformer, et d'autre part de promouvoir un débat sur les futurs défis du secteur public.

Le projet repose sur le principe de la gouvernance par le Web. Autrement dit l'accent est mis sur l'interaction par voie de réseaux électroniques et la promotion d'un débat public associant à égalité citoyens et professionnels.

[109] Floris, Toini S. ; Bidsted, Charlotte : "User Committees : a Cross-Sector Report. Experiences from the Municipal and county authorities ", Institute of Local government Studies, AKF, [www.akf.dk](http://www.akf.dk)

[110] Danish Building and Urban Research (2001) : " Municipal governance strategies of the Danish urban regeneration programme ", [www.sbi.dk](http://www.sbi.dk)

Le premier objectif du projet est de faciliter la réalisation d'expériences et de partages de connaissances sur la gestion, l'organisation et les relations avec les citoyens au sein du secteur public.

Ce site constitue l'axe de communication du projet Service & Solidarité, avec ses forums dans lesquels les managers et les agents du secteur public peuvent coordonner des expériences novatrices et dialoguer sur des pratiques et des questions professionnellement intéressantes, et où par ailleurs citoyens, usagers et fonctionnaires peuvent avoir des échanges de vues sur les questions essentielles concernant les défis que doivent relever la société de solidarité en général, et le secteur public en particulier [111].

Comme en Suède, les nouvelles technologies constituent un vecteur important dans les projets de médiation sociale afin de créer un dialogue entre citoyens et professionnels qui devient la base d'un cadre de référence pour les réformes du secteur public.

### **Champ institutionnel**

Dans la perspective d'inciter la participation citoyenne, une nouvelle forme de débat public s'est mise en place au Danemark à partir de la fin des années 80. Les "conférences citoyennes", dites parfois aussi du consensus réunissent citoyens et experts dans le but d'une rencontre et d'un échange approfondie sur divers thèmes. Confrontés à une question qui constitue un enjeu pour la société, les responsables politiques ou institutionnels demandent à un groupe de citoyens, totalement profanes en la matière de donner leur avis. Il en est ainsi lorsque des problèmes considérables, comme ceux que posent la santé ou l'environnement semblent séparer l'opinion publique, la population, d'un côté, et le monde des experts de l'autre. L'objectif de la conférence citoyenne est d'éclairer le plus largement possible un sujet et d'avoir un impact sur les débats parlementaires et les processus de décisions.

La mise en regard des points de vue fait de cet espace de rencontres une forme de médiation, au sens cette fois d'une modalité de traitement politique des problèmes et des conflits sociaux et culturels.

### **Les enjeux de la société danoise et les champs d'application de la médiation**

Le développement de la médiation dans le domaine du droit au Danemark rejoint les débats que l'on peut observer actuellement en Europe dans le cadre des politiques judiciaires. C'est au début des années 90 que la médiation a été introduite au Danemark. En 1993, Hans Boserup, un avocat danois formé à la médiation aux Etats-Unis, en Irlande et en Allemagne a publié des livres et de nombreux articles relatifs à la médiation entre victimes et auteurs des dommages, la médiation scolaire, et la médiation entre sociétés. Il enseigne la médiation à l'université d'Aarhus aux étudiants en droit et en psychologie. Il est également membre fondateur du World Mediation Forum, membre fondateur de la Médiation danoise et président du Forum nordique de médiation (Danemark, Norvège, Suède et Finlande). Sa thèse repose sur le rôle central des émotions dans les conflits. Dans cette perspective, pour un médiateur, la reconnaissance des émotions devrait venir d'une écoute empathique.

---

[111] OCDE (2000) : " Evolutions dans la gestion publique au Danemark ", mise à jour 2000, [www.oecd.fr](http://www.oecd.fr)

Hans Boserup a par ailleurs mis en lumière quatre grands types de médiation qui soulignent les clivages qui peuvent exister entre les modes alternatifs de règlement des différends. Ces remarques ne se cantonnent pas aux procédures existantes au Danemark et permettent d'approfondir la réflexion sur l'évolution de la médiation dans le domaine du droit. Boserup dégage ainsi un premier modèle, *générique*, qui était structuré par étapes. Les besoins et les intérêts comptaient davantage que les positions. L'objectif était alors de parvenir à un accord et de transformer les parties en leur donnant le pouvoir de décider. L'appropriation progressive de l'idée de médiation par les avocats ou les hommes d'affaires a inversé le procédé. Pour être efficaces, beaucoup de ces médiateurs ont misé sur l'obtention de règlements en donnant la priorité aux positions des parties au détriment des besoins et des intérêts. L'introduction de la pratique de la médiation chez les thérapeutes et les psychologues a transformé également le concept de médiation qu'il est difficile de distinguer dans ce domaine de la thérapie. En réaction au modèle thérapeutique est apparue alors une méthode *systémique cognitive* qui a tenté de rationaliser la démarche en proposant de travailler par étapes en vue de l'obtention d'un règlement des problèmes. En réponse à la méthode tournée essentiellement vers l'obtention d'une solution, une quatrième voie appelée méthode *transformative*, axée sur les possibilités d'autonomie des parties et leur reconnaissance, s'est dessinée. Ainsi, au-delà de l'hypothèse majeure et générale de la déjudiciarisation des procédures, la médiation dans le domaine du droit comprend de nombreuses nuances qui correspondent à autant d'enjeux dans les initiatives et les orientations qu'elle entraîne.

Comme en Suède, les enjeux relatifs à la médiation dans le domaine interculturel se rapportent essentiellement à la question du racisme. La question de l'intégration préoccupe énormément les pouvoirs publics même si cet intérêt est récent. Pendant les années 80, la politique d'intégration danoise était régulièrement critiquée comme étant une politique d'assimilation [112].

L'activisme d'extrême droite est devenu de plus en plus visible au Danemark ces dernières années. Le mouvement néo-nazi DNSB s'est fait remarquer par ses défilés et ses manifestations. Bien que ce genre d'événements aient été peu fréquents, ils ont bénéficié d'une large couverture médiatique, du fait qu'ils ont donné lieu à des contre-manifestations qui ont débouché sur des affrontements de rue.

En 1993 a été créé un centre privé de documentation et de conseil sur la discrimination raciale. Le Danemark n'a aucun organisme officiel pour recevoir les plaintes individuelles dans des cas de discrimination. Les cas soumis au centre par des membres de minorités ethniques au Danemark suggèrent que les étrangers sont fréquemment victimes de discrimination ou d'injustices avérées. Cela va de la discrimination structurelle, par exemple sur le marché du travail, aux violences racistes.

La police danoise a décidé de surveiller étroitement l'évolution de la situation dans ce domaine. Les circonscriptions de police ont reçu l'instruction de tenir des statistiques des cas impliquant des mobiles racistes et d'enquêter de la sorte lorsque les victimes de violences pensent qu'elles ont été victimes de crimes racistes, par exemple dans les cas d'agression.

---

[112] Schierup, Carl-Ulrich (1994) : "The right to be different : Multiculturalism and the racialization of Scandinavian Welfare Politics ; the Case of Denmark ", in : *Innovation*, Vol.7, n°3, p. 277-288.

En 1997, le débat politique sur les réfugiés et les immigrés au Danemark a été particulièrement agité ce qui s'est entre autres traduit dans les médias par une attitude négative vis-à-vis de ces groupes.

En juin 1997, un Conseil pour l'égalité ethnique (Board for Ethnic Equality) a été créé au Danemark. Composé de 17 membres, dont la moitié viennent de minorités ethniques, cette institution est chargée de donner des conseils en matière de discrimination et d'égalité ethnique au Parlement danois (Danish Parliament/Folketing), au gouvernement central et aux collectivités locales ainsi qu'aux organisations privées. Une autre tâche de ce conseil est de veiller à l'articulation des autres politiques avec les enjeux de l'égalité ethnique et des droits des minorités. L'institution joue également le rôle de référent pour des cas individuels ou des organisations en proposant des solutions pratiques et en formulant des recommandations à partir de cas concrets de discriminations. Pour autant, il ne s'agit pas d'une commission chargée du traitement des plaintes et il ne peut prendre des décisions sur la base de cas individuels. Par ailleurs, il évalue les politiques publiques relatives à l'élimination de la discrimination raciale. Il peut ainsi mettre en lumière des processus discriminatoires en matière de logement des réfugiés, relatifs au domaine scolaire ou encore aux crèches.

Les enjeux liés à la médiation sociale dans le cadre de la ville reposent sur la modernisation des institutions danoises qui a engendré un vaste débat sur la place de l'utilisateur face aux services publics. L'autonomie locale est historiquement et constitutionnellement un élément important dans le système municipal danois. Si au Royaume-Uni les réformes tendent à minimiser l'Etat, au Danemark, elles ont tendance à protéger l'Etat. Au niveau du secteur public, il existe une tradition d'Etat fort combinée cependant avec une intégration entre l'Etat et la société à travers des gouvernements locaux bénéficiant d'une grande autonomie et à travers une intégration avec les organisations. La culture politique danoise est divisée entre l'autonomie des citoyens et la tension entre un Etat fort, l'auto-organisation et les droits des individus. Il y a un sentiment d'autonomie des citoyens dans la société civile et l'Etat joue le rôle de médium pour les opérations publiques à travers la participation institutionnelle [113].

Au Danemark, le quasi-gouvernement est un sujet qui suscite beaucoup d'intérêt.

Depuis une dizaine d'années, les pays scandinaves vivent une fragmentation organisationnelle du gouvernement local par le biais de l'introduction de conseils de quartiers [114]. La fragmentation organisationnelle (*organizational fragmentation*) signifie que le système du gouvernement local basé sur un conseil élu chargé de procurer des services pour une population donnée est en train de se différencier en plusieurs unités dont les liens ne reposent pas sur une hiérarchie mais sur une chaîne de gouvernance (*channels of governance*).

L'intérêt de relater les enjeux liés à la notion de gouvernement local au Danemark permet de mettre en lumière les phénomènes de partenariats dans ce pays et les nouvelles formes de démocratie locale.

Les efforts de modernisation des institutions amorcés depuis les années 80 lancent un défi au rôle traditionnel de l'utilisateur des services publics. En effet, cette modernisation a introduit une nouvelle conception de l'utilisateur perçu comme un représentant actif intervenant dans la

---

[113] Rhodes, R. A. W (1999) : "Traditions and Public Sector Reform : Comparing Britain and Denmark ", in : *Scandinavian Political Studies*, Vol.22, n°4, p. 341-370.

[114] Bogason, Peter (1996) : " The fragmentation of local government in Scandinavia ", in : *European journal of Political Research*, n°30, p.65-86.

production des services publics. Cette nouvelle perspective suscite de nombreux débats [115]. Certains s'y opposent en considérant ce nouveau rôle comme un socle apolitique pour la protection des intérêts individuels. D'autres, comme Nyseth et Thorpe sont plus hésitants et le considèrent comme une forme pré-politique de participation collective. Enfin, d'autres comme Haarder voit dans ce processus une chaîne apolitique d'influence des usagers qui renforce la démocratie dans la mesure où les politiques ne supplantent plus les décisions individuelles.

Dans les années 90, un modèle d'organisation séparant la politique (les objectifs) de l'administration (les services) a été mis en place. Des transferts de responsabilité s'appuyant sur des contractualisations avec des entreprises privées ont été engagés comme par exemple les soins pour les personnes âgées. Il y a également aujourd'hui un intérêt croissant pour impliquer des associations dans divers domaines tels que les problèmes d'hébergement pour les réfugiés.

La création et le développement d'un Etat-providence, tel le modèle social démocratique scandinave, sont largement basés sur un "contrat social " ou "partenariat politique " entre les différents partenaires sociaux de la société. Toutefois l'échec de la lutte pour le plein emploi au cours des quinze, vingt dernières années a remis en question l'efficacité de ce modèle d'assistance. En effet, pendant des décennies, les partenaires sociaux ont joué dans le modèle d'assistance danois un rôle important dans les domaines de la conception de l'administration de la politique du marché de l'emploi, mais ils n'étaient pas impliqués dans la politique sociale. On considérait que cette dernière ne les concernait pas et qu'elle était essentiellement réservée aux instances publiques. C'est à partir du milieu des années 90 que le ministère des Affaires sociales a créé un dialogue au niveau national en vue de stimuler l'engagement des partenaires sociaux dans le domaine de l'exclusion sociale [116]. Le rôle que les syndicats ont joué au niveau du projet de lutte contre le racisme évoqué plus haut peut être une illustration d'un regain d'engagement sur certains problèmes. Ces réflexions nous invitent en tous cas à creuser le rôle des syndicats dans ce pays qui occupent une place centrale dans de nombreuses négociations et initiatives.

Le principe de la participation au Danemark met en cause la manière traditionnelle de considérer les citoyens défavorisés comme des "clients " ou des "groupes-cibles ". Cette optique et cette pratique de clientélisme dans nombre d'œuvres sociales ne mettent généralement pas en question l'exclusion politique et l'impuissance des exclus.

[115] Sorensen, Eva (1999) : " Democratic governance and the changing role of users of public services ", in : *Research Papers from the Department of Social Sciences*, Roskilde University, n°3.

[116] Andersen, John (1995) : " Expérimentation et mobilisation nouvelle au Danemark ", in : *Service Social dans le Monde*, n°1 et 2, p. 74-78.

---

Espagne

---

On retrouve, en Espagne, la médiation ("mediación") dans la plupart des champs que nous étudions. Elle semble même si largement usitée que déjà les professionnels s'emploient à critiquer cette pratique, notamment en ce qui concerne son utilisation dans le cadre de la gestion des violences domestiques. Il apparaît néanmoins qu'on y ait encore largement recours dans le domaine des violences scolaires et urbaines ainsi que dans celui des relations interculturelles.

### Champ institutionnel

"El Defensor del Pueblo" [117] se présente comme le cousin espagnol du médiateur de la République français. Son rôle est "la protection et la défense des droits fondamentaux" ainsi que "la supervision des administrations publiques". Ainsi, la Constitution lui assigne la mission de superviser l'activité des administrations publiques et de leurs agents. C'est à ce titre qu'il peut recevoir les plaintes visant ces organisations et gérer les conflits entre elles et les citoyens-plaignants.

### Champ du droit

La médiation est encouragée dans la mesure du possible avec comme arguments qu'il s'agit là d'un dispositif propre à adoucir le conflit, peu coûteux, qui respecte la vie privée, qui est plus rapide que le procès et qui représente un risque minoré de dégâts psychologiques. C'est principalement dans les affaires familiales que la médiation est particulièrement visible. On la rencontre ainsi comme alternative aux procès de séparation ou de divorce.

Une procédure de médiation consiste en une série de sessions (entre 3 et 6) d'environ une heure et demi durant laquelle les couples sont mis en présence. Assistent également à ces séances, un psychologue et un avocat avec l'aide desquels les membres du couple devront envisager différentes solutions nécessaires à l'établissement d'un accord préalable entre les deux parties. En aucun cas, il ne s'agit là d'une thérapie de couple mais bien d'une alternative au procès qui prône la résolution douce du conflit. Il s'agit là d'une résolution au cas par cas qui envisage - dès le moment de la signature de l'accord - la relation future des différents membres de la famille conjuguant, tel qu'en Autriche, l'émotionnel et le droit [118].

Concernant le problème de la violence conjugale, l'Espagne s'est dotée depuis 1998 d'un arsenal législatif spectaculaire pour combattre ce phénomène. Ce plan, dont le budget global s'élève à 60 millions de dollars, prévoit des mesures pour éloigner de force le conjoint violent de sa victime, la poursuite systématique des cas de mauvais traitements, la création "d'unités d'attention aux femmes" dans les commissariats et le lancement d'une campagne de sensibilisation. Les foyers d'accueil pour femmes battues sont nombreux à être nés récemment et, avec eux, certaines initiatives de médiation à l'attention des conjoints établies sur le même modèle que la procédure de médiation à destination des couples séparés.

Ce recours à la médiation fut largement décrié par les professionnels (avocats, psychothérapeutes...) ainsi qu'en témoignent les actes du protocole de l'Oregon Domestic Violence Council (1999) à travers cette phrase : "La médiation n'est pas une procédure appropriée

[117] [www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es)

[118] Renseignements : Institut d'Estudis de la Sexualitat i la Parella

à tous les cas et un accord n'est pas nécessairement l'issue idéale de toute médiation ". Ainsi, en cas de violence domestique la médiation semble inappropriée pour les spécialistes, hormis s'il s'agit d'une requête expresse de la victime et si les séances se déroulent en présence de spécialistes rompus à l'art de la médiation ainsi que d'un avocat.

### Champ éducatif

L'Espagne, à l'instar de ses voisins européens, connaît le problème de la violence scolaire. Les éléments qui composent cette violence ne sont cependant pas les mêmes au Royaume-Uni ou en France. Ainsi, le chahut et les comportements perturbateurs considérés comme violents par ces pays - car pouvant être vécus comme tels par les autres élèves et les enseignants - ne sont pas envisagés comme tels par l'Espagne. En revanche, la violence est rattachée comme dans de nombreux autres pays à la violence entre élèves et celle envers le personnel enseignant.

Pour lutter contre cette violence, différentes actions sont menées dans le pays afin de promouvoir la convivialité dans les établissements scolaires. Qu'il s'agisse d'actions menées au niveau national ou d'actions décentralisées au niveau des provinces, elles sont orientées vers l'éducation à la tolérance, la prévention de la violence et l'éducation au civisme et à la lutte contre le racisme et la xénophobie.

La politique nationale concernant les problèmes de violence est régie par le " Décret royal sur les droits et les devoirs des élèves et le code de conduite dans les écoles " (ministère de l'Éducation, 1995). Ce décret donne les directives quant à la définition et la gestion des problèmes de discipline dans les écoles.

Grâce aux conventions signées entre le ministère du Travail et de la sécurité et les universités (particulièrement avec celle de *Madrid Complutense*) se mettent en place des formations à la médiation pour les enseignants. L'accent est mis sur la gestion du comportement et les techniques de résolution des conflits.

Ainsi, suite à une enquête sur la violence scolaire réalisée en Andalousie auprès d'un échantillon de 4914 élèves de 8 à 18 ans, un programme de lutte contre la violence fut élaboré en 1995. Ce programme, baptisé SAVE (*Sevilla Anti-Violencia Escolar*), comprend une formation à la médiation et à l'écoute destiné aux enseignants dans le cadre de séminaires de sensibilisation aux problèmes de violence sur les pairs et sur les élèves ainsi que la mise en place d'une ligne d'écoute téléphonique pour les victimes et les témoins de violence en milieu scolaire. L'enquête débouche également sur l'élaboration d'un modèle d'intervention éducative global sous la forme d'un guide intitulé " *La convivencia escolar. Qué es y como Abordaria* " à l'attention des enseignants. Ce guide, publié par les autorités éducatives du gouvernement andalou, propose, entre autres, un modèle d'intervention à adapter au contexte local et particulier de chaque école. Les outils qu'il propose sont les cercles de qualité, la médiation des conflits ainsi que des programmes d'entraide entre pairs.

La nouvelle loi d'orientation scolaire (*Loi d'organisation générale du système scolaire-LOGSE-1990*) qui suit ces innovations en matière de prévention met en place diverses mesures tendant à faire de l'école un milieu favorable aux relations interpersonnelles dans un esprit de coopération et d'entraide. Ces mesures comportent entre autres la formation continue des enseignants afin de les préparer à affronter personnellement les conflits et les situations violentes et à les traiter de façon éducative.

Les objectifs de ces mesures sont essentiellement le développement des relations sociales entre élèves et adultes, l'incitation au respect, à la tolérance, la résolution pacifique des conflits et la coopération entre élèves. L'accent est mis sur le rôle du tutorat des professeurs et des structures de conseil et d'orientation au niveau de toutes les écoles secondaires.

### La gestion du conflit dans la ville

La médiation apparaît comme omniprésente dans ce champ précis. Les études la concernant sont pléthoriques et la plupart, à ce que nous avons pu en juger, la considèrent comme un des éléments centraux de la démocratie. Elle revêt selon les utilisations qui en sont faites différentes fonctions.

L'émergence de ces multiples formes de gestion alternative des conflits ("*Gestio Alternativa de Conflictos*" - GAC) est due à la confluence de facteurs sociaux, culturels et politiques qui ont posé la nécessité d'avoir recours à une nouvelle façon de gérer les conflits dans l'espace public et d'instaurer une nouvelle façon de gouverner. Ont accompagné cette demande de GAC, celles de plus de participation citoyenne, de démocratie délibérative, de *strong democracy*... Bref, une demande d'évolution de l'Etat - vers moins de technocratie dans l'administration publique et vers la décentralisation du pouvoir - qui se fit entendre dès la fin de la dictature.

Actuellement, la médiation est fortement utilisée. A tel point qu'il nous est impossible d'énumérer de façon exhaustive et détaillée l'ensemble des usages qui en est fait. Nous noterons cependant que, d'après le chercheur Ferran Camps [119], les recours à la GAC, en particulier en Catalogne, peuvent couvrir divers objectifs.

Les recours à la GAC dans le but "d'agir" comprend, par exemple, la médiation ad-hoc, la négociation pour réguler ("*REG-NEG*") ainsi que les dialogues sur les politiques publiques. Il s'agit là de mettre en place un dispositif de médiation en amont avant que le conflit n'ait la possibilité de s'installer structurellement. Le recours à cette même GAC pour "générer le consensus", englobe la participation citoyenne, les cercles d'étudiants ou encore l'éducation pour la formation à la diversité dans le but, cette fois-ci, d'établir un dispositif de médiation comme management des conflits et de négociation des résolutions dans la durée.

Suivant ce modèle, la médiation est ainsi déclinée à travers différents projets dans la quasi-totalité des domaines de la vie publique. Ainsi, pour la seule Catalogne, sont concernés les domaines de la sécurité citoyenne (police de proximité de l'Hospitalet de Llobregat...), de la garantie des droits institutionnels (Bureau pour la non-discrimination de Barcelone-OND...), de la participation citoyenne (Pla Estrategic de Rubi i Consells Ciutadans...), le socio-éducatif (projet d'intégration scolaire...), le domaine de l'immigration (auquel nous reviendrons plus loin) et enfin celui des services sociaux municipaux avec, par exemple, le programme interdépartemental de coordination et de tractations des conflits à Mollet del Valles.

Nous essayerons de résumer ces exemples foisonnants de recours à la médiation à travers un exemple, celui de la gestion des conflits dans le quartier de Clot à Barcelone (Catalogne).

[119] Camps, Ferran/Amoros, Moises/Pastor, Xavier (Abril del 2000) : "*Mediacio comunitaria i gestio alternativa de conflictos a Catalunya. Una guia per a la governabilitat*", in : *Finestra oberta*, n°15, Ed. Fundacio Jaume Bofill.

Le principe du projet, récemment mis en place par la Direction des services de prévention de la municipalité de Barcelone, est d'impliquer la communauté des habitants dans la résolution de ses propres conflits.

L'intention avouée est aussi de mêler tous les services du district (police municipale, services techniques inspection/entretien, secrétariat technique juridique...), sans en privilégier aucun, à cette conception du projet. Afin d'améliorer l'efficacité de la gestion des conflits les plus récurrents et complexes à résoudre du point de vue qualitatif (conflits dérivant de l'utilisation des espaces publics, conflits entre voisins, conflits public/privé, conflits dans les établissements scolaires...), on travaille sur la coordination entre départements tout en promouvant la participation des citoyens et en étudiant l'implantation d'autres voies de traitement telles que l'arbitrage, la conciliation ou la médiation.

Dans la phase actuelle du projet, des professionnels de l'administration publique interviennent mais également des organisations sans but lucratif (Associacio Catalana pel Foment de la Mediaco ACDMA, Espai Tercer Mediaco...). Fin 2000, le projet a été ouvert à la participation des bénévoles et des représentants d'associations de citoyens et de commerçants.

### Champ de l'interculturel

A l'instar de la Belgique, l'Espagne rencontre deux problèmes interculturels distincts. L'un est issu de l'immigration extracommunautaire récente, l'autre des statuts d'autonomie des dix-sept régions composant le pays avec notamment les cas de la Catalogne, du Pays Basque, de la Galice et de l'Andalousie. Longtemps considéré comme pays d'émigration, l'Espagne a vu sa population étrangère ne cesser d'augmenter depuis les années quatre-vingt. Si le nombre de résidents étrangers en situation régulière s'est considérablement accru en 1998 (+ 14%), cette tendance ne s'est cependant pas répartie de façon homogène au cours de ces années ainsi, la population étrangère reste aujourd'hui numériquement inférieure à celle des autres pays européens [120]. Parmi les six nationalités les plus nombreuses en Espagne, qui regroupent à elles seules la moitié des résidents étrangers, seuls les Marocains n'appartiennent pas à l'Union Européenne. Ces données se heurtent ainsi à la perception de l'opinion publique et parfois à celle des médias qui restent obsédés par l'image d'une poussée d'immigration en provenance des pays pauvres.

Jusqu'au milieu des années 80, l'entrée et le séjour des étrangers sur le sol espagnol n'étaient pas réglementés. La crise économique en 1985 et l'entrée du pays dans la CEE ont modifié cette réalité. La loi relative aux droits et aux libertés des étrangers et son décret d'application furent promulgués respectivement en juillet 1985 et en mai 1986.

Au début des années 90, une réorientation de la politique d'immigration fut votée. Elle conduisit, entre autres, à la création de la Direction générale des migrations, un organisme administratif centré sur la question migratoire, à l'approbation, en 1994, d'un Plan d'insertion sociale pour les immigrés [121] et à la création d'un Forum de l'immigration, un organisme de participation sociale purement consultatif composé de représentants de l'Administration, des syndicats, des ONG espagnoles et des associations d'immigrés.

[120] Colectivo IOE (juillet-octobre 1999) : " Un nouveau pays d'immigration ", *Migration Société*, vol. 11, n°64-65, pp. 63-79.

[121] Les principaux objectifs de ce plan étant l'éradication de la discrimination, la promotion de la cohabitation dans la tolérance, l'insertion sociale et professionnelle, la lutte contre l'exploitation du travailleur et la mobilisation

Depuis longtemps les Gitans sont les victimes du racisme dans le pays. Cette situation semble encore réelle aujourd'hui. Ce groupe est toujours considéré comme plus problématique par la majorité " gadjé " que les immigrés. Suivent de près les immigrés en situation irrégulière puis la communauté marocaine immigrée.

La presse ayant évoqué à ce propos un phénomène " d'alarme sociale ", on a vu naître, ces cinq dernières années, une prise de conscience dans la société qui a vu apparaître de nombreux programmes d'éducation, de formation et de communication interculturels.

La plupart de ces programmes ont eu à utiliser la médiation allant jusqu'à faire naître une nouvelle figure : celle du médiateur interculturel, spécialiste professionnel de la communication interethnique.

Nous donnerons deux exemples du contexte de travail de ces médiateurs interculturels afin de montrer combien la fonction semble être devenue incontournable en tant qu'outil de gestion alternative des conflits [122]. Le premier exemple est celui de la médiation entre les services sociaux de la mairie de Mataro (située à 20 km au nord de Barcelone) et les membres de la communauté maghrébine résidant dans cette ville. L'activité a été lancée par la mairie en décembre 1998 à travers diverses activités de médiation interculturelle programmées par ses services sociaux (essentiellement de la traduction-interprétation linguistique et culturelle des entrevues, des visites et des réunions de services municipaux auprès des collectifs immigrés ainsi que de l'assessorat auprès des différents agents des services sociaux de la mairie et des membres d'ONG).

Le médiateur (dans ce cas, d'origine maghrébine et collaborant à un programme de formation continue de type universitaire, un DESS de Pédagogie et de Communication Interculturelle) a ainsi pour tâche à travers un travail de traduction-médiation de faire comprendre aux uns (les immigrants primo-arrivants) et aux autres (les responsables catalans), les normes, les comportements, les croyances et le système de valeurs de chaque société.

Le second exemple concerne la médiation culturelle entreprise avec les adolescents maghrébins arrivés clandestinement en Catalogne. Ces " enfants des rues " posent la question d'un véritable vide juridique. Face à ce problème, toutes les administrations de Barcelone sont arrivées à un accord fin 1999 afin de trouver une solution juridique, administrative et humaine. C'est dans ce cadre que s'inscrit le travail du médiateur interculturel. Secondé par un éducateur socioculturel d'origine catalane, le médiateur (d'origine maghrébine et maîtrisant sa langue maternelle autant que le catalan) a pour tâche de jouer le rôle d'interface entre les adolescents et les autorités. Le but étant de réussir à identifier ces enfants (après, notamment, un appel téléphonique à leurs parents résidant au Maroc) et de les orienter vers des centres sociaux d'assistance à l'enfance.

.....  
sociale contre le racisme et la xénophobie.

Cf. Direccion general de migraciones (1995) : *Plan para la integracion social de los inmigrantes*, Madrid : Ministerio de Asuntos Sociales.

[122] Ces deux exemples sont issus du travail de recherche de Puig-Moreno, Gentil (décembre 1999) : " Médiation culturelle en Catalogne ", in : *Cahiers de sociologie économique et culturelle. Ethnopsychologie*, n°32, Institut havrais de sociologie, p.91-106.

On le voit, le médiateur est ici investi d'une véritable mission combinant les fonctions sociale, communicative, psychologique et symbolique. Il ne s'agit pas d'un amateur, loin de là et, en sa qualité de professionnel, lui sont imposées des responsabilités aussi importantes que les fonctions sociale, communicative, psychologique et symbolique.

Concernant les problèmes interculturels liés à la cohabitation des dix-sept régions autonomes, ils semblent les seuls à ne pas bénéficier de médiation. A la mort de Franco, en novembre 1975, le Pays Basque et la Catalogne demandèrent que soit respecté leur droit à la différence. Avec la Galice et l'Andalousie elles obtinrent un statut autonome " sur mesure " prévoyant d'amples compétences. Les treize autres régions se contentèrent d'une autonomie de " deuxième classe ". Depuis, les relations entre régions sont quasi-inexistantes et les relations avec le pouvoir central véritablement houleuses pour certaines d'entre elles.

La trêve annoncée unilatéralement par l'ETA (Euskadi Ta Askatasuna, " Pays basque et liberté ") le 16 septembre 1998 a été, on l'a vu récemment, rompue de façon tout aussi unilatérale [123]. Paradoxalement, alors qu'une médiation interculturelle en direction de la population immigrée semble trouver sa place dans les politiques régionales, la plupart des enfants vivant dans ces régions suivent le cycle primaire (et certains le secondaire) dans la langue régionale. Les fonctionnaires basques, catalans et galiciens doivent *obligatoirement* parler leur langue officielle régionale. Au Pays Basque où à peine 30% de la population la comprenait, il fallut envoyer les employés au cours du soir.

### Les enjeux de la société espagnole et les champs d'application de la médiation

Ces nombreux et variés recours à la médiation qu'on peut trouver en Espagne trouvent leur explication dans les changements politiques qu'a pu connaître le pays depuis la fin de la dictature. Depuis la Constitution de 1978, l'Espagne est une monarchie parlementaire. Le pays est formé, nous l'avons vu, de dix-sept régions autonomes.

La notion de citoyenneté dans le cadre de l'Etat espagnol se trouve conditionnée par l'expérience relativement récente de la dictature. Le franquisme ayant essayé d'imposer un modèle de citoyenneté monolithique avec, notamment, l'aide d'organisations liées à l'Etat encadrant les jeunes et le soutien de l'Eglise, une résistance s'exprime encore aujourd'hui face à la notion d'éducation citoyenne [124].

Avec la transition est apparue la volonté d'une " vraie " démocratie et celle du respect de la diversité culturelle. La légitimité de l'Etat semble, en effet, inconcevable sans le respect de cette diversité culturelle. Or, la cohabitation entre les cultures et entre les hommes est compliquée par la généralisation de la culture comme ressource politique. Les " nationalités historiques " fondent leurs revendications sur un argument de type culturo-identitaire établissant, de fait, des frontières symboliques entre elles et l'éclatement de ce qu'avait pu être la cohésion culturelle espagnole forcée sous Franco. Cette constatation pourrait aboutir à la conversion en fédération ou en confédération de l'Etat espagnol qui a déjà poussé si loin la " régionalisation " [125].

[123] Aymé, Marie-Christine (1992) : " Espagne. L'accession à la modernité ", in : *L'Etat de l'Europe*, La Découverte, p.533.

[124] Feixa Pampols, Carles (2ème trimestre 98) : " Identités sociales, identités citoyennes en Espagne et en Catalogne : du franquisme à nos jours ", in : *Jeunes en Europe : politique et citoyenneté*, Agora, n°12, L'Harmattan, p.53-69.

[125] Cultiaux, Yolaine (1999) : " La diversité culturelle vue de Catalogne. La tension entre respect de l'altérité et monisme identitaire ", in : *Hermès*, N°23-24, CNRS Editions, p.99-107.

Dans ce contexte, la médiation apparaît comme un outil tout à fait adapté au profil géopolitique qu'affiche le pays. Modèle de résolution des conflits locaux par excellence, la médiation se révèle être l'instrument le plus adéquat pour ce découpage " régionalisé " qui repose sur des identités linguistiques et culturelles fortes.

Les acteurs politiques locaux et les membres de la société civile ont ainsi recours à ce moyen de gestion alternatif des conflits pour résoudre des problèmes de proximité, ne dépassant jamais les limites de la région, se permettant ainsi d'opposer une seule sorte de médiation à plusieurs problèmes émanant de divers domaines. Les citoyens de chacune des régions ont ainsi le sentiment que leurs droits fondamentaux sont respectés et que, sans cesse, est interpellée la notion de participation citoyenne et ce, d'une façon bien moins coercitive qu'au temps de Franco. Une réalité les confortant dans l'idée qu'ils vivent dans une " vraie " démocratie locale offerte par la médiation.

Pour conclure, on voit avec netteté ici les limites de la médiation quand celle-ci se bute au problème du terrorisme. L'efficacité de cette médiation doit tout, en effet, à l'existence du consensus. Si la volonté de vivre ensemble dans des conditions favorables à tous est absente, la médiation n'a pas lieu d'être. Pour cette raison déjà, le dispositif n'est pas effectif dans le domaine de la violence conjugale. Ainsi, la réalité de la médiation en Espagne dévoile une volonté de vivre ensemble à l'intérieur des régions mais elle n'est pas souhaitée au niveau national.

---

Finlande

---

Si le terme de médiation n'est pas repérable en Finlande, la participation des habitants est en revanche un thème majeur dans les politiques publiques des dernières années. Les débats dans ce pays semblent principalement axés sur la crise de l'Etat-providence inscrivant ces initiatives dans le contexte de son retranchement. A cet égard les sollicitations impliquant une responsabilité plus forte de la société civile sont perçues comme une espèce de volontariat forcé.

En Finlande, depuis le début des années 90, la *community mediation* qui semble être le terme le plus proche de l'idée de médiation sociale, se confond en grande partie avec la médiation scolaire ou *peer mediation*.

### **Champ du droit**

A l'heure actuelle, la législation finnoise en matière de médiation de litiges civils et pénaux est peu abondante. La création de services de médiation ne tombe sous la responsabilité ni des institutions municipales, ni des organismes d'Etat. Ce constat a soulevé des inquiétudes et a ouvert le débat sur la meilleure façon de garantir l'accès à des services de médiation partout dans le pays.

Un premier projet de médiation en matière d'actes criminels et de litiges civils a débuté en 1983 dans la ville de Vantaa. Aujourd'hui ce projet s'est étendu au niveau national et se voit appliqué dans la plupart des grandes villes. Il constitue encore aujourd'hui une démarche non officielle et offre une alternative ou un supplément assuré par des bénévoles.

Le projet cherche à créer et à recréer des liens sociaux rompus ou menacés par les litiges et les actes criminels. Les organismes locaux de médiation disposent d'un groupe de médiateurs bénévoles. En général, la médiation est un service offert à quiconque le nécessite.

En bref, la médiation dans le domaine du droit en Finlande repose essentiellement sur l'élan volontaire qu'il soulève.

On peut néanmoins mentionner que le Code pénal reconnaît la médiation d'une manière générale. Depuis 1996, il fait en effet état "d'un accord ou règlement à l'amiable entre le contrevenant et la victime " comme une démarche pouvant conduire à l'abandon des charges par le procureur ou des sanctions par le tribunal.

### **Champ institutionnel**

En 1997, le ministère de l'Intérieur a mis en place un projet de développement dont les objectifs sont d'étendre pour les habitants leurs possibilités de participer et d'avoir une influence sur les affaires publiques. Il vise également à accroître l'ouverture et la transparence de l'Administration. La municipalité, acteur central de l'administration publique est au cœur du Projet Participation [126].

L'action de l'administration publique municipale finlandaise repose sur l'autonomie des habitants. Les municipalités disposent de pouvoirs fiscaux étendus et les tâches qui leurs sont dévolues ne peuvent l'être qu'à travers des mesures législatives. Les municipalités sont responsables de tous les services de base et de sécurité sociale centraux.

---

[126] Ministère de l'Intérieur finlandais, " Le projet Participation ", [www.intermin.fi](http://www.intermin.fi)

La participation et l'influence des citoyens sur leur municipalité autogérée sont garanties par la constitution, par la loi sur les pouvoirs locaux ainsi que par des dispositions législatives concernant notamment l'environnement, la planification communautaire et la régulation de la construction.

Malgré cette assise constitutionnelle, des problèmes demeurent concernant la participation des habitants et leurs possibilités d'exercer une influence. La baisse de la participation électorale et le recul du respect à l'égard des institutions en sont les principaux indicateurs.

La mise en œuvre du Projet Participation repose sur un réseau de coopération composé de municipalités, du ministère de l'Intérieur, de l'Association finlandaise de pouvoirs locaux et régionaux, de différents ministères, d'organisations non gouvernementales, d'instituts de recherche et d'organisations patronales et syndicales dans le secteur municipal.

Plus de 70 projets dans une cinquantaine de municipalités et dans deux conseils régionaux sont en cours. Ces projets reposent sur la participation des habitants au développement de leur environnement de vie, la participation des enfants et des jeunes à travers des conseils de jeunes, des parlements miniature, des banques d'idées et des canaux pour initiatives via Internet ; le processus d'élaboration des programmes municipaux, ou des plans, comme l'aménagement de la ville, ou du programme culturel de la province ; le développement des services municipaux, comme les conseils de service, les systèmes de rétroaction et la planification coopérative dans les services de transport pour personnes handicapées ; le développement de la gouvernance municipale et de la démocratie représentative, comme le travail en équipe au conseil municipal, au conseil sous-municipal ou dans les forums participatifs municipaux et régionaux.

D'une façon générale, de nombreuses initiatives locales de médiation sont développées dans le cadre des nouvelles technologies tel qu'Internet, comme c'est également le cas en Suède. A Helsinki par exemple, l'amélioration du quartier Pihlajisto s'est poursuivie dans ce sens. Au début des années 90 les habitants ont obtenu de l'argent de la ville d'Helsinki et du ministère de l'Environnement afin de salarier leur propre architecte pour améliorer leur quartier. Aujourd'hui, Le Forum du Voisinage Digitalisé, (Digital neighbourhood Forum) qui s'est développé à partir de cette expérience, a pris le nom de La Rue de la Maison - (Home Street).

Le point de départ de cette Home Street est de rechercher comment l'Internet peut s'adapter au service du développement et de projets d'environnement d'un quartier. L'idée est alors de créer un lieu de rencontres, pour les élus, les fonctionnaires de la ville, les habitants et les entreprises locales. Contrainte par l'isolement climatique et par les étendues de ses territoires, la population finlandaise s'est, dans les cinq dernières années, convertie à la société de l'information qui, seule, permet des transactions économiques rapides et un dialogue instantané à distance.

### **Champ de l'interculturel**

Le gouvernement a commencé à s'occuper de la question du racisme et de l'intolérance à la fin de l'année 1995. Un groupe de ministres a mis en place un programme de lutte contre le racisme par le biais de la législation et de l'éducation. Les prérogatives de l'ombudsman chargé des étrangers ont été élargies pour couvrir également la discrimination ethnique.

En juin 1999, plusieurs migrants se sont réunis pour former l'Association des Migrants pour le Développement Social et de la Santé à Tampere. Ces personnes ont ressenti le besoin de créer une organisation basée sur le principe communautaire, qui fonctionnerait comme interprète culturel entre les migrants clients/patients et les professionnels sociaux et médicaux. MAP a été reconnu comme association officielle en décembre 2000. Le but de l'organisation est de se battre contre les clichés et les idées préconçues, qui surgissent lorsque l'on parle de différents groupes ethniques, que ce soit au sein même de ces groupes ou dans la société finlandaise, et ce en promouvant l'esprit de coopération et de compréhension.

Le nombre d'immigrants et de familles de cultures différentes continue à augmenter en Finlande, et la création d'une association telle que l'Association des migrants pour le développement social et de la santé s'inscrit dans le besoin de développer de nouvelles approches de travail et une sensibilisation culturelle pour les professionnels du domaine social et médical. De plus, avec la mobilité qui augmente et le phénomène de globalisation, les problèmes sociaux ou sanitaires restent rarement confinés à un périmètre de frontières. C'est pourquoi, du fait de la nature internationale de ces problèmes, il est nécessaire de recourir à une approche multiculturelle. Aussi, cette association cherche à fonctionner comme une organisation innovante qui pourrait assister à la fois les professionnels et les clients comme interprète culturel.

### **La gestion du conflit dans la ville**

L'objectif du programme actuel du gouvernement est de déplacer l'accent de la communauté vers l'individu.

L'Etat-providence finlandais s'est développé grâce à l'interaction entre les mouvements sociaux, les associations volontaires et les institutions étatiques. Les problèmes sociaux ainsi que les faiblesses sur le plan du bien-être social ont d'abord été pris en charge par les mouvements. La frontière entre l'Etat et la société civile passe par le système des associations volontaires. L'importance de l'influence de l'Etat sur les mouvements et les associations volontaires s'est fait plus marquante avec l'intensification de la crise de l'Etat-providence durant les années 80 et au début des années 90. Actuellement il existe des pressions grandissantes en vue du démantèlement de l'Etat-providence, du système de sécurité sociale et du système de l'enseignement public. Les autorités veillent à déléguer un grand nombre de tâches dans les domaines qui dans les années 70 et 80 avaient été assurées par l'Etat à la place des associations volontaires. Certains parlent aujourd'hui d'un "volontariat forcé" pour critiquer cette ligne politique.

La nouvelle gestion publique (*New Public Management*) a eu une grande influence sur le développement de la société finlandaise ces dernières années. Le pouvoir des gouvernements locaux ainsi que celui des agences et entreprises publiques a fondamentalement augmenté. Il existe un modèle nordique des gouvernements locaux fortement autonomes. Le gouvernement finlandais a dans le cadre de la vague de réformes appris à faire usage des expériences internationales et à accepter la collaboration de firmes privées de consultance.

## Les enjeux de la société finlandaise et les champs d'application de la médiation

La compréhension des enjeux relatifs à la médiation dans le cadre de la ville peut être liée à la gestion finlandaise du développement des territoires. A la différence de la France par exemple, la Finlande laisse principalement procéder le développement de ses territoires de l'initiative privée et non pas d'une volonté publique, qu'elle soit administrative ou politique.

Les dirigeants finlandais comptent en effet avant tout sur l'initiative locale et le volontarisme du projet local [127].

Dans l'histoire de la Finlande, la prolifération des mouvements sociaux a toujours provoqué la création d'une pléthore d'associations. Les traditions de la culture politique finlandaise veulent que le développement de mouvements alternatifs débouche presque systématiquement sur la création d'associations volontaires enregistrées pour continuer leur travail et assurer une base solide pour la réalisation de leurs objectifs. Ce fut le cas pour les mouvements urbains des années 70 qui débouchèrent souvent sur la création d'associations de voisinage. Les initiatives des habitants des campagnes au cours des années 80 ont généralement débouché sur des associations de village et les mouvements de squatters ont finalement également souvent pris la forme d'associations enregistrées. La première partie des années 80 fut une période d'augmentation du nombre d'associations. Certains facteurs intéressants peuvent être à l'aune de ce phénomène : la proportion de nouvelles organisations politiques s'est effondrée durant les années 80 alors que le nombre des associations défendant des intérêts en rapport avec la qualité de la vie (domaine des sports, des hobbies, de la nature et de l'environnement et des objectifs culturels) a connu une forte augmentation. La frontière entre l'Etat et la société civile passe par le système des associations volontaires. L'influence de l'Etat sur les mouvements et les associations volontaires s'est fait plus marquante avec l'intensification de la crise de l'Etat-providence en Finlande qui s'est produite durant les années 80 et notamment au début des années 90.

La médiation interculturelle se développe quant à elle dans le contexte d'une vague d'immigration récente. La Finlande a été longtemps un pays d'émigration [128]. De nombreux Finlandais sont rentrés de Suède au cours des années 70 et 80. De l'après-guerre jusqu'aux années 70 la Finlande était une société plutôt fermée qui n'attirait pas les étrangers, le terme étranger signifiant ici immigrés, demandeurs d'asile, réfugiés et étrangers. Dans les années 90, à la suite de la crise politique survenue en Union soviétique, la Finlande est devenue un pays d'immigration. Les immigrés des années 90 ont un profil différent par rapport au passé. Il s'agit essentiellement de Finlandais qui rentrent au pays et qui possèdent une nationalité étrangère. Ces derniers appelés Ingriens sont des descendants de Finlandais qui à partir de 1617 se sont installés aux alentours de Saint-Petersbourg.

---

[127] Délégation du groupe sénatorial d'amitié France-Finlande (2001) : *La Finlande, le pragmatisme territorial et le sentiment européen à l'épreuve du climat*, Compte rendu de la mission effectuée en Finlande par une délégation du Groupe sénatorial d'amitié France-Finlande du 22 au 26 janvier 2001.

[128] Koivukangas, Olavi (1999) : " De pays d'émigration à pays d'immigration ", in : *Migrations Société*, vol.11, n°64-65, p. 81-95.

La Finlande n'a eu aucune politique migratoire officiellement définie au Parlement. La pratique repose sur la législation, les instructions ministérielles et les décisions rendues par les autorités. Le manque de politique claire a constitué le problème le plus important tant au niveau national qu'au niveau international.

Les immigrés en Finlande sont plutôt considérés comme une menace. Ces attitudes négatives peuvent en partie s'expliquer par le fait que les immigrés sont principalement arrivés pendant la récession des années 90 .



France

En France, le débat sur la médiation regarde essentiellement le champ du droit et le cadre de la ville dans lequel le terme de médiation sociale occupe désormais une place prépondérante. De nombreuses mesures institutionnelles visent à assurer une plus grande proximité avec les citoyens, tel par exemple le dispositif gouvernemental des emplois-jeunes qui a donné naissance en 1997 à un vaste programme de recrutement d'agents locaux de médiation sociale (ALMS). Aujourd'hui, environ 7000 ALMS interviennent ainsi dans les quartiers pour la gestion des conflits de la vie quotidienne. Cette décision a marqué une césure dans la façon d'appréhender la médiation sociale en France qui compte actuellement plusieurs milliers d'emplois et représente le point de départ d'une des orientations majeures des politiques publiques de ces dernières années.

Aucun domaine de la vie sociale ne semble échapper au phénomène de la médiation comme en témoignent les expériences qui relèvent de cette appellation et qui nous mettent face à des lieux, des objets, des acteurs diversifiés.

Dans le contexte de crise des espaces de régulation sociale traditionnels, de nombreux acteurs, intervenants sociaux, peuvent se sentir investis de cette mission de médiation dès lors que le recul des normes sociales entraîne chacun dans un conflit qui semble plus ouvert, mais en même temps plus négociable, impliquant de nouvelles exigences de communication dans les rapports sociaux. C'est pourquoi, il semble important de circonscrire le concept de médiation dans les champs qui le convoquent et de montrer sous différentes lectures les enjeux qui l'accompagnent. Contrairement à d'autres pays, comme les pays scandinaves où la médiation est loin d'être aussi visible et semble presque fondue dans la culture civique et politique de ces pays, l'analyse de la médiation sociale en France consiste en une tentative de cadrage du phénomène, face à l'emploi pléthorique de ce terme dans les débats.

## **Champ du droit**

La médiation dans le champ du droit en France se définit par deux orientations majeures. L'une désigne la médiation judiciaire qui consiste en une démarche ayant lieu en général dans le cadre du tribunal et impliquant des professionnels. L'autre se traduit essentiellement par un accès plus facile au droit et se joue principalement en dehors de l'institution classique.

Dans le domaine du droit civil, lorsque le juge est saisi d'un litige, il peut proposer aux personnes en conflit de résoudre à l'amiable leurs difficultés grâce à l'intervention confidentielle d'une tierce personne, neutre et qualifiée, appelée " médiateur ". Le rôle du médiateur est d'amener les personnes à renouer le dialogue, à confronter leurs points de vue et à rechercher elles-mêmes les bases d'un accord durable et acceptable qui tient compte des besoins et des intérêts de chacun. La médiation judiciaire s'inscrit dans la procédure exercée devant le juge. Elle ne dessaisit donc pas le juge. Une médiation judiciaire civile peut être proposée dans le cadre d'un litige civil, quelle qu'en soit la nature, et quel que soit le juge ou le tribunal saisi. La médiation peut être par exemple choisie dans le cadre de conflits entre voisins, au sein d'un couple concernant les conséquences d'un divorce ou d'une séparation, sur les modalités de l'autorité parentale ou encore l'éducation des enfants. Une attention particulière est portée à la médiation familiale, entrée récemment dans le Code civil suite à la proposition de loi sur l'autorité parentale, qui consacre la médiation comme un moyen d'assurer un partage effectif et harmonieux de l'exercice de l'autorité parentale par les deux parents.

La médiation pénale intervient à l'initiative des magistrats du parquet en alternative aux poursuites. Elle est la recherche de solutions concrètes à un conflit opposant des personnes. A la suite d'un dépôt de plainte pour un délit ou une contravention, une enquête de police ou de gendarmerie permet d'identifier plaignants et mis en cause. Celle-ci est transmise au procureur de la République qui peut entre autres prendre la décision de traiter cette affaire par la médiation. Il peut s'agir de violences légères, de vols, d'escroqueries mineures, de non-paiement de pensions alimentaires, de non-représentation d'enfants, de dégradations volontaires...

Un service associatif de médiation ou un médiateur indépendant, délégué du procureur de la République sera saisi. Il est chargé de mettre en place la médiation pénale. Celle-ci est facultative pour les parties en cause. Elle respecte les droits des plaignants et des auteurs présumés qui peuvent se faire conseiller ou assister à leurs frais par l'avocat de leur choix. Elle apporte une réponse au litige pénal de manière souple, rapide et simple, par la recherche de solutions amiables.

Dans la médiation pénale, il existe différentes modalités de réparation d'un préjudice : financière, matérielle, symbolique. Ce que vise la médiation, outre l'indemnisation, c'est une modification durable du comportement des parties afin de prévenir la récidive.

En ce qui concerne les mineurs, une mesure de réparation peut être ordonnée par le procureur ou par le juge des enfants, voire par le juge d'instruction. Elle s'inscrit dans les priorités éducatives qui constituent la caractéristique du droit pénal des mineurs. Il s'agit de sensibiliser le mineur à l'existence des interdits posés par la loi, aux conséquences d'une infraction, tout en lui donnant la faculté de réparer le tort qu'il a causé à la collectivité ou à une personne par une prestation déterminée en fonction de ses capacités.

Nées en 1975 en dehors de toute impulsion judiciaire, à l'initiative d'avocats et de militants associatifs, les Boutiques de Droit ont été pionnières dans le fait de proposer un accès au droit original basé sur la consultation collective et associant un juriste et un non-juriste. Cette forme de médiation repose sur la création de structures de proximité et implique la participation des habitants. L'objectif est d'amener les parties en conflit à saisir au préalable les structures de médiation avant d'engager une action judiciaire. Au-delà de la question de régler un litige, il s'agit de créer des lieux de socialisation dans les quartiers défavorisés. Un des aspects majeurs de ce projet est de faire appel à des non professionnels [129]. Le rôle du médiateur n'est pas de déterminer les responsabilités respectives mais d'amener les parties à discuter de tous les aspects du conflit. Les médiations aboutissant à l'adoption de " règles de comportement " sont assez représentatives de ce projet. Les conflits de voisinage sont l'exemple le plus classique de ce type de médiation.

Face à la multiplication des conflits de la vie quotidienne et à la détresse des victimes, ces expériences ont été développées en 1990 par les juridictions et le ministère de la Justice. C'est de cette volonté que sont nées les Maisons de Justice et du Droit (MJD) qui assurent une présence judiciaire dans une commune par la mobilisation de différents acteurs, tels que des magistrats, des policiers, des élus, des travailleurs sociaux et des associations. Leur cadre se différencie en grande partie des Boutiques de Droit du fait de l'intervention de professionnels et de prérogatives diverses. Susceptibles de répondre aux petits litiges d'ordre civil, elles accomplissent également des actions de prévention de la délinquance par la mise en œuvre de mesures alternatives aux poursuites pénales et offrent des permanences d'information et d'orientations juridiques.

[129] Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1992), " La médiation : Un nouveau mode de régulation sociale ", in : *Histoires de Développement*, n°20, 31-35.

## **Champ institutionnel**

Dans le contexte français, parler de médiation institutionnelle, c'est-à-dire initiée et encouragée par l'Etat est d'une certaine façon un pléonasme dans la mesure où une grande partie des initiatives de médiation s'inscrit dans le cadre de politiques publiques, et ce quel que soit le domaine [130]. Si historiquement de nombreuses expériences ont eu pour origine des initiatives locales ou ont été créées en dehors de toute volonté institutionnelle (comme les Maisons de la Justice et du Droit, portées initialement par quelques magistrats " militants " ou les femmes-relais d'initiative citoyenne), elles ont par la suite inspiré ou donné lieu à des créations dans le cadre des politiques publiques. Cependant, par médiation institutionnelle, nous entendons ici les organes, les personnes qui agissent en marge des procédures habituelles de recours dans les litiges opposant le service public à ses usagers et non les médiateurs ou les démarches de médiation institutionnalisés ou développés par l'Etat.

Inspiré par l'ombudsman suédois, le médiateur de la République est une autorité indépendante instituée par la loi du 3 janvier 1973. Il traite les réclamations individuelles qui lui sont présentées par les administrés et propose des réformes pour remédier au mauvais fonctionnement de certains services administratifs. Il est ainsi chargé de résoudre les litiges entre les citoyens et l'Administration (administrations de l'Etat, des collectivités publiques territoriales, des établissements publics et tout autre organisme investi d'une mission de service public). Cette fonction initialement concentrée à Paris, s'est rapprochée des citoyens avec, dans un premier temps, l'installation des délégués départementaux auprès des Préfectures en 1978, puis avec la mise en place à partir de 2000, de 300 nouveaux délégués. En vertu d'une convention conclue entre le médiateur de la République et le ministre délégué à la Ville, les nouveaux délégués au profil diversifié ont été prioritairement installés dans les quartiers en difficulté. Si la base de l'intervention du médiateur est le litige, la politique de proximité de cette institution repose sur la prévention du conflit et l'accès au droit. Ces données sont révélatrices de la spécificité de la médiation en France qui privilégie le cadre de la Ville. On peut noter que l'instauration de cette institution a incité de nombreuses administrations publiques et des entreprises privées à créer une instance de dialogue entre usagers et institutions qui soit à même de régler les conflits à l'amiable avant tout procès (La Poste par exemple).

## **La gestion du conflit dans la ville**

A partir des années 1980, diverses initiatives ont vu le jour, soutenues par la politique de la ville et les conseils communaux de prévention de la délinquance visant à traiter les petits conflits de la vie quotidienne et à retisser des liens sociaux. Ces initiatives ont d'abord reposé sur une démarche citoyenne, de proximité, souvent bénévole, à l'instar des femmes-relais et des dispositifs de médiation de quartier (Epinay-sur-Seine, les Ulis, Saint-Herblain). D'autres actions se sont développées en rapport avec les espaces ouverts au public, en particulier au sein des transporteurs. Ceux-ci ont mis en œuvre, au tournant des années 1990, des réponses aux problèmes d'insécurité, par le recrutement de jeunes agents dédiés à des missions de médiation (agglomération lilloise et lyonnaise, SNCF et RATP).

.....  
[130] Ce qui se démarque des processus de médiation en Italie et au Portugal par exemple où l'Etat se tient plus à distance de ces initiatives.

Le débat sur la médiation sociale en France s'est particulièrement développé autour de l'acceptation de dispositifs mis en place pour faire face au sentiment d'insécurité. C'est dans ce domaine que la médiation sociale a connu une expansion d'ampleur à la fin des années 90. Un véritable tournant s'est alors opéré dans la façon d'envisager la médiation sociale en France par le biais de la reprise d'une série d'expériences sous la forme de politiques publiques. Trois grandes décisions encadrent cette orientation :

- le recrutement, dans le cadre des contrats locaux de sécurité et sous statut d'emplois-jeunes (emplois aidés par l'Etat), d'agents locaux de médiation (ALMS) à partir de 1997, qui représentent aujourd'hui environ 7000 personnes ;

- la création de plusieurs autres milliers d'emplois, essentiellement sous statut d'emplois jeunes, destinés à développer une présence sociale de proximité (dont 500 correspondants de nuit) ;

- la mise en place d'un programme de 10 000 adultes-relais en 2000 qui agit comme une reconnaissance du métier de médiateur social et culturel.

On sort ici des significations de la médiation qui ont été présentées dans les parties précédentes, où la notion de litige occupe une place prépondérante. Le point de départ de la réflexion est en effet ici que l'une des parties ne se comporte pas telle qu'elle le devrait selon les règles de l'organisation. Comme le souligne Eric Macé, on peut considérer ces formes de médiation comme un " traitement para-institutionnel du désordre" [131].

Cependant, même si la réflexion sur le plan des politiques publiques est partie de ce cadre de l'insécurité, de la délinquance, de la violence, les débats qui ont suivi montrent que la médiation sociale débord largement ces thèmes et renvoie à la question fondamentale des différentes formes d'exclusion, comme nous l'avons souligné dès l'introduction, ainsi qu'à l'enjeu de l'amélioration du vivre ensemble où les institutions de base, comme par exemple la famille ne proposent plus de modèle unique susceptible d'incarner et d'imposer des normes incontestées.

A côté des professionnels traditionnels de la régulation sociale, on a vu ainsi émerger au cours de ces dernières années de nouveaux acteurs, " les médiateurs " qui prennent différentes appellations (les personnes-ressources, les agents d'ambiance et de proximité, les personnes-relais, les Grands-Frères ...). Les attendus de leur mission sont variés. Sans prétendre à un inventaire exhaustif de leurs prérogatives, on peut néanmoins dessiner quelques traits récurrents qui permettent de distinguer leur rôle par rapport à d'autres professionnels qui peuvent d'emblée revendiquer un rôle de médiateur de par leur activité, tels que les éducateurs spécialisés, les assistantes sociales voire les policiers.

Afin d'illustrer la particularité de ces intervenants, nous prendrons deux exemples. Le premier regarde la mise en place de partenariat dans le fonctionnement d'un service public en vue de répondre à la multiplication des incivilités et des chahuts des jeunes voyageurs dans les bus de la banlieue nord de Paris. Le second concerne de manière plus générale la tentative d'un meilleur vivre ensemble dans l'espace des quartiers d'habitat social où des associations (ou d'autres intervenants) se spécialisent dans les pratiques de médiation, en particulier dans le cadre des relations de voisinage.

---

[131] Macé Eric (1997) : " Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. A propos d'un dispositif de " médiation " de la RATP ", in : *Revue française des Affaires Sociales*, n°2, p. 225-243.

Dans le cadre du développement des emplois de médiation, la RATP s'est notamment appuyée en 1994, sur une association d'insertion, l'Association pour une meilleure citoyenneté des jeunes qui a procédé au recrutement de jeunes répondant à l'appellation de "Grands-Frères". Il s'agissait de "sensibiliser au civisme, rappeler les règles fondamentales de la vie en société et, d'une façon plus générale, d'apprendre à se comporter en citoyen". Les Grands-Frères ne sont pas une alternative aux forces de sécurité et ne font pas partie de la RATP, ce qui les place dans la fonction de médiation impliquant un rapport inédit.

Autre exemple de la médiation sociale dans le cadre de la ville, l'expérience des correspondants de nuit est révélatrice des tentatives de réponse aux dysfonctionnements du vivre ensemble dans les quartiers de relégation. Leur espace d'intervention est vaste et couvre aussi bien les réparations d'urgence sur le bâti, les rondes dans les espaces publics, la facilitation de l'accès nocturne du quartier aux acteurs extérieurs, la médiation à l'occasion de conflits familiaux, de querelles de voisinage etc. Mobilisables sur simple appel téléphonique, ils se rendent immédiatement sur place pour intervenir sur des situations individuelles et collectives. On peut noter trois éléments de différenciation qui contrastent avec l'action institutionnelle classique. Le premier est l'intervention nocturne de ces agents. Le deuxième réside dans l'immédiateté de la réponse. Enfin, la disponibilité immédiate des correspondants de nuit se différencie des actions traditionnelles de l'action sociale fondées sur le découpage sectoriel des problèmes et le suivi à long terme.

A ces grands projets, s'ajoutent un nombre croissant d'initiatives locales qui se concentrent sur divers objectifs tels que la récréation d'un dialogue entre les jeunes et les services publics, le rapprochement des familles et de l'école [132].

### **Champ de l'interculturel**

Il est possible de considérer la médiation interculturelle de deux façons. D'une part, elle désigne des activités dont le but premier est d'apporter une aide aux populations immigrées en leur facilitant l'accès aux services publics et en déployant divers moyens pour répondre au souci d'une compréhension mutuelle, tout en laissant un espace à l'expression des différences. En France, cette perspective est un véritable défi pour les normes républicaines qui mettent à l'écart les particularismes culturels.

D'autre part, la médiation interculturelle peut être une logique au sein d'un dispositif de médiation sociale. L'exemple des Grands-Frères de la RATP est emblématique de cette approche culturaliste. L'idée qui sous-tendait cette démarche était de favoriser le recrutement de personnes issues de l'immigration pour ces formes de médiation sur la base d'une proximité culturelle (au sens ethnique et non sociale). Cette volonté de recruter des jeunes gens descendants d'immigrés peut être certes considérée comme le gage d'une meilleure communication mais traduit par ailleurs une représentation de l'insécurité urbaine en termes culturalistes qui risque d'associer sur un mode négatif le problème de la délinquance et la question de l'immigration, véritable enjeu susceptible de glisser vers une impasse dans laquelle se renforce la stigmatisation. C'est pourquoi les politiques publiques et la RATP ont tiré les enseignements de cette expérience des

---

[132] Kirszbaum Thomas (1998) : " Correspondants de nuit " in : Esprit, n°3-4, p. 77-89.

" Grands-Frères " et ont pris de nouvelles orientations afin de parer cet engrenage en s'écartant de cette perspective de recrutement ethnique et en misant par exemple sur la responsabilisation des parents et des adultes en général.

A la fin des années 80, un nombre croissant d'associations de femmes africaines a vu le jour. Leurs objectifs majeurs étaient initialement tournés vers la promotion de la solidarité des femmes et la conquête de nouvelles positions dans l'espace communautaire et familial. Outre le réseau d'entraide ainsi créé, ces associations ont développé des médiations susceptibles d'accompagner les processus d'intégration. La médiation consiste alors en l'intervention d'intermédiaires, proches de la culture d'origine et en la mise en rapport de groupes sociaux qui ordinairement ne communiquent pas les uns avec les autres [133]. Aujourd'hui, les atouts de ces femmes-relais ont été développés dans le cadre d'une mission de service public qui couvre un large spectre de fonctions. Ces dernières s'étendent de l'accueil, l'accompagnement du public au sein des structures sanitaires et sociales locales à l'aide à l'insertion et à l'autonomisation des publics en difficulté. C'est à partir de leur expérience, qu'a été mis en place le vaste programme de recrutement d'adultes-relais, évoqué précédemment.

Autre exemple de médiation interculturelle, l'Ecole des parents migrants se préoccupe des problèmes de compréhension de ces derniers concernant les décisions institutionnelles et le fonctionnement des processus éducatifs. Afin d'aider ces parents à mieux résoudre les conflits familiaux nés des malentendus entre parents migrants et enfants, cette organisation constitue un espace de parole ouvert à ces derniers. Les rencontres se font sous la forme de réunions à thèmes avec des échanges entre les parents, les travailleurs sociaux et un psychologue. Ce projet permet ainsi l'émergence d'un réseau relationnel et de rompre l'isolement.

### Champ éducatif

La médiation scolaire en France semble relever de deux logiques distinctes. L'une mise sur la sensibilisation des élèves aux processus de médiation et se base sur diverses techniques pour les investir d'un rôle dans la gestion des conflits. La médiation s'inscrit alors dans le cadre d'un apprentissage du mode de gestion des conflits. L'idée centrale est de désigner parmi les élèves des médiateurs (*peer mediation*). Si les méthodes peuvent être différentes d'une école à l'autre, le point commun réside dans un apprentissage à la responsabilisation des élèves pour l'amélioration des relations [134].

La seconde orientation consiste en la mise en place de médiateurs scolaires ou éducatifs placés au sein ou auprès des établissements scolaires. Ceux-ci ont en particulier pour mission de développer les contacts avec les élèves, leurs parents et la communauté éducative, dans le but d'améliorer les relations et de prévenir et réguler les conflits au sein de l'établissement. Il est

---

[133] Quiminal Catherine (1997) : " Un réseau d'associations de femmes africaines ", in : Hommes et Migrations, n°1208, p. 24-29.

[134] Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1997) : " La médiation scolaire : une technique de gestion de la violence ou un processus éducatif ? " in : Charlot, Bernard et Emin, Jean-Claude (coordonné par) : *Violences à l'école. Etat des savoirs*, Paris, Armand Colin, p.255-282.

possible de mentionner, à ce propos, l'initiative du département des Hauts-de-Seine qui a recruté des médiateurs éducatifs mis à disposition des collèges, au sein même des quartiers sensibles, afin de renforcer la présence adulte et réduire les manifestations de violence.

Leur mission éducative est prégnante dans la mesure où leur travail concerne essentiellement les problèmes sociaux des élèves. La présence de ces médiateurs a tenté de faire émerger une sorte de droit d'écoute pour les élèves.

Le nouveau programme des adultes-relais s'inscrit également en référence à des objectifs de médiation en direction des écoles.

### Les enjeux de la société française et les champs d'application de la médiation

Le développement de la médiation dans la sphère du droit s'apparente à diverses logiques liées à la crise de l'institution judiciaire. Face au contentieux de masse, l'Etat a créé des instances extrajudiciaires, basées sur une logique de sous-traitance des affaires de l'institution judiciaire. C'est le cas notamment dans le domaine pénal avec la sous-traitance d'affaires par les parquets à des associations d'aide aux victimes ou de contrôle judiciaire, ou encore dans le domaine civil par le biais d'instances de médiation familiale [135].

Les principaux arguments qui plaident en faveur de la médiation sont entre autres le gain de temps, la recherche de solutions plus adaptées à de petits conflits et la volonté d' " éviter le traumatisme du contentieux ". Si la médiation est souvent présentée comme un processus de déjudiciarisation des procédures, on peut à l'inverse penser qu'il s'agit d'une juridicisation des sociétés dans la mesure où elle représente une extension du domaine judiciaire à l'extérieur des tribunaux.

Face à l'expansion de la médiation, de nombreux débats interrogent ces nouveaux modes de règlement des conflits. S'agit-il en effet d'une justice " bas de gamme ", de nouvelles formes de justice qui brouillent ou déforment les repères traditionnels, de petits arrangements avec le droit, de la recherche d'un consensus à tout prix ? Si la médiation dans le domaine du droit soulève plusieurs questions fondamentales sur le fonctionnement et les normes de justice, il faut également reconnaître la possibilité qu'elle offre " de construire une norme en situation, avec les acteurs et non à leur place. Le dispositif assure que les personnes concernées par la norme en sont, sinon les auteurs exclusifs, au moins les coauteurs " [136].

Il faut ajouter à cette série de débats, ceux portant sur la professionnalisation même du médiateur, sa formation, l'éthique de la médiation qui constituent des questions transversales au thème de la médiation sociale quel que soit le domaine.

L'école - traditionnellement le lieu symbolique de la production de la cohésion sociale et nationale - perd sa crédibilité dans la construction d'intégration. Parents et élèves voient désormais un instrument de réussite individuelle dans le système scolaire qui doit apporter des acquis pour la vie professionnelle [137]. L'intégration nationale les soucie peu dans cette démarche. Là où l'école semble dorénavant cimenter l'échec dans l'ascension sociale et inscrire

[135] Faget, Jacques (1992), *Justice et travail social. Le rhizome pénal*, Toulouse, Erès.

[136] De Munck, Jean (1998) : " De la loi à la médiation ", in : Rosanvallon, Pierre (dir.) : *Les révolutions invisibles*, Paris, Calmann-Levy.

[137] Dubet, François, Martucelli, Danillo (1996) : *A l'école. Sociologie de l'expérience scolaire*, Paris, Seuil.

l'existence dans l'exclusion sociale, comme dans certaines Zones d'Education Prioritaire en France, les élèves répondent avec des expressions de violence qui ressemblent dans cette perspective à des formes de contestation maladroite[138].

La crise de l'institution familiale et la crise de l'institution scolaire sont liées dans la mesure où on cherche aujourd'hui des instances de socialisation en dehors de la famille. De par ce phénomène, des questions qui étaient auparavant gérées dans le cadre de la famille, émergent à l'école. Les récits des expériences des enseignants aujourd'hui traduisent en partie les nouveaux enjeux auxquels l'école doit faire face.

Une étude récente sur le dispositif de médiateurs éducatifs dans les Hauts-de-Seine, montre comment la médiation dans le cadre de l'école reflète très largement la crise du système éducatif. Ils s'imposent dans les établissements parce qu'ils font ce que les autres ne font ou ne veulent plus faire et sont devenus indispensables. Si les expériences de médiation sont bien accueillies par les acteurs du système éducatif, cette logique n'est pas sans conséquence et la démarche d'institutionnaliser les médiateurs comporte un risque. Ce dernier n'est pas lié à la médiation en tant que telle mais au fait de passer outre la reconnaissance des dérives scolaires qui feraient alors de la médiation un moyen de ne pas changer véritablement l'école.

La médiation dans le cadre de la ville est certainement la forme de médiation la plus développée en France, ce qui en fait sa spécificité. Le développement de la médiation a été très lié à l'avènement des politiques de prévention de la délinquance qui ont suscité dès les années 80 l'implication des collectivités locales et des associations dans la prévention de la violence.

La toile de fond de la médiation dans le cadre de la ville est marquée, comme ailleurs, par le contexte des transformations postindustrielles, notamment de la crise des institutions classiques. La gestion des conflits entre les patrons et les ouvriers perd en signification et cède la place à l'enjeu de la gestion dans le cadre de la ville où on cherche de nouveaux modes de gestion des conflits. Ce recours est une réponse à la crise des normes et a fortiori celle des institutions chargées de la régulation sociale dans le milieu urbain. Ainsi, tandis que dans d'autres pays le terme de " violence urbaine " n'apparaît pas, il est particulièrement présent dans le débat français et se définit par une violence qui vise notamment les institutions. On est loin par exemple du contexte danois où la crédibilité et la légitimité des institutions ne sont pas sujet à caution.

Cependant, une particularité française émerge dans ce contexte des transformations de la société industrielle par rapport à la place qu'occupe la ville dans les réponses données aux changements. L'espace urbain représente le domaine privilégié pour mener une politique de discrimination positive envers des populations marginalisées par les mutations du marché du travail et l'émergence de nouvelles structures dans les rapports de travail. Le modèle républicain de l'intégration sociale interdit en effet toute différenciation entre des groupes d'individus. Cette dernière n'est possible que sur le registre de la logique territoriale pour assurer l'égalité des chances dans la population nationale. La politique de la Ville qui a largement contribué au développement des dispositifs de médiation, traduit donc des principes d'intégration spécifiquement français, tout en permettant d'introduire implicitement la dimension culturelle,

---

[138] Cousin, Olivier, Dubet François (2001) : *Les médiateurs éducatifs*, Rapport pour le Conseil Général des Hauts de Seine, Université Victor Segalen Bordeaux II, Cadix, EHESS-CNRS.

comme le montre l'attention portée sur l'origine dans le recrutement des médiateurs. Bien que l'articulation du champ interculturel et celui de la ville soit observable dans beaucoup de pays de l'Union Européenne, elle comporte une particularité en France.

L'enjeu de la médiation interculturelle en France se constitue notamment autour des acteurs culturels qui plaident pour être reconnus dans leur spécificité identitaire, dans leur différence et dont les demandes se combinent, de manière plus ou moins stable avec des dimensions classiquement sociales, comme nous l'avons déjà évoqué plus haut, [139]. Comme pour la question de l'insécurité, les débats peuvent prendre une tournure différente suivant qu'on se place dans une perspective de conformation à l'égard de l'ordre républicain qui aurait tendance à miser sur la compréhension des normes des institutions et l'accès aux services publics sans chercher à modifier celles-ci, ou celle d'une reconnaissance des différences qui implique des adaptations voire des coproductions institutionnelles.

La médiation interculturelle porte essentiellement l'enjeu de faire la part des différences et de ne pas tomber dans des visions unifiantes qui ne feraient pas la distinction entre les générations, les trajectoires migratoires (les primo-arrivants et les descendants d'immigrés par exemple).

Il existe divers paradigmes de l'insécurité urbaine qui représentent autant d'enjeux dans l'entendement de la médiation. Si l'on retient par exemple celui de la coproduction de l'insécurité [140] qui se fonde sur l'hypothèse que l'insécurité et la violence sont autant le résultat de l'incapacité des institutions à faire respecter l'ordre que le produit de l'action de ces institutions elles-mêmes, l'enjeu de la médiation peut être défini comme un défi de créativité qui introduit la capacité des acteurs dans l'action publique, le système politique et l'espace public à transformer les violences en conflits, transformation que les dispositifs de médiation peuvent motiver.

.....  
[139] Wieviorka, Michel (1996) : " Culture, société et démocratie ", in : Wieviorka Michel (dir.) : Une société fragmentée ? Le multiculturalisme en débat.

[14] Macé, Eric (1997) : " La coproduction de l'insécurité urbaine : le cas du réseau bus de la RATP et l'expérience d'agents de prévention " in Alain Obadia (dir.), *Entreprendre la ville*, La Tour d'Aigues, Editions de l'Aube, p. 366-374

---

Grèce

---

La pratique de la médiation semble peu courante en Grèce. Ainsi, dans les champs étudiés pour cet ouvrage, elle apparaît seulement à deux reprises (champ du service public et champ éducatif) et pas toujours de façon explicite. Nous attachant à l'étude des domaines d'où émergent généralement des formes de médiation, nous essayerons de comprendre pour quelles raisons le pays n'y a pas recours.

### **Champ institutionnel**

L'apparition d'un " ombudsman " (médiateur) a fait l'objet d'une innovation récente dans le domaine de la gestion publique en Grèce. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1998, la défense des citoyens est assurée par une institution indépendante chargée de jouer un rôle de médiation entre les citoyens et les services publics, les administrations locales et les entreprises d'utilité publique (approvisionnement en eau, en électricité, transports, télécommunications et poste) afin de protéger les droits des citoyens, de lutter contre la mauvaise administration et de superviser l'application de la règle de droit. Le médiateur est choisi par le Conseil des ministres sur recommandation de la commission parlementaire chargée des institutions et de la transparence. Il est nommé pour un mandat de cinq ans non renouvelable.

### **Champ éducatif**

Le ministre de l'Éducation, Georges Papandréou (fils de l'ex-Premier ministre) a admis en juin 1995 que le système scolaire véhiculait des stéréotypes racistes et antisémites et que les manuels scolaires alimentaient l'antisémitisme en omettant de mentionner la Shoah. Une commission a été nommée en vue de remédier à cette situation. Une autre mesure prise dans le même temps concerne l'ouverture d'universités influentes aux membres de la minorité " musulmane " (c'est-à-dire turque), exclus jusque là de l'enseignement sous prétexte qu'ils ne " connaissent pas suffisamment le grec ".

Le deuxième problème que rencontrent les écoles grecques est, à l'instar des autres systèmes scolaires européens, celui de la violence. Afin d'y remédier, les autorités (le Département du Conseil de l'école) ont mis en place une Politique Educative Globale basée cette fois sur des initiatives prônant le dialogue et, par certains côtés, des échanges proches de la médiation. Ainsi, le projet expérimenté au cours de ces trois dernières années à l'école Moraitis (Athènes) vise à définir une politique globale contre la violence des jeunes entre treize et quinze ans [141].

Les agressions verbales (injures, moqueries) et les agressions indirectes (exclusion, rumeurs) sont, d'après eux, les formes les plus fréquentes de violence dont ils pensent être victimes ; les agressions physiques étant plus rares. Afin de remédier à ces types particuliers de violence, les mesures proposées du projet de Politique Educative Globale ont consisté à mettre en place des initiatives visant à sensibiliser les jeunes et un changement de comportement au sein du milieu scolaire destiné aux enseignants, assistants, élèves et parents. De même, on s'efforce de changer le comportement des enfants agressifs par le biais de discussions en classe, de conseils, de

---

[141] Avec plus de 2200 élèves et environ 240 enseignants, l'école Moraitis est l'une des plus grandes infrastructures scolaires de Grèce.

cours de soutien et de sanctions lorsqu'elles s'avèrent nécessaires et on organise un soutien aux victimes par le biais de conseils individuels et de groupe. De façon générale, l'accent est mis sur la parole et l'écoute des victimes.

### Les enjeux de la société grecque et les champs d'application de la médiation

L'absence relative de médiation en Grèce s'explique aisément par les rapides et récentes évolutions qu'a pu connaître le pays. Quand, au début des années soixante, le " miracle économique " déboucha en Grèce sur une libéralisation de la vie politique par le simple jeu électoral, la vieille classe politique, groupée autour du palais, ne trouva d'autre solution qu'un coup d'état militaire (le " putsch des colonels ") qui chassa le roi [142]. Le régime, de 1967 à 1974, voulut poursuivre le développement économique en gelant toute évolution politique et sociale. Les dégâts provoqués par cette course contre l'évolution sont toujours visibles puisqu'ils privèrent le pays des forces vives capables de prendre en charge et de poursuivre la modernisation aussi bien économique que sociale [143].

Malgré cela, depuis le retour du PASOK (mouvement socialiste panhellénique) au pouvoir en 1993, la Grèce a connu de spectaculaires transformations. Sur le plan politique, Athènes n'est plus le partenaire incommode de l'Union Européenne ou de l'OTAN qui multipliait les réserves, voire les oppositions aux décisions et communiqués des organisations (si l'on excepte les questions concernant la Turquie, la Grèce craignant toujours de voir Ankara favorisée à son détriment).

Sur le plan national, la vie politique connaît un certain calme depuis la disparition des chefs charismatiques de partis dont les différences de programmes ne sont plus aussi tranchées que lors de leur fondation en 1974 au moment du retour à la démocratie [144]. Et enfin, la Grèce, longtemps championne des déficits publics et familière d'une inflation à deux chiffres opère un redressement continu de son économie depuis 1998.

Parallèlement, l'immigration des ressortissants étrangers en Grèce a, cependant, provoqué un véritable bouleversement dans la société. Amorcée vers la fin des années 70, elle s'est intensifiée dans les années 80 et surtout dans les années 90 avec les modifications structurelles de l'économie grecque d'une part et les bouleversements politiques et économiques survenus dans les pays d'Europe de l'Est, d'autre part. Cette immigration renverse une longue tradition d'émigration des ressortissants grecs vers l'étranger. Après avoir participé aux courants migratoire du vingtième siècle en tant que pays exportateur de main-d'œuvre, la Grèce se trouve actuellement confrontée à un fait nouveau auquel elle s'adapte non sans obstacles et retards.

Les initiatives de dialogue ont du mal, semble-t-il, à émerger d'une société civile quotidiennement alimentée par des médias alarmistes.

---

[142] La royauté fut de retour en 1935 puis l'année suivante, une dictature d'inspiration fasciste mais pro-Alliés fut instaurée.

[143] Féron, François/Thoraval, Armelle (2000) : *L'état de l'Europe*, La Découverte, p. 555.

[144] Constantin Caramanlis (1907-1998), fondateur de la Nouvelle démocratie, parti de la droite libérale et Andréas Papandréou (1919-1996), créateur du PASOK qui a démissionné pour raison de santé du poste de Premier Ministre en janvier 1996.

De plus, si la Grèce est une république depuis 1973 avec un régime parlementaire instauré dès la chute de la dictature en juillet 1974, l'Eglise, en revanche, n'est pas séparée de l'Etat. Le bilan 1999 des rapports sur les droits humains établis pour le compte de l'ONU [145] montre à quel point l'intolérance religieuse est toujours d'actualité dans le pays. Les problèmes faisant appel à la médiation dans les autres Etats membres (racisme, chômage, violence...) apparaissent en Grèce sur fond d'une récente sortie économique-politique toujours accompagnée du conflit avec la Turquie et depuis peu de la peur de l'afflux d'immigrés clandestins (ou non) sur le territoire.

La Grèce est le seul état balkanique qui refuse de reconnaître l'existence des minorités nationales sur son territoire. Le 24 juin 1996, la Commission européenne des droits de l'homme a jugé recevable l'appel du " Foyer de la civilisation macédonienne " qui avait été refusé par les instances grecques sous prétexte qu'il n'existait pas de minorité macédonienne et que cette association mettait en danger l'intégrité territoriale du pays. Or, le pays compte, entre autres, quelque 90 000 Turcs et 30 000 Macédoniens.

Au-delà de l'activité des groupes extrémistes, l'existence de sentiments racistes ou antisémites ainsi que de discriminations de fait envers les minorités ethniques et religieuses n'est généralement pas admise. Elles existent cependant, notamment au niveau de l'armée et de l'Administration, y compris dans la société au sens large et dans les médias.

Ainsi, en 1993, le Parlement grec a confirmé la loi rendant obligatoire la mention d'appartenance religieuse sur toutes les nouvelles cartes d'identité, malgré l'opposition des minorités juive et catholique ainsi que de quelques députés et organisations non-gouvernementales. Les religions non orthodoxes reconnues sont considérées par le gouvernement comme des " cultes étrangers ", le Code Pénal les désignant comme " tolérées ".

La Grèce est le seul pays de l'Union Européenne où les Protocoles des sages de Sion soient publiés librement par plusieurs éditeurs, y compris dans les milieux religieux, sans qu'on ait cherché à prouver qu'il s'agissait d'une supercherie manifeste.

Il semblerait dès lors que le problème principal en Grèce reste le manque d'éducation antiraciste associé à une certaine passivité de l'opinion publique ainsi qu'à l'existence d'une presse frayant souvent avec le racisme, l'antisémitisme et l'intolérance envers les minorités.

A ce propos, les résultats du sondage, effectué au printemps 1993 – avec le financement de la CEE et de la fondation Lambrakis – sur le comportement des Grecs à l'égard des minorités, sont parlants : 89 % des Grecs trouvent les Turcs antipathiques, 76 % ont un préjugé défavorable envers les Albanais, 57 % à l'égard des Juifs et 55 % envers les Tsiganes. 84 % de la population trouve que " beaucoup d'étrangers vivant en Grèce constituent un danger public " et 90 % considèrent qu'ils " usurent le travail des Grecs ".

Ces résultats témoignent, selon les auteurs de cette enquête, d'une véritable mutation de la société, suggérant l'émergence d'une xénophobie nationaliste, laquelle est attribuée au sursaut nationaliste entraîné par la crise balkanique ainsi qu'au passage brutal de la Grèce du statut d'émigration à celui de pays d'accueil [146].

[145] <http://hri.ca/fortherecord1999/bilan1999/vol6/greecetr.htm>

[146] D'après Panayote Elias Dimitras, Porte-parole de l'Observatoire grec des accords d'Helsinki et du groupement pour le droit des minorités (GDM), Athènes. [www.col.fr/cera/pays/grece.htm](http://www.col.fr/cera/pays/grece.htm)

Quant aux relations gréco-turques, diverses initiatives auraient pu les améliorer : l'OTAN a ainsi décidé en mars 1999 d'établir des états-majors régionaux à Larissa (Grèce) et à Izmir (Turquie) et d'affecter des militaires de chaque armée dans l'autre, idée qui avait été abandonnée en 1958. Mais la poursuite de tels efforts bute toujours sur l'afflux de réfugiés kurdes en Grèce, la délimitation des souverainetés en mer Egée et l'occupation par la Turquie du nord de Chypre.

Concernant le conflit bilatéral, les propos de l'Ambassade de Grèce en France sont loin de prôner un quelconque recours à la médiation. Selon elle : " La Grèce favorise le dialogue en tant que moyen de règlement de différends. Cependant, comme tout autre pays, elle rejette toute discussion sur ses droits souverains qui, bien évidemment, ne sont pas à négocier. Les sujets entre la Grèce et la Turquie ne sont rien de plus qu'une liste toujours plus longue de revendications unilatérales de la part d'Ankara. Ainsi, celui qui formule les revendications a beau jeu, ensuite, de proposer de partager la poire en deux. Ce n'est pas par hasard que tous ces " problèmes " concernent exclusivement les droits souverains de la Grèce " [147].

Il semble que la médiation ne puisse s'accommoder d'un univers clôturé. Elle a besoin pour être mise en place et pour pouvoir se développer dans les meilleures conditions de volontés promptes à échanger ainsi que d'une ouverture vers l'autre et d'une démarche intégrationniste.

.....  
[147] [www.amb-grece.fr/presse/politique\\_etrangere/turquie.htm](http://www.amb-grece.fr/presse/politique_etrangere/turquie.htm)

Irlande

Les expériences de médiation sont nombreuses en Irlande, particulièrement dans les domaines éducatif et social. C'est d'ailleurs en Irlande que s'est déroulée en 1993 la Conférence Internationale de Médiation durant laquelle a été créé le Forum Mondial de la Médiation (FMM) qui, aujourd'hui, en est à sa troisième édition [148].

### Champ institutionnel

La médiation entre l'Etat et les citoyens existe en Irlande comme dans les autres pays de la communauté. Ici comme ailleurs, le médiateur de la République (" ombudsman ", poste créé en 1980) a pour rôle de rendre justice à des citoyens lésés par des dysfonctionnements administratifs [149].

### Champ éducatif

De nombreuses initiatives intégrant des logiques de médiation sont mises en place en vue d'améliorer le système éducatif et scolaire.

Concernant le problème de la violence à l'école, un guide sur les mesures à faire obstacle à la violence dans les écoles primaires et les établissements d'enseignement secondaire a été publié par le ministère de l'Education nationale dès septembre 1993 [150]. Ce guide prône que " pour aborder la question de la violence, il faut se placer dans le contexte général de la communauté pour s'assurer que l'ensemble des agences locales coopère et agit de façon adéquate ". Les recommandations prodiguées soulignent l'importance de la concertation, de la coopération et de la communication. Ainsi, chaque conseil d'établissement dans son effort de développement d'une politique s'opposant à la violence doit formuler celle-ci en coopération avec le personnel de l'établissement scolaire, enseignant et non enseignant, sous l'autorité du directeur de l'établissement et en consultation avec les parents et les élèves. Ainsi, l'exercice qui consiste à définir la violence puis développer des stratégies applicables dans les établissements scolaires destinées à lui faire obstacle est diffusé auprès de tous ceux qui sont concernés.

Le problème de la violence scolaire représente depuis des années le cheval de bataille d'associations telle que *Campagne contre la violence* créée en 1983, du Centre de Recherche et de Documentation sur la violence situé au Trinity College ou encore de la compagnie de théâtre Sticks and Stones. Tous ont pour but de faire prendre conscience de la violence et d'aider les établissements scolaires à agir plus efficacement contre ce problème.

Leur approche préventive basée sur l'échange et la communication a été reprise par la police irlandaise (la Garda Síochána) qui elle-même s'est engagée dans la lutte contre la violence scolaire en fournissant à plus de six cents policiers une formation spéciale et les faisant participer à un programme scolaire pour les écoles primaires. Des officiers de liaison sont formés pour agir face au problème dans les établissements d'enseignement secondaire. Le programme scolaire aborde le problème de la violence mais aussi celui du vandalisme, de la sécurité routière et celui de la criminalité. La participation de cette Garda va dans le sens des recommandations du

[148] Le troisième Congrès du Forum Mondial de la Médiation s'est tenu du 27 septembre au 1er octobre 2000 à Cagliari (Italie).

[149] [www.irlgov.ie/ombudsman/](http://www.irlgov.ie/ombudsman/)

[150] Roinn Oideachais, Ann (1993) : *Guide pour faire Obstacle à la violence dans les écoles*, Dublin, The Stationery Office, Ministère de l'éducation nationale.

ministère de l'Éducation nationale qui indiquent qu'il est préférable d'aborder le problème de la violence dans une approche impliquant la communauté entière. Un des objectifs de la police est, dans la mesure du possible, de régler les infractions juvéniles en dehors des tribunaux.

Ces initiatives nationales sont relayées par des projets originaux au sein de nombreux établissements. Ainsi, le St Andrew College (Booterstown, Co. Dublin) participe à un projet pilote de l'Union Européenne intitulé " le pouvoir des élèves " dont l'objectif principal est de développer des systèmes de soutien entre pairs. Des modules tenus par des élèves sur le travail de l'assistant social, la médiation, l'orientation ainsi qu'un soutien aux groupes les plus vulnérables sont les solutions préconisées pour faire obstacle à la violence [151].

Le système scolaire apparaît comme laissant une grande place à la médiation par l'inclusion d'un tiers entre parents et l'enfant scolarisé. Ainsi, chaque établissement possède son *Home School Liaison*, un lieu où les parents peuvent être accueillis par un professeur délégué à temps plein. Différentes activités sont proposées aux parents : séminaires sur la connaissance de l'enfant et de l'adolescent, activités de développement personnel, relaxation, diététique. Le responsable du *Home School Liaison* peut prendre directement contact avec les parents ou se rendre à leur domicile. Il est également en contact avec les services sociaux ou médicaux. Cette initiative permet un dialogue avec les parents qui ne seraient autrement jamais entrés dans l'école.

Le rôle des conseillers d'orientation des écoles secondaires (" Guidance Counsellors ") est considéré comme essentiel. Ils travaillent à plein temps dans leur établissement, font partie du personnel enseignant, peuvent enseigner une discipline en parallèle et même être tuteur au même titre que les enseignants. Ils sont affiliés à l'Institut Of Guidance Counsellors qui a un rôle de formation et de médiation entre les conseillers d'orientation et leur établissement. Les conseillers eux-mêmes servent de traits d'union entre leurs élèves et la direction de l'établissement, les professionnels susceptibles d'être intéressés par les parcours des jeunes ou encore les travailleurs sociaux censés intervenir en cas de problème.

### La gestion du conflit dans la ville

La médiation apparaît ici sous la forme particulière de projets relatifs à la participation de la vie locale. Ces vingt dernières années, les groupes bénévoles et communautaires ont connu en Irlande un développement rapide. Nombre d'entre eux contribuent aujourd'hui activement à faire de leurs membres des citoyens responsables et épanouis. Le succès avec lequel le concept et le processus de partenariat entre l'Etat et les partenaires sociaux a été appliqué dans le domaine du développement national, social et économique a facilité la constitution de Partenariats locaux destinés à combattre l'exclusion sociale par la responsabilisation des exclus. Grâce à leurs différentes formes d'activités, de projets, de structures et de réseaux, ces Partenariats ont facilité une participation active des habitants au développement de leur communauté.

Les Partenariats sont des entreprises financées par le gouvernement irlandais et l'Union Européenne. Ils se composent de représentants de la communauté locale, des partenaires sociaux, des organes officiels et, surtout, des organismes bénévoles et du monde associatif. Ces

[151] Concernant la violence scolaire en Irlande : Byrne, Brendan (1994) : *La violence : une approche au niveau de la communauté*, Dublin, The Columba Press. O'Moore, A.M. (1988) : *La violence dans les établissements scolaires*, Rapport du Conseil de l'Europe, DECS-Egt S-E, Strasbourg : Conseil pour la Coopération Culturelle.

" Partenariats " jouent en quelque sorte le rôle de relais entre des populations se sentant exclues de toute citoyenneté et un Etat trop distant. En Irlande, le Partenariat de Tallaght représente le " site de sites " [152].

La stratégie du développement communautaire constitue un de ses principes fondamentaux. C'est à travers ce processus que le Partenariat responsabilise les personnes marginalisées et les exclus sociaux, leur permettant d'acquérir et de faire jouer les compétences essentielles nécessaires à la prise de décision démocratique, au développement de la communauté et le développement holistique des personnes. Il s'agit d'un processus de développement des capacités de l'individu et de la communauté. Le processus de développement communautaire contribue également à garantir l'appropriation des activités sur le plan local, favorise l'égalité, la solidarité et la subsidiarité, et aide à combattre les préjugés et la discrimination. A travers ce processus, étayé par des réseaux de communication formels et informels efficaces, le Partenariat contribue à modifier la nature des relations entre usagers et prestataires de services au sein de la communauté. Cette relation ouverte et active, fondée sur la confiance, facilite une participation effective et une utilisation optimale de l'ensemble des ressources. Elle aboutit à une relation créative fondée sur la coopération. Les activités du Partenariat de Tallaght vont de projets à destination des femmes nomades à des initiatives pour la réinsertion de jeunes délinquants en passant par des services à l'attention des demandeurs d'asile [153].

### Champ de l'interculturel

Il est largement admis que 1992 a été l'année au cours de laquelle l'immigration a montré un changement significatif. Cette année-là, l'Irlande a commencé à accueillir des réfugiés bosniaques dans le cadre des programmes de réfugiés. A l'arrivée des premiers groupes, les médias ont été très positifs, tentant de démystifier les origines de cette population et de susciter une compréhension politique forte quant à leur situation. Grâce à cette " médiation " exercée avec brio par les médias, l'opinion publique s'est donc montrée compréhensive à l'arrivée des réfugiés. Au cours des cinq ans qui suivirent, cette opinion changea du tout au tout et les propos des médias se firent violents et furent critiqués comme alimentant haine et racisme à l'égard des réfugiés [154].

Aujourd'hui, de telles questions sont gérées par le *National Consultative Committee on Racism and Interculturalism* (NCCRI). Composé de vingt groupes gouvernementaux et non gouvernementaux, ce comité a pour but de fournir une structure suivie pour développer des programmes et des actions destinés à développer une approche intégrée contre le racisme et de conseiller le gouvernement. Le développement d'une telle approche va de pair avec la promotion d'une société plus interculturelle incluant davantage les Noirs et les minorités ethniques.

---

[152] Tallaght, petit village rural à l'origine, est aujourd'hui une importante zone urbaine de quelque 70 000 habitants. Le sentiment d'appartenance à une communauté y est fort et la population est majoritairement jeune.

[153] Carey, Liam (17-19 février 1999) : *Le site de citoyenneté irlandais*, Education à la Citoyenneté Démocratique (ECD), Conseil de l'Europe, Strasbourg.

[154] Quinn, Gary (juillet-octobre 1999) : " L'émergence des minorités ethniques ", in : *Migrations Société*, vol. 11, n°64-65, pp. 125-134

Traditionnellement, les voyageurs constituent l'un des groupes les plus exclus et marginalisés de la société irlandaise. Le mouvement des voyageurs, très limité dans les années 60, s'est progressivement développé pour devenir une plate-forme indépendante gérée par les voyageurs eux-mêmes. Le changement d'orientation de ce mouvement est survenu avec l'établissement, au début des années 90, du *Dublin Travellers Education Development Group*. Ce groupement, désormais appelé *Pavee Point*, a facilité un développement communautaire plus structuré permettant à des groupes locaux et nationaux de coordonner leur travail et de devenir plus actifs dans leurs demandes, leurs revendications et leurs besoins.

Le *Pavee Point* met particulièrement en avant son " Service de médiation " dont l'objet est d'améliorer les relations entre les " Gens du voyage " et les membres de la population locale en anticipant les conflits entre les deux communautés ou en y réagissant de façon à proposer des solutions justes pacifiques [155]. Entre autres activités, il s'occupe de promouvoir l'usage de la non-violence dans la résolution des conflits, d'entretenir des relations étroites avec les autorités locales ou encore de négocier les relations entre voyageurs et les habitants des communautés avec lesquels ils pourraient se trouver en litige [156].

### **Les enjeux de la société irlandaise et les champs d'application de la médiation**

Les récents succès économiques de la République d'Irlande ont fait d'elle, en 1999, le pays de l'Union Européenne à avoir connu la plus forte croissance.

C'est dans cette ambiance de renaissance que sont nées les initiatives de médiation à travers le pays. Mais plus que des initiatives, on se rend compte que l'Etat irlandais a souvent choisi de suivre des projets d'impulsion européenne (cf. champ éducatif, Partenariat...). A l'instar de l'Union européenne, la société civile semble inspirer les institutions en matière de médiation. Leurs actions, pour peu qu'elles apparaissent fructueuses, sont largement soutenues.

Rien d'étonnant cependant à ce que ces différentes sortes de médiations soient inspirées d'exemple de l'Union. Le pays, en effet, est plus que tout autre fortement lié aux autres états européens. Afin d'attirer les investissements étrangers, l'Irlande a fait bénéficier les entreprises venant s'installer sur son sol de taux d'imposition du capital soit très faibles, soit négatifs. L'implantation réussie de ces dernières a contribué à faire du pays un important centre d'activités dans de nombreux secteurs [157] tout en le rapprochant de l'Union.

La médiation interculturelle (" communautaire "), quant à elle, est révélatrice de l'attitude qu'adopte le pays face à ses ressortissants étrangers.

Longtemps, en République d'Irlande, le seul texte législatif concernant l'antiracisme a été la loi de 1989, loi interdisant l'incitation à la haine raciale. L'immigration est devenue depuis la loi de 1989 une question majeure à la fois au niveau local, national et européen dont l'importance s'est reflétée dans les changements législatifs récents. Ainsi, la loi contre la discrimination en matière d'emploi entrain en vigueur en 1999 accompagnée de la création

[155] Moriarty, Mary (2000) : " Service de médiation de Pavee Point ", in : *Médiation sociale. Nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Paris, Editions de la DIV, p. 189-191.Ö

[156] Colloque européen (26 & 27 juin 2000) : " *La médiation sociale et culturelle : enjeux professionnels et politiques* ", Paris, Collège de France.

[157] Dans notamment ceux de l'informatique, des technologies de l'information et de l'industrie paramédicale.

d'un organisme statutaire : la Commission pour l'égalité ayant pour rôle de superviser l'introduction de cette législation et son application. Ceci devrait constituer un point de départ pour fournir une protection efficace, lutter contre la discrimination et promouvoir l'égalité.

Si l'intégration des minorités est un impératif qui s'est présenté récemment aux yeux du gouvernement irlandais, c'est que, contrairement à d'autres états membres, l'Irlande, et Dublin en particulier, n'a commencé à accueillir un nombre significatif de ressortissants non communautaires que dans les années 90.

De fait, les solutions comportant des initiatives de médiation sont encore assez rares concernant les populations récemment immigrées en Irlande. On voit qu'elles sont non seulement plus nombreuses mais aussi bien plus effectives quand elles s'attachent aux conflits touchant les communautés présentes depuis longtemps sur le sol irlandais telles que les "gens du voyage".



Italie

La notion de médiation est particulièrement visible dans le débat italien qui présente de nombreuses similarités avec l'approche française. D'une part, la médiation sociale en Italie se décline en fonction des traits sociopolitiques différenciés de ses régions et se caractérise d'autre part par la place centrale du thème de l'immigration et le rôle majeur de la société civile dans les activités de médiation.

### Champ du droit

Dans les processus de séparation conjugale, pour tenter de recomposer le conflit dans le couple, le médiateur, figure du tiers, est là pour tenter de dépasser les difficultés de communication. Ce recours au médiateur est particulièrement utile quand l'objet de la contestation regarde les enfants qui deviennent parfois les instruments d'un chantage dans les disputes du couple.

On peut noter qu'il existe de nombreux sites Internet proposant les services de médiation familiale dans des centres privés. Cette forme de médiation semble être particulièrement développée en Italie. Il existe également sur Internet un service de médiation on line (*MediazioneOnLine*) qui propose de faire intervenir un tiers neutre dans les divers conflits personnels, collectifs, au sein d'une entreprise. La première consultation est gratuite : on y décrit de la façon la plus détaillée possible le conflit et un médiateur répond alors par e-mail.

Il existe plusieurs centres privés qui offrent des services de médiation couvrant des domaines divers. Nous pouvons prendre l'exemple de *Il Progetto Pianeta Futuro* (PPF) dans la région d'Emilie-Romagne. Ce projet est dirigé par une sociologue spécialiste de la médiation familiale. Cette structure propose ainsi des médiations familiales, sociales, et juridiques. Ces différentes remarques tendent à montrer la place relative de l'Etat dans les processus de médiation, contrairement à d'autres pays où les formes de la médiation sont plus institutionnalisées.

Les principales lignes directrices élaborées par le ministère de la Justice pour la médiation pénale concernant les mineurs reposent comme dans de nombreux pays sur le principe dit réparateur. Cette nouvelle conception de la sanction qui a été ébauchée dans les années 90 en Italie, renvoie à l'opportunité pour le coupable et la victime de prendre partie à la gestion du conflit. Le médiateur, défini comme un tiers neutre, n'a pas la tâche de prendre une décision ou de trouver une solution au conflit.

Le Bureau Central de la Justice des mineurs relève trois objectifs majeurs concernant la médiation pénale pour les mineurs. Premièrement, l'auteur de l'infraction est stimulé à prendre conscience des conséquences de ses actions. Deuxièmement, la victime est revalorisée. En effet, dans le système judiciaire, ce sont des relations impersonnelles, inspirées d'une logique de bon fonctionnement et de prestation qui s'imposent. La victime doit être contactée, informée, aidée non pas à l'issue du procès bureaucratique, mais tout au long de son parcours judiciaire. Enfin, le troisième objectif de la médiation pénale pour les mineurs est de tenter de surmonter au sein de la société l'opposition idéologique et morale entre coupable et victime et à sensibiliser davantage la communauté au problème de la gestion de la déviance. Comme le souligne le document du ministère de la Justice, "pour que la communauté soit concernée par un processus

culturel plus général de médiation des conflits, il faut qu'elle recherche un objectif commun en matière de gestion de la déviance et de la diversité et qu'elle renonce à la tentation de livrer le transgresseur en vue de l'isoler [158]".

Dans la justice pénale ordinaire, la médiation est plus récente et fait ses premiers pas. A la suite d'une récente réforme procédurale du début de l'année 2000, la tentative de conciliation n'appartient plus au ministère public mais plutôt au juge. Afin de dégager la médiation-réparation des exigences et des rythmes du procès, des expériences sont menées pour développer cette dernière en tant que réponse préalable et précédant le procès pour tous les conflits dont la gestion peut être positivement confiée à la volonté des parties. Ce type d'expérience peut être illustré par la formation des forces de l'ordre dans la zone de Turin. L'idée centrale est d'aller à la rencontre de la victime en misant sur la prise en charge immédiate du litige par les travailleurs du "système judiciaire", catégorie entendue au sens large du terme. Par exemple, les plaintes sont normalement déposées aux bureaux de police et aux postes des *carabinieri*. Dans ce cadre, il s'agit de mettre en valeur le contact entre la victime et la première personne à qui il parle de son désir de porter plainte afin de pouvoir organiser une tentative de conciliation dans un délai raisonnable. Cette prérogative est directement reliée à la capacité de l'autorité publique d'assurer et de veiller à la sécurité des citoyens. " En effet, l'insécurité des citoyens bien qu'elle se concentre – des façons les plus diverses – sur des phénomènes variés, est confirmée chaque fois que le conflit personnel et concret est négligé par l'appareil judiciaire ou traité après des laps de temps inacceptables [159]."

L'idée, dans un premier temps, est celle d'un atelier permanent, garant entre autre d'une formation continue des travailleurs du secteur relative à l'explication sur les modalités et les caractéristiques techniques de l'approche conciliatoire.

### Champ de l'interculturel

En Italie, des questions comme l'intégration de la seconde génération et le droit à la citoyenneté sont encore prématurées. Les problèmes de cohabitation sont la principale préoccupation et sont gérés comme un problème relevant de l'ordre public tandis que très peu de ressources sont déployées pour favoriser le processus d'intégration. Alors que les institutions restent absentes, les associations, en liaison avec le syndicat et l'Eglise, assument le rôle de médiateurs politiques dans le champ social. Il n'existe pas en Italie de tradition de gestion des minorités ni de pluralisme culturel [160]. De nombreuses initiatives existent dans le cadre de la médiation linguistico-culturelle : l'intervention se place ici entre les groupes ethniques divers lors que les conflits sont dus à un manque de connaissance des différents us et coutumes.

La structure qui demande l'intervention d'un médiateur linguistico-culturel est consciente de son incapacité à satisfaire les besoins des immigrés. Le médiateur est donc là pour faire coïncider les besoins de l'usager et les différents services à disposition. Le rôle du médiateur est de mettre en réseau les besoins de l'usager.

---

[158] Ministère de la Justice (2000) : " Médiation et justice réparatrice dans le système pénal italien ", Dixième Congrès des Nations-Unies pour la prévention du crime et le traitement des délinquants, Vienne, 10-17 avril 2000.

[159] Ministère de la Justice, op.cit.

[160] " La médiation interculturelle. Journée d'étude ", in : *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, n°32, 1999, p.77-89.

L'association CRINALI par exemple, est parmi les premières en Italie qui ont mis en œuvre au cours des dernières années des projets dans les domaines de la formation et de l'insertion des médiatrices culturelles, en particulier dans les services sociaux de protection maternelle et infantile des centres hospitaliers et des services locaux [161]. Elle s'occupe également d'activités de formation à la transculturalité du personnel de santé italien dans une perspective de collaboration avec les institutions pour les rendre plus attentives à la subjectivité des femmes, italiennes et étrangères qui utilisent leurs services.

Sur un autre plan, les relations de coopération au développement sont essentiellement observées à partir des rapports construits au niveau des communes et des provinces. Ces dernières sont prêtes à établir des relations avec les villages étrangers dont sont originaires les immigrés sans passer par l'Etat central. Il s'agit donc plutôt d'une coopération décentralisée et qui peut apporter des surprises en s'appuyant sur des liens avec l'immigration. Par exemple, en Ligurie ou en Toscane, lorsque les associations de développement ou autres ont besoin d'un savoir-faire ou d'une compétence particulière pour mettre en œuvre un projet en direction d'un pays particulier (le Maroc par exemple), elles les cherchent auprès des populations immigrées originaires de ce pays et vivant à proximité [162]. Cette perspective donne lieu à une espèce d'inversion des rôles dans un contexte d'internationalisation de la médiation.

Par ailleurs, une différence est établie entre la " médiation intégrative " (*mediazione integrata*) et la médiation pour chaque domaine où elle existe. La médiation intégrative consiste en une activité qui couvre tous les secteurs pouvant intéresser les citoyens extra-communautaires dans leurs rapports avec les Italiens, les institutions et entre les diverses ethnies en présence. Cette médiation consiste non seulement en l'interprétation des différents langages mais aussi et surtout dans la compréhension de la structure d'une pensée, d'un comportement, et d'une religion autres. Ce procédé n'est pas simple dans la mesure où il engage la connaissance des systèmes culturels, des différents styles de vie etc. La " médiation intégrative " devrait par conséquent contenir les autres activités de médiation : scolaire, familiale, civile et pénale [163]. Il est donc clairement affirmé que le lien entre intégration et médiation est effectif, même si la notion de médiation intégrative est pour l'instant isolée dans une approche strictement culturaliste.

### La gestion du conflit dans la ville

Comme nous l'avons souligné dès l'introduction, les structures politiques de la société italienne ne permettent pas d'approcher la médiation dans le cadre de la ville de manière transversale. Dans cette perspective, même si certaines démarches ont tendance à se développer à l'échelon national, l'étude de cette forme de médiation invite à une présentation au cas par cas.

[161] L'association CRINALI est une association de femmes, à but non lucratif, de recherche, de coopération et de formation interculturelle, à Milan. Elle a été fondée en 1996.

[162] Schmidt di Friedberg, Ottavia (2000) : "Immigration et coopération en Italie ", in : *Migrations et Société*, vol. 12, n°67.

[163] Traviani, Guido Vittorio (1999) : " Mediazione un progetto per prevenire i conflitti ", in : *Scheda*, n°2.

Le champ d'intervention de l'opérateur de la médiation à Gênes par exemple s'inscrit dans le domaine de l'insertion professionnelle de personnes dites marginalisées (toxicomanes, handicapés physiques et psychiques, détenus et ex-détenus, mineurs à risque, population nomade, etc.).

Il doit mettre en place un parcours individualisé qui tient compte de la spécificité de chaque cas. Une fois le parcours défini, l'opérateur de la médiation doit instaurer le dialogue avec la personne suivie, sachant que le parcours est toujours élastique et révisable.

Il travaille en relation avec les techniciens des services territoriaux qui leur adressent les personnes à accompagner. Il organise l'insertion à travers des étapes successives, notamment sous forme de stages et de formations en alternance afin de mieux évaluer les capacités individuelles et aider la personne à s'insérer progressivement dans un contexte moins protégé. C'est entre autres à ce niveau qu'il joue un rôle clef en présentant la personne aux personnes qui travailleront avec lui.

Cet exemple permet de souligner les utilisations variées du terme médiation qui recouvre parfois des formes plus classiques de travail social et peut aboutir à des convertibilités de sens rapides. Si dans certains pays l'enjeu majeur est le repérage du terme médiation, dans d'autres, comme en Italie ou en France, il est nécessaire de procéder à une sélection afin de ne pas perdre de vue la spécificité de la médiation.

Un autre exemple intéressant de médiation dans le cadre de la ville est celui de la Casa dei conflitti (la maison des conflits) qui a été mise en place dans le cadre des programmes sur l'insécurité des citoyens en ville. Ce projet consiste à ouvrir différents espaces en ville (à Turin et dans d'autres villes italiennes) disposés à accueillir tous ceux qui sont concernés par les conflits liés au thème de l'insécurité. Cette maison reçoit également les victimes (y compris les victimes potentielles) en leur offrant un accompagnement psychologique ou matériel. Cette illustration de la médiation dans le cadre de la ville montre l'importance que la notion de conflit revêt dans le débat italien sur la médiation.

Le Centro di Mediazione Sociale (Centre de Médiation sociale) a été quant à lui créé en 1999 à la suite d'une accord conclu entre la ville de Milan, au travers de son Département des Services Médico-Sociaux et le Centro Italiano per la Promozione della Mediazione[164]. Sa mise en œuvre n'a pas dépassé le cadre de la municipalité et des quartiers de Milan et n'a bénéficié d'aucun financement de tiers, d'institutions publiques ou d'organismes privés. La plupart des cas traités par ce centre sont adressés par la police. Un des objectifs majeurs du projet est de mettre en place un réseau de liaison permettant aux institutions étatiques ainsi qu'aux organisations non étatiques (police nationale et municipale, écoles, associations, etc...) de collaborer. Le centre offre une médiation sur des conflits sociaux divers, tels que les problèmes scolaires, sportifs, ethniques et familiaux.

---

[164] Garbarino, Francesca (2001) : " Le centre de Médiation Sociale de Milan ", in : *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne - Programme Oisin, Paris, Créteil, 21-22-23 septembre 2000, Les éditions de la DIV.

## Champ institutionnel

Comme le souligne Lucio Luison, l'évolution des institutions, ainsi que la perception qu'en ont les citoyens a créé un contexte propice à l'apparition de nouveaux conflits, et en même temps à de nouveaux moyens d'y faire face [165]. Dans la lignée d'autres pays, différents secteurs de l'administration publique italienne ont produit une "Charte du citoyen" rassemblant des déclarations sur les objectifs, les organisations, les individus, les charges etc. Cette charte est devenue un véritable document de référence auquel se réfèrent les administrations dans leurs relations avec les usagers. Des bureaux des relations avec les citoyens (URP) ont ouvert dans de nombreux secteurs de l'administration publique. Ces bureaux sont aussi bien impliqués dans la production d'informations culturellement ciblées que dans des interventions visant à remédier à des problèmes sociaux spécifiques. Dans ce cadre certains services de médiation offrant à la fois une médiation culturelle et sociale ont été mis en place.

Par ailleurs, ces bureaux ont développé dans le secteur de la santé une expertise particulière dans le cadre de l'information, du recueil des plaintes et dans la tentative de trouver des solutions à certains litiges. Des groupes d'études ont été organisés par des volontaires, des associations de protection des consommateurs et des praticiens. C'est dans ce cadre que la médiation a été introduite dans la gestion du conflit afin de résoudre et prévenir les conflits et la violence [166].

De manière générale on appelle *Mediazione dell'ambiente* (médiation dans le champ de l'environnement), la médiation qui propose de résoudre les conflits concernant les rapports entre les citoyens et l'administration publique comme par exemple la création d'une nouvelle décharge dans un quartier de la ville dont les habitants ont alors manifesté leur mécontentement en bloquant la voie publique.

## Les enjeux de la société italienne et les champs d'application de la médiation

Si la médiation relevant du champ de la justice renvoie dans certains pays aux professionnels du droit, voire même se cantonne à l'univers des tribunaux, la médiation en Italie n'exclut certes pas ces domaines mais se présente comme un phénomène concernant l'ensemble de la société et se voit reliée à un processus culturel plus général de médiation des conflits. La réflexion dépasse largement la sphère du droit et s'articule avec la participation de la communauté locale à la gestion de la déviance. Cette dernière implique la déstructuration des catégories de malaise et de diversité que les diverses théories sur la déviance ont formulées pour proposer une conception suivant laquelle l'infraction "naît dans le social" et de ce fait nécessite un traitement dans le social même. Une éducation permanente (civique, à la solidarité, à la tolérance etc.) est prévue pour la communauté locale. Enfin, la valorisation des compétences pédagogiques des divers représentants au niveau territorial (administration locale, curé, agent de police, professeur...) est préconisée afin que tous ces agents contribuent à développer dans la communauté des occasions de rencontre et d'échange.

[165] Luison, Lucio / Liaci, Silvia (2000) (a cura di) : *Mediazione sociale e sociologia*, Milan, Franco Angeli.

[166] Luison, Lucio / Liaci, Silvia, op.cit.

En Italie, le problème est considéré au moins à partir de deux perspectives culturelles différentes. Pour la première, la médiation se situe à l'intérieur du système pénal des mineurs en tant qu'instruments s'ajoutant à celui-ci. Pour la seconde, la médiation n'intéresse plus seulement l'administration de la justice, mais la société tout entière.

Un pan de cette conception se retrouve au niveau des initiatives émergeant dans le cadre de la tendance actuelle à la protection des victimes. Récemment, parmi les travailleurs du secteur judiciaire, dans la culture universitaire et dans le monde politique lui-même une nouvelle sensibilité pour les victimes des infractions s'est développée. En Italie, une tradition solide d'attention particulière aux victimes se limitait jusque-là aux crimes de tuerie, de terrorisme et de criminalité organisée. Aujourd'hui, la protection des victimes s'est étendue. Dans le cadre des victimes d'infraction, le dédommagement et la réparation du dommage n'est plus le seul aspect de cette idée de justice réparatrice. Ainsi, des collectivités locales, des associations de bénévolat ont investi ce champ. Dans de nombreuses villes italiennes, des centres pour l'assistance aux personnes âgées victimes d'infraction, des centres de médiation sociale ont été créés. Par ailleurs, des allocations pour l'indemnisation en la faveur des victimes d'infractions commises dans la rue ont été mises en place.

Comme pour les autres pays, la question de la médiation interculturelle incite en premier lieu à se pencher sur le contexte historique de l'histoire de l'immigration. L'Italie a été confrontée à la question de l'immigration très tardivement, au début des années 80. Elle était jusqu'au milieu des années 70 un pays d'émigration. Après 1974, la situation s'est modifiée. Environ 1,5 million d'immigrés résident en Italie aujourd'hui. Le taux est faible par rapport à d'autres pays européens mais la question de l'immigration y reste très médiatisée. Cette médiatisation, à l'instar d'autres pays, fait ressortir des problèmes qui existaient déjà. L'immigration est perçue comme un enjeu important surtout au niveau local. En Italie, l'Etat n'est pas aussi centralisé qu'en France et chaque commune italienne se considère comme un îlot (d'Etat) en soi.

La présence des médiateurs linguistico-culturels dans les structures publiques et privées est une nécessité dans la mesure où les immigrés doivent affronter de nombreux obstacles qui limitent l'accès à l'école, à l'administration, aux hôpitaux ou encore à l'ascension sociale. Le champ interculturel représente une part importante des initiatives de médiation en Italie, ce qui permet de mettre en regard ce pays avec le Portugal où la médiation dans le domaine interculturel s'est également beaucoup développée ces dernières années. Cette similarité peut être associée au fait que l'Italie comme le Portugal, après avoir été des pays d'émigration, sont devenus des pays d'immigration. Une telle situation nécessite d'établir une politique d'accueil des immigrés qui ne se réduise pas à la gestion à la marge d'une main-d'œuvre indispensable à l'essor de leur économie [167]. Or les deux pays partagent une faible législation liée à la pauvreté de la réflexion et de l'action politique dans ce domaine où le développement des initiatives et des pratiques de médiation tente d'apporter des réponses.

Concernant la médiation interculturelle, il est important de noter le rôle des coopératives sociales impliquées dans ce champ. Leur travail consiste en une activité d'interprétariat, pour établir une communication entre des citoyens immigrés qui ne connaissent pas la langue italienne et des opérateurs des structures d'hôpital, des plannings familiaux et des bureaux publics. Mais non seulement : faire une médiation culturelle veut aussi dire "traduire" les structures de pensée, de langage, de culture, de religion, pour faire interagir des personnes de pays différents.

[167] Oberti, Marco (2000) : Politiques d'immigration en Italie et au Portugal, in : *Mouvements*, n°12, p. 120-121.

La compréhension de la médiation dans le cadre de la ville s'inscrit dans les tendances de la réforme de l'administration publique lancée dans les années 90 en Italie. Elles permettent en effet de répondre à la question de la place relativement mineure qu'occupe la médiation dans les politiques publiques qui oblige à appréhender la médiation de manière moins homogène que dans d'autres pays. A cet égard, on peut partir de l'exemple des partenariats mis en place contre l'exclusion (terme qui n'a pas la même portée que dans d'autres pays dans la mesure où il est apparu récemment et de façon marginale, sur les agendas des politiques publiques).

Par rapport à d'autres pays européens, et au cours des deux dernières décennies, le problème des zones dégradées et celui de la lutte contre l'exclusion sociale ont été au centre d'un vaste débat et ont fait l'objet d'importantes politiques promues par le gouvernement central (de la Politique de la Ville dans le cas français, au City Challenge ou single Regeneration Budget du cas anglais), en Italie, il n'y a pas eu de politique nationale à proprement parler dans cette direction. Le modèle suivi semble plus proche d'une constellation d'initiatives mûries au sein de certains secteurs institutionnels.

En Italie, le nombre des programmes nationaux visant spécifiquement à promouvoir des actions intégrées dans des zones urbaines ou des quartiers en crise est limité [168]. En revanche, il y a une troisième zone d'expérimentation développée à l'échelon local. L'orientation consiste à mettre en réseau à l'échelon local les diverses possibilités d'action-financement offertes par l'administration publique en construisant " à partir d'en bas " des formes dites " d'action intégrée ". La tendance à la réforme de l'administration publique développée pendant les années 90 a produit deux types de conséquences importantes. En premier lieu, elle a attribué des marges nouvelles [169] bien que limitées de pouvoir central à l'échelon du gouvernement local. Dans l'expérimentation de formes d'actions partenariales pour la promotion de processus de développement local ou d'actions aux fortes caractéristiques sociales, le passage des phases initiales – où les éléments d'innovation sont plus marqués – à celle de l'institutionnalisation est particulièrement délicat [170]. En examinant le cas italien, il faut tenir compte du grand écart de situations qui existe entre les régions du centre-nord et celle du sud. Aujourd'hui, on parle même de "trois Italie " (la société du nord-ouest, la société méridionale, la société du Centre et du Nord-Est). En effet, après plus d'un siècle d'unité politique, la société italienne demeure fragmentée entre trois formations sociales territorialisées qui n'ont ni le même mode de développement, ni la même dynamique, ni la même culture politique [171].

Les constats établis dans le domaine des partenariats relatifs à la régénération urbaine ont tendance à montrer que la place des politiques publiques est relativement faible et contraste avec les politiques mises en place dans d'autres pays européens.

C'est en effet au niveau municipal et provincial que se rattachent les plus fortes manifestations d'appartenance et la plus nette mobilisation des intérêts comme le soulignent en particulier les illustrations relatives à la médiation dans le domaine de la ville et dans le domaine du droit, à partir desquelles on peut constater la place centrale qu'occupent les collectivités locales et le bénévolat qui fait penser au cas finlandais.

---

[168] Il y a deux cadres d'expérimentation de ce type d'action : le premier a été constitué par le programme d'initiatives communautaires URBAN, le second par le programme Contratto di Quartiere lancé par la Direction Générale de la Coordination Territoriale du Ministère des Travaux Publics.

[169] Marges qui restent cependant limitées.

[170] Laino Giovanni / Padovani, Liliana (2000) : "Le partenariat pour rénover l'action publique ? L'expérience italienne ", Pôle Sud n°12.

[171] Ritaine, Evelyne (2000) : " En Italie : histoire d'un refoulement ", in Panoramiques, n°49, 4ème trimestre, p. 61-66.

Luxembourg

Le Luxembourg connaît une tradition de consensus. Aujourd’hui, le terme de médiation est de plus en plus employé et on retrouve fortement cette pratique dans le domaine commercial ainsi que dans les champs scolaire et culturel.

### **Champ du droit**

En matière de médiation pénale (loi modifiée le 6 mai 1999 [172]), le Luxembourg possède le même outil que ses voisins européens. Ainsi, constatant l’encombrement des tribunaux par de nombreuses affaires ayant trait à la petite et moyenne délinquance ainsi qu’un sentiment d’injustice chez la victime et d’impunité chez le délinquant dû au classement sans suite de ces affaires, le Gouvernement a introduit dans la législation luxembourgeoise la médiation pénale qui consiste à rechercher, grâce à l’intervention d’un tiers, une solution librement négociée entre les parties d’un conflit. Les critères d’agrégation de médiateur, la procédure de médiation pénale et le mode de rémunération des médiateurs sont fixés par règlement grand-ducal.

Le Luxembourg s’est également doté, ces dernières décennies, d’un arsenal de règlements des conflits par la médiation notamment dans les domaines financiers ou commerciaux. A travers eux, le pays semble vouloir exploiter un savoir-faire commercial qui a contribué à faire de lui une société à l’économie en continuelle croissance.

Les organes concernés sont ici des organes extrajudiciaires représentant une alternative à la procédure devant les tribunaux étatiques. Ainsi en est-il du Centre d’Arbitrage de la Chambre de Commerce dont la procédure d’arbitrage représente un mode original de résolution des conflits. Cette procédure est confidentielle, elle se fait à huis clos et la sentence arbitrale n’est pas publiée. Elle permet ainsi pour l’avenir de ne pas compromettre par un litige sur la place publique les relations commerciales entre parties. Le recours à l’arbitrage se fait par l’inclusion d’une clause compromissoire dans le contrat commercial ou bien par un accord entre parties après la naissance du litige.

L’exemple du Centre d’Arbitrage (créé en 1987) a été suivi par de nombreuses autres corporations et associations. Ainsi trouve-t-on, pour ne citer qu’eux, des recours possibles à la médiation en matière de litiges avec les compagnies d’assurances (Association des Compagnies d’Assurances - ACA) ou avec toutes autres sortes de commerces (Union Luxembourgeoise des Consommateurs -ULC-).

### **Champ éducatif**

La violence en milieu scolaire représente une des préoccupations majeures du gouvernement luxembourgeois. A travers la politique spécifique dédiée au monde scolaire, ce n’est cependant pas la seule violence qui est visée. Ainsi, les trois types d’actions entreprises au niveau national dans les écoles afin d’éradiquer la violence visent également à éliminer la ségrégation sexuelle et à privilégier l’intégration des enfants d’immigrés.

[172] Texte complet de la loi : [www.etat.lu/memorial/memorial/a/1999/a0671106.pdf](http://www.etat.lu/memorial/memorial/a/1999/a0671106.pdf)

Le premier type d'action concerne donc l'information faisant que les élèves, les enseignants et les autres membres du personnel des établissements soient informés des problèmes de violence à l'école. Dans les mesures concrètes vient en priorité celle visant à l'égalité des chances entre hommes et femmes dans l'éducation post-primaire. Un réseau (mis en place par le Ministère de l'Education nationale en collaboration avec d'autres organisations gouvernementales) a pour mission de faire disparaître les stéréotypes sexistes et de promouvoir les avantages de politiques sans discrimination sexuelle. Son travail consiste donc à éradiquer la ségrégation sexuelle dans les choix éducatifs et professionnels, à lutter contre les préjugés et à encourager les changements de comportements et de mentalité. Destiné aux élèves, aux enseignants et à toute personne appartenant au système éducatif, ce réseau est dirigé par des représentants du Ministère et par leurs collaborateurs dans diverses écoles; il requiert aussi le soutien actif d'enseignants, de psychologues, de représentants politiques, d'administrateurs, de parents et d'associations de femmes travaillant au niveau local et régional.

Le deuxième type d'action intervient en cas de crise en vue de la contrôler. Ce projet est dirigé par le psychologue de l'établissement et par les professeurs principaux des classes concernées. Ils travaillent avec la collaboration des enseignants et du directeur de l'établissement. Le but est, pour eux, d'améliorer l'entente entre les élèves, de diminuer les échecs scolaires et les problèmes de comportements liés à ces échecs. Le projet vise essentiellement à accroître la motivation des élèves en difficulté et s'adresse particulièrement aux enfants de classe de sixième et de troisième reconnus comme enregistrant le pourcentage d'échec scolaire le plus élevé par suite de démotivation, de manque de discipline et de comportements agressifs.

Le troisième niveau d'intervention fait lui appel à la psychothérapie. Celle-ci est proposée aux élèves responsables d'agressions contre d'autres élèves ou des tierces personnes.

A la différence de cette dernière étape, les deux précédentes laissent grande place à la parole entre acteurs du monde scolaire. On voit que par la communication et l'implication systématique d'un tiers (même s'il n'est pas toujours neutre), la médiation est vue comme un moyen efficace de gérer les conflits.

### **Champ de l'interculturel**

Le Luxembourg offre l'image d'une société cosmopolite, influencée à la fois par les cultures française et allemande (deux langues que connaissent tous les Luxembourgeois), par celles de ses minorités étrangères (Portugais et Italiens en grande majorité) et par la culture anglo-saxonne que propagent le milieu des affaires et la télévision. Le dialecte reste cependant la langue courante des Luxembourgeois et le témoignage de leur identité ; loin de dépérir, son usage s'étend dans les médias et les manifestations publiques ; son orthographe a été codifiée [173].

Le principe de l'égalité des citoyens, quelle que soit leur appartenance - nationale, culturelle ou autre -, implique en pratique le rejet de toute discrimination positive. Cela dit, des lois comme la loi anti-discriminatoire du 19 juillet 1997 (en matière d'embauche, par exemple)

[173] Féron, François/Thoraval, Armelle (2000) : *L'état de l'Europe*, La Découverte, p.585.

rappelle que certaines différences de traitement sont considérées comme légitimes et légales en ce qui concerne la nationalité, notamment lorsque celle-ci constitue la condition déterminante de l'exercice d'une activité professionnelle.

L'importance du nombre de la main-d'œuvre étrangère a eu également pour effet la naissance d'organes de consultation dans le domaine politique. Créé en 1977, le Conseil National pour Etrangers (CNE, redéfini par la loi-cadre sur l'intégration des étrangers de 1993) a pour mission d'étudier en détail tous les problèmes concernant les étrangers et leur intégration, de donner son avis sur tous les projets législatifs relatifs à la politique à l'égard des étrangers ainsi que sur tous les projets que lui soumet le gouvernement. Sa composition est paritaire avec quinze représentants des étrangers et quinze membres de la société luxembourgeoise. Ce conseil n'a cependant pas le même poids que le comité interministériel institué par la loi sur l'intégration des étrangers.

Ce comité, composé de représentants de dix ministères, a pour mission de coordonner les mesures prises par les différents départements ministériels concernant les étrangers, de soumettre au gouvernement des propositions en matière politique des étrangers et de le conseiller sur tous les projets relatifs à cette politique.

On voit bien là que si la notion de " médiation " n'est pas explicitement employée, celles de " consensus " et de " participation ", en revanche, semblent être largement mises en avant dans la politique d'intégration des étrangers luxembourgeoise. Ainsi, la participation des étrangers est requise au niveau même des communes depuis l'institution en août 1989 des Commissions consultatives communales pour étrangers (CCE). Ces commissions ont pour but d'assurer la participation des étrangers à la vie de la commune, de proposer aux autorités communales des solutions adéquates aux problèmes spécifiques des étrangers et de leur famille, de favoriser la compréhension mutuelle entre Luxembourgeois et les étrangers et de faciliter les relations administratives entre les étrangers et les services de l'administration. Les CCE délibèrent de leur propre initiative ou à la demande des autorités communales et peuvent saisir celles-ci de propositions et d'avis. Elles n'existent pour l'instant que dans les communes comptant au moins 20% d'étrangers (la loi d'intégration des étrangers a récemment recommandé leur institution dans les communes comprenant moins de 20% d'étrangers) [174].

L'intérêt gouvernemental porté à la communauté étrangère s'explique sans aucun doute par le nombre élevé de cette dernière sur le sol luxembourgeois. Ainsi, les derniers chiffres (1999) [175] donnent pour nombre de la population totale : 435 700 habitants pour 159 400 étrangers soit 36,6% (dont 57 000 Portugais, 20 100 Italiens, 18 800 Français, 14 500 Belges...).

---

[174] Besch, Sylvain (juillet-octobre 1999) : " Le débat sur l'immigration et l'asile ", in : *Migration Société*, vol. 11, n°64-65, pp. 155-167.

[175] Informations : Statec

## Les enjeux de la société luxembourgeoise et les champs d'application de la médiation

La médiation s'accommode parfaitement d'univers socio-économiquement stables pour ne pas dire en perpétuelle croissance. Jusqu'en 1974, début de la crise sidérurgique, le Luxembourg était présenté comme un " don de l'acier ". Au début des années quatre-vingt, cette crise pouvait déjà être considérée comme surmontée et ce, sans accroissement du chômage, qui est resté de loin le plus faible de la CEE, alors que le Luxembourg a continué à utiliser une nombreuse main-d'œuvre étrangère, portugaise notamment et emploie 30 000 frontaliers venus de Belgique et de France.

Il est à noter que dans le même temps que la crise industrielle, le pays a connu le développement de sa place financière. Débutant à ce moment précis, on peut dire qu'il sauva la prospérité du Luxembourg.

Mais même si la récession a eu moins d'incidence ici que dans les pays voisins, le principal souci a été d'achever la reconversion de la sidérurgie tout en évitant la montée du chômage. Le Luxembourg y est parvenu en misant donc sur la fonction financière et sur l'implantation de nouvelles industries, liées pour la plupart à des investissements étrangers. Les années 80 ont ainsi vu se confirmer la position internationale du Grand-Duché notamment, fin 1988, avec le lancement d'un satellite de télévision par la fusée Ariane [176]. Le recours à la médiation, dans quelque domaine que ce fût, n'a pas été employé pour remédier à la crise qui menaçait le pays. Le modèle s'est, en revanche, imposé, une fois la situation socio-économique stabilisée.

Une autre des particularités du Luxembourg réside dans la place que le pays réserve aux immigrants dans les élections locales, européennes et professionnelles. Le 3 janvier 1996, une déclaration commune des cinq partis politiques affirmait que leurs statuts devaient admettre parfaitement et à des droits égaux des citoyens de toutes les nationalités comme membres et militants et qu'ils étaient prêts à s'engager activement à recruter des membres non luxembourgeois, à leur permettre d'assumer des responsabilités au sein des instances de leur parti. En juin 1999, les ressortissants communautaires participaient pour la seconde fois aux élections européennes et en octobre de la même année, pour la première fois, aux élections municipales.[177]

L'attention extrême portée à son économie ainsi qu'à sa population étrangère et la position fragile du Grand-Duché du Luxembourg (monarchie constitutionnelle ayant maintenu coûte que coûte son indépendance) laisse entrevoir une société fortement marquée par le système de concertation et de dialogue. C'est à travers cette politique de consensus que le pays entend éviter toute polarisation de la société et maintenir la cohésion sociale. Habitué à la recherche de compromis pour résoudre pacifiquement les conflits sociaux (près de la moitié de la population active est syndiquée), le Luxembourg s'est ainsi doté de nombreux organes de consultation au niveau politique. Devant une telle volonté étatique de prise en charge des problèmes sociaux, économiques et culturels, la société civile semble ne pouvoir que suivre les décisions gouvernementales en, au mieux, s'y associant.

[176] Féron, François/Thoraval, Armelle (2000) : *L'état de l'Europe*, La Découverte, p. 585.

[177] Afin d'apprécier à sa juste mesure la participation des étrangers à la vie politique luxembourgeoise, il faut préciser qu'ici le vote est obligatoire et qu'il se caractérise par le vote personnel ainsi que par le panachage. Ainsi, ce ne sont pas les appareils des partis qui désignent à l'avance l'éligibilité de tel ou tel candidat en plaçant les candidats en rang utile. Ce sont les votes personnels qui décident qui sera élu et le rang du candidat sur la liste n'est généralement pas significatif.

---

Pays-Bas

---

La médiation aux Pays-Bas relève essentiellement de deux domaines : celui de la Justice et celui des activités commerciales de *consulting* (notamment dans le domaine du travail). Il n'existe pas d'équivalent néerlandais au concept de médiation sociale. Il existe certes des médiateurs culturels, mais dans les politiques néerlandaises, les termes d'intégration et de participation sont le plus souvent utilisés. C'est à partir de ces deux notions qu'il est possible d'ouvrir le débat pour les Pays-Bas. Le développement des politiques de participation locale est entre autres le gage aujourd'hui d'une meilleure acceptation de la diversité. Afin de mieux comprendre le débat sur ces questions aux Pays-Bas, il semble important d'évoquer différents éléments relatifs à la politique des Pays-Bas envers les minorités, l'importance des grandes villes, les définitions de la violence.

### Champ du droit

Le terme même de médiation semble être utilisé essentiellement dans le domaine de la résolution des conflits du travail et de la Justice. L'expression "*Businessmediation*" (concernant les conflits entre et au sein des entreprises) se développe pour l'instant timidement. En revanche, dans le domaine du droit de la famille, c'est une méthode qui a fait ses preuves même si le réflexe est tout de même de faire appel en premier lieu au représentant de la Justice officielle en charge des affaires familiales.

Ainsi la notion de médiation concerne le champ commercial (*consulting*) et le champ de la Justice (notamment les affaires familiales et les conflits de voisinage). Le ministre de la Justice a d'ailleurs exprimé son intérêt pour la médiation et a encouragé différentes expressions de ces nouvelles formes de résolution des conflits dans les tribunaux ; d'ailleurs, le département de recherche de ce ministère travaille entre autres sur ces procédés. Par ailleurs, il existe aux Pays-Bas un institut de la médiation, le *Nederlands Mediation Instituut* (NMI) qui compte 1400 médiateurs (la comparaison avec le nombre d'avocats qui s'élève à 10 000 est ici à souligner). Le nombre des médiations enregistrées reste cependant très en dessous de celui des médiateurs [178].

Les réponses des différents interlocuteurs néerlandais appuient largement le lien entre le terme de médiation et le domaine de la Justice. En effet, dans un premier temps les personnes contactées (quelle que soit leur discipline) faisaient référence à des spécialistes du droit et au site du ministère de la Justice.

Dans le cadre de la décentralisation de la Justice aux Pays-Bas, un programme intitulé "Justice dans le quartier" (*Justitie in de Buurt*) a été lancé en 1997 dans quatre villes : Amsterdam, Arnhem, Maastricht et Rotterdam. Il consiste à installer les services judiciaires compétents pour les mineurs dans plusieurs quartiers d'une ville afin de rendre la présence de la Justice plus visible et de créer des liens plus étroits entre ces services et la population et de traiter les affaires plus rapidement. Ces bureaux travaillent dans différentes directions : campagnes d'information, aide aux victimes, médiation, prononcé de sanctions alternatives, assistance juridique. L'expérience a été étendue à d'autres villes en 1998.

---

[178] Ces informations ont été fournies par Bertine Dragtsma, auteur d'un livre sur la médiation concernant les conflits dans le travail : Dragtsma, Bertine (2000) : *Conflictmanagement*, Paperback. Et par Ton Belksma qui a une entreprise de consultants : Beksma, Ton (1999) : *Mediation in de praktijk*, Alphen aan den Rijn, Belksma Ed.

## La gestion du conflit dans la ville et champ de l'interculturel

De par les structures et les normes politiques de la société hollandaise, la médiation dans le cadre de la ville s'articule en grande partie avec la médiation interculturelle, bien qu'aujourd'hui cette tendance semble céder la place à une conception plus générale des problèmes.

Le programme de réhabilitation urbaine du gouvernement au milieu des années 70 a fait jouer aux habitants un rôle important dans les processus de prise de décision. Les organisations de quartier y prirent de l'importance dès le début. Dans pratiquement tous les quartiers, ces organisations étaient constituées de professionnels, de résidents de souche et de jeunes gens dont la plupart étaient étudiants. Leur caractéristique commune était d'être tous hollandais. Pour chacun, la population hollandaise de souche était le groupe de référence. Les intérêts étaient formulés sur la base d'une opposition entre les populations de souche et les populations immigrantes. Au début des années 80, il apparut nécessaire au gouvernement central et aux collectivités locales d'assurer une plus grande cohésion entre les actions des différents professionnels dans ces quartiers défavorisés. C'est ainsi qu'est né le principe de la "rénovation sociale" : un programme d'actions conçu localement et établissant un contrat d'objectifs entre le gouvernement central et la municipalité. Il doit porter sur le développement de l'emploi, l'amélioration du niveau de qualification des demandeurs d'emploi, la restauration de l'habitat et la prévention de la délinquance sur un territoire urbain précisément défini.

A l'époque de la *rénovation sociale*, la spécificité ethnique des professionnels dans ces quartiers avait officiellement disparu ; ces derniers sont en effet dorénavant incités à se concerter avec les autres acteurs du développement social urbain. Ainsi, au sein de l'association de quartier, une place fut dégagée pour les groupes de base ethnique de façon à intégrer les Turcs et les Marocains dans les processus de prise de décision. La possibilité pour ces groupes (formés sur une base ethnique dans ces quartiers) peut avoir incité nombre d'entre eux à s'engager davantage dans le processus de renouveau urbain ainsi que dans les infrastructures et les activités des quartiers après 1980. La gestion de quartier (*wijkbeheer*) aborde directement les problèmes relatifs au *vivre ensemble* dans les quartiers multiculturels.

Cette pratique est basée sur des préoccupations très matérielles des professionnels de la réhabilitation. Ces préoccupations sont relatives à l'entretien, aux adaptations éventuelles des opérations d'amélioration de l'habitat, une fois les travaux terminés : mais qui doit être prévenu en cas de dégradation du mobilier urbain ou en cas de tapage nocturne ? La gestion de quartier opère dans le secteur de l'habitat, précisément là où se nouent les tensions cristallisées par l'absence de dialogue [179]. Les professionnels du social, spécialisés dans l'encadrement des immigrés, se sont vu ainsi confier une nouvelle mission. Il ne s'agit plus pour eux de répondre aux demandes spécifiques des populations immigrées mais de les amener à s'impliquer dans les opérations de transformation, d'animation de leur quartier de résidence et surtout dans sa gestion quotidienne.

Depuis le début des années 90, la ville de Rotterdam a parrainé le projet *Opzoomeren* : il s'agit de constituer dans chaque quartier des équipes composées de professionnels et d'habitants bénévoles pour définir un programme de journées d'action. Du point de vue de la politique des minorités, ces programmes constituent un tournant car ils contribuent à l'émergence de

[179] Baillergeau, Evelyne (1996) : *Les habitants et le gouvernement de la cité. Quelques aspects de la rénovation sociale aux Pays-Bas*, Grenoble, Université Pierre-Mendès-France, thèse de doctorat.

communautés non plus basées sur une appartenance ethnique mais sur des *intérêts communs* afférents à l'environnement quotidien. On retrouve ainsi une ligne générale d'encouragement à l'autonomie des habitants à travers différentes actions (comme une journée consacrée aux nettoyages des rues et aux actions qui peuvent faire reculer le sentiment d'insécurité).

C'est notamment en matière économique que la politique de rénovation sociale présente de l'originalité. Les habitants du quartier ont créé une fondation indépendante de la municipalité et de l'Etat qui s'efforce de favoriser le développement de petites entreprises mais également de créer des emplois de proximité pour les chômeurs de longue durée ou les jeunes marginalisés. Cette fondation a réussi à réhabiliter un vaste parking et un tunnel qui étaient jusque-là des lieux d'insécurité. Elle en gère maintenant le fonctionnement et l'entretien quotidien.

L'inflexion de la politique d'intégration ne se limite plus désormais à favoriser la participation des différentes communautés d'habitants à la restauration de leur quartier par le biais de concertations organisées entre représentants communautaires ou associatifs et décideurs. En effet, on va mettre aussi l'accent sur la création nécessaire d'activités économiques dans le cadre de la revitalisation des zones urbaines défavorisées ou sur la responsabilité active des citoyens par rapport au devenir du cadre de vie.

Le projet *LIA-ELAINE Utrecht* consistait ainsi à stimuler le développement économique de la partie nord-ouest de la ville d'Utrecht en encadrant l'entrepreneuriat ethnique [180]. Ce projet a permis au Stichting Werk en Onderneming de prendre contact avec les autres projets concernés par le même but dans les autres quartiers de la ville. En Hollande, toutes les grandes villes ont des quartiers à forte concentration de populations issues de la migration. Ce groupe est gravement touché par un taux de chômage qui atteint 35 % de la population active. Ce chômage de longue durée accélère le processus de paupérisation de ces quartiers où la concentration de problèmes sociaux devient inévitable. L'exercice d'une activité économique indépendante par les personnes issues de la migration suscite, dans un tel contexte, une très forte attention de la part des administrations communales. Cet intérêt croissant pour la création d'entreprise par les étrangers n'est pas dû à la nouveauté du phénomène, mais plutôt au lien qu'elle entretient avec une série d'évolutions socio-économiques, et dont les enjeux sont considérables. L'entrepreneuriat ethnique joue un rôle multiplicateur : les entrepreneurs issus de la migration emploient en général des personnes appartenant à leur communauté d'origine. Ils permettent ainsi l'accès des étrangers au marché du travail. L'intérêt actuel pour les indépendants étrangers peut être lié aux enjeux croissants de l'intégration sociale des populations immigrées. A cet égard, quel est le rôle des entrepreneurs et de l'activité économique? L'entrepreneur étranger occupe souvent une position charnière entre sa communauté d'origine et la société d'accueil qui lui fait revêtir le rôle de médiateur. Ce rôle charnière permet de stimuler le dialogue, l'adaptation mutuelle. A cette position sociale spécifique s'ajoute une dimension spatiale importante : dans le cadre des recherches menées sur la problématique urbaine, l'existence d'un tissu entrepreneurial local (en particulier des petits commerces) est considérée comme une condition importante du maintien d'un niveau minimal de qualité de vie et de sociabilité dans ces quartiers.

---

[180] Kumcu, Adem (1999) : Stichting Werk en onderneming, Project Lia-Elaine Utrecht.

Dans certains quartiers, de nombreux conseils multi-ethniques commencent à fonctionner comme des centres de médiation pour le règlement des différends entre voisins. La médiation au sein d'une communauté, autre mode de résolution de conflits interpersonnels dans un quartier, permet à la fois de renouveler les perspectives sur le concept de communauté et une nouvelle façon de régler les conflits entre les individus aux Pays-Bas [181]. Cette forme de médiation peut être considérée comme le fruit de la politique des minorités qui a favorisé dans les années 80 l'existence de ces conseils multiethniques qui deviennent aujourd'hui un lieu de médiation pour l'ensemble du quartier.

### Champ institutionnel

Les contrôles sur la police aux Pays-Bas se déclinent dans trois domaines différents : sur le plan politique, sur le plan juridictionnel, sur le plan plus informel de l'ombudsman national et des procédures de réclamations prévues par la loi.

L'ombudsman a reçu, en 1997, 590 plaintes concernant la police (12%) des cas. Normalement, il cherche à jouer un rôle de médiateur entre l'auteur d'une plainte et la personne ou l'institution faisant l'objet de celle-ci. Dans la majorité des cas, on trouve une méthode pour liquider les plaintes sans que l'affaire n'aboutisse obligatoirement à un rapport officiel dressé par l'ombudsman. Normalement, un rapport officiel n'est requis que dans 14% des cas environ. Or, en ce qui concerne les plaintes contre la police, le pourcentage des rapports s'élève au double. En 1997, l'ombudsman a publié 166 rapports concernant les plaintes contre la police, soit 24,4% du total des rapports publiés cette année.

Actuellement, différents débats touchent la police aux Pays-Bas. C'est tout d'abord la défaillance démocratique de la police [182] qui est au cœur des débats. La gestion des corps de police, la responsabilité de leurs activités de maintien de l'ordre public relèvent d'autorités locales. Seulement, " *la région* " n'existe pas comme collectivité locale aux Pays-Bas, d'où l'invention des constructions plus ou moins sophistiquées et compliquées pour assurer une certaine implication des autorités locales, liées à des collectivités existantes. Le résultat en est beaucoup de confusion et un contrôle démocratique défaillant de la part des conseils municipaux et – tant qu'ils se sentent engagés – des États provinciaux.

Une autre préoccupation est celle de la sécurité sur la voie publique. Ce n'est pas la simple question de " *plus de bleu dans les rues* " comme le veut l'expression populaire, ni non plus celle d'une meilleure organisation des activités policières, mais c'est la société elle-même qui est en jeu : lutte contre le chômage, insertion des chômeurs et des immigrés, aménagement de l'espace public, réintégration des lieux d'habitation et des lieux de travail et stimulation de l'esprit civique des citoyens [183].

---

[181] Peper, Bram/Spierings, Frans (2001) : " Les expériences conduites en matière de médiation communautaire aux Pays-bas ", *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne – Programme Oisin, Paris, Créteil, 21-22-23 septembre 2000, Les éditions de la DIV.

[182] Tout spécialement la police régionale.

[183] Les informations relatives à la police aux Pays-Bas sont tirées de l'Annuaire Européen d'Administration Publique, Presses Universitaires d'Aix-Marseille, 1998.

Un autre exemple de la médiation dans le champ institutionnel réside dans les mutations qui concernent l'*opbouwwerk*. L'objectif de cette forme d'aide sociale qui s'est notamment développée dans les années 70 est de favoriser l'organisation et la participation des citoyens dans divers domaines des politiques publiques comme l'aménagement du cadre de vie. Depuis le début des années 90, ce type d'aide sociale professionnelle est directement mobilisé dans la mise en œuvre de politiques de développement intégré des quartiers en difficulté dans lesquelles il est appelé à renforcer la cohésion sociale. Dans le contexte de la promotion de la sécurité et de la prévention de la délinquance, les professionnels de l'*opbouwwerk* sont conduits à coopérer avec divers acteurs de la police et de la Justice dont les principes d'action sont quelque peu différents [184].

### Les enjeux de la société hollandaise et les champs d'application de la médiation

Dans le champ du droit, la médiation est largement répandue aux Pays-Bas [185]. Elle est appelée de manière assez trompeuse " recommandations obligatoires ". Contrairement à l'arbitrage, elle n'a pas valeur de titre exécutoire. La médiation est souvent choisie en fonction de son faible coût et de la rapidité de sa mise en œuvre.

Les médiateurs sont reconnus officiellement par l'Institut néerlandais de médiation et leur nombre va croissant ; les citoyens apprécient ces commissions mixtes composées de magistrats professionnels et de représentants de la société civile.

De nombreuses propositions visent aujourd'hui à accélérer les procédures, " une procédure rapide " est actuellement à l'étude. Au cours de celle-ci les avocats doivent donner leurs arguments par écrit, c'est ensuite aux deux parties d'échanger leurs conclusions, avant que le jugement ne soit rendu.

Certaines propositions visent à développer le règlement amiable des conflits, notamment en matière civile. C'est le cas pour les divorces. La commission Ruyter (composée de magistrats, avocats, notaires et responsables des services de protection de la jeunesse) a proposé de transférer le contentieux de certains divorces des tribunaux aux auxiliaires de Justice (avocats ou notaires). La réforme ne concernerait que les cas où le mariage est indéniablement dissous et ceux qui ne soulèvent pas de problèmes relatifs aux enfants et aux biens. Une telle procédure recouvre environ 20% des divorces aux Pays-Bas.

Comme nous l'avons souligné plus haut, les enjeux de la médiation dans le cadre de la ville se conjuguent avec ceux relatifs au champ interculturel. Cette particularité de la médiation hollandaise est directement liée aux enjeux normatifs de cette société où l'expression culturelle est historiquement inscrite dans l'espace public.

Aux Pays-Bas, la population immigrée représente 5% de la population totale. Les groupes les plus importants sont turcs et marocains et d'autres viennent du Surinam. Cette immigration a débuté vers la fin des années 60. Au début des années 80, prenant conscience que les étrangers

---

[184] Baillergeau, Evelyne (2001) : " Les mutations de l'*opbouwwerk* ", in : *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne - Programme Oisin, Paris, Créteil, 21-22-23 septembre 2000, Les éditions de la DIV.

[185] *Le courrier de la Chancellerie* (1999), " L'accès au droit et la résolution amiable des conflits ", n°43.

venus dans le cadre de l'immigration économique avaient tendance à se fixer définitivement, le gouvernement a développé une politique dite "des minorités", en menant une action spécifique vis-à-vis de toutes les populations. Celles-ci connaissant des difficultés particulières sur le plan social, l'Etat se reconnaissait donc des responsabilités spécifiques envers elles. Ce concept de minorité incluait tous ceux et celles issus des immigrations économiques étrangères, mais aussi les immigrés venus des territoires néerlandais indépendants comme le Surinam, les îles d'Aruba et de Curaçao, ainsi que des rapatriés comme les Moluquois ou nomades comme les tsiganes et les forains [186]. Ces "minorités" représentent aujourd'hui 8,5% de la population des Pays-Bas.

Selon Hans Entzinger, les trois éléments principaux de la politique des minorités étaient les suivants : promotion du multiculturalisme et émancipation des communautés ethniques, recherche de l'égalité devant la loi et suppression à terme des inégalités sociales ou économiques en développant l'égalité des chances [187].

La politique menée à leur égard s'est inspirée dans un premier temps du système des piliers à travers lequel les Pays-Bas ont construit leur société nationale, système qui délègue aux communautés religieuses le soin de développer des systèmes éducatifs et socio-sanitaires. Les diverses communautés d'immigrés ont d'abord été incitées à s'organiser de façon autonome sous l'encadrement d'acteurs sociaux issus de leurs rangs et rémunérés par les pouvoirs publics comme les *Migrantenopbouwerker*, travailleurs sociaux spécialisés auprès de telle ou telle population, médiateurs-interprètes, et enseignants en langue et culture d'origine des minorités ethniques en présence.

Au début des années 90 un bilan très négatif a été fait de cette politique dite des minorités. Beaucoup d'immigrés ne parlaient toujours pas le néerlandais après plusieurs années de séjour dans le pays. Des rapports de clientélisme avaient tendance à s'instaurer entre les populations minoritaires et les acteurs sociaux chargés de les encadrer, enfin et surtout, les chances pour les minorités de parvenir à entrer dans le marché du travail étaient devenues infiniment plus faibles que celles des nationaux.

Il est généralement admis que les relations interethniques dans les vieux quartiers des métropoles sont très conflictuelles [188]. Dans la presse mais aussi dans de nombreuses études scientifiques, les conflits sont considérés comme des données de départ. Les enquêtes sur les préjugés à l'égard des minorités ethniques au sein de la population hollandaise sont utilisées comme un baromètre pour mesurer ces conflits.

La critique publique concernant la présence des immigrés s'est surtout exprimée dans les grandes villes. Un quart des habitants des quatre plus grandes villes des Pays-Bas est d'origine immigrée. Dans certains quartiers cette population est peu représentée tandis que dans d'autres plus de 50% des citoyens sont d'origine immigrée.

Les relations interethniques étaient inexistantes ou établies avec difficulté dans ces quartiers. Les médias ont accordé beaucoup d'attention à la montée des tensions et des conflits sociaux.

---

[186] Barou, Jacques (1997) : " Les politiques d'intégration des Etats européens vues à travers quelques expériences sectorielles ", in : *Revue Française des Affaires Sociales*, n°2.

[187] Entzinger, Hans (1993) : "Y a-t-il un avenir pour le modèle néerlandais des minorités ethniques ? ", in : *Revue européenne des migrations internationales*, vol.10, n°1.

[188] de Jong, Wiebe (1995) : " Contacts interethniques dans les vieux quartiers : théories et pratiques ", in : Dan Bechmann (dir.), *Ville et immigration, prière d'insérer*, Paris, Harmattan.

En 1999, Vera Marinelli et Eline Ruys [189] de l'Institut pour le développement multiculturel, évoquent la vive discussion née au sein du débat public aux Pays-Bas sur la politique d'intégration et celle à l'égard des immigrés. La question à trancher étant de se prononcer pour ou contre une politique multiculturelle. Les partis d'extrême droite ont perdu de l'importance sur le terrain politique mais le tabou du politiquement correct a volé en éclats tant dans le débat politique que social. Des appels ont été lancés en faveur d'une approche plus " dure " à l'encontre des minorités ethniques. En bref, l'idée était que " *les immigrés ont été assez gâtés et le temps est venu pour eux de s'adapter et de s'intégrer* ". L'attitude selon laquelle les immigrés sont victimes et devraient donc être aidés s'est radicalement modifiée en faveur d'une attitude plus ferme demandant " *qu'ils prennent leurs responsabilités* ".

La promotion du multiculturalisme aux Pays-Bas a pris un tournant dans les années 90 et l'idée de citoyenneté semble prendre le pas sur celle de pluriculturalisme. Dans les politiques relatives aux minorités, des programmes de cours de langue et d'éducation civique ont dans ce cadre été mis en place, comme c'est également le cas au Royaume-Uni.

Il est par ailleurs important de noter que si les Français utilisent l'expression "violences urbaines" et ont emprunté aux Américains celle "d'incivilité", les Néerlandais ont eux aussi adopté un vocabulaire nouveau pour évoquer la violence urbaine. " *Zingloos geweld* ", littéralement " *violence sans (aucun) sens* " est une expression relativement récente. Elle ne concerne ni les quartiers difficiles, ni les jeunes, mais le monde de la nuit, les discothèques et plus particulièrement dans les petites villes. " *Overlast* " a également fait son apparition pour désigner une "gêne", celle provoquée par le vandalisme, l'occupation des halls par de jeunes drogués... Pour autant, on ne peut pas chercher d'équivalent français dans la mesure où le mot " *incivilité* " fait référence à l'Etat, au citoyen, " *overlast* " plutôt aux habitants [190].

---

[189] Marinelli, Vera, Ruys, Eline (1999) : " Les Pays-Bas, " une politique en faveur des minorités ethniques " ", in : *Migrations et Société*, vol.11, n°64-65.

[190] Baillergeau, Evelyne (2000) : "Les 'violences urbaines', une spécificité française ", in : *Le Monde*, jeudi 20 avril 2000.

---

Portugal

Au Portugal, la notion de médiation apparaît essentiellement dans le cadre d'un vaste programme d'éducation multiculturelle lancé à la fin des années 90 par le Secrétariat pour la Coordination des programmes d'Education Multiculturelle.

Les grands axes de la médiation dans ce pays sont à la fois liés au champ éducatif et à la notion de citoyenneté. La communauté étrangère au Portugal a presque doublé au cours des années 80. L'immigration est ainsi devenue une composante importante du développement social, économique et démographique du Portugal. Aussi, cette question fondamentale est au cœur des processus de médiation sociale dans ce pays.

### **Champ du droit**

La médiation est reconnue comme une forme de règlement des conflits au niveau des entreprises (comme par exemple la révision d'une convention collective). L'article 33(1) de la Loi collective de relations sociales permet aux parties, à tout moment, d'accepter d'utiliser la médiation. Le médiateur est choisi par les parties, et propose une recommandation quant au règlement du conflit qui peut être rejeté si l'avis de l'acceptation écrit n'est pas envoyé par les deux parties dans les dix jours. Pendant cette période le médiateur peut s'engager sous n'importe quelle forme de contact, avec chacune des parties séparément, que lui ou elle considère utiles.

### **Champ institutionnel**

Il existe au Portugal un médiateur (Provedor de Justiça) national, indépendant, qui peut recevoir les plaintes des citoyens concernant des actes ou manquements des pouvoirs publics.

Le service du médiateur (Provedoria de Justiça) n'est pas un organe dont la compétence est limitée à des domaines spécifiques. Sa mission est de protéger les intérêts des citoyens en général.

Le service du médiateur peut recevoir tous les types de plaintes, dès l'instant où elles sont motivées, sans qu'il y ait à accomplir de formalité spéciale.

Au Portugal, le droit de pétition est consacré par la constitution de la République portugaise. Les citoyens peuvent donc présenter aux organes de souveraineté ou à toute autre autorité, individuellement ou collectivement, des pétitions, réclamations ou plaintes en vue de défendre leurs propres droits ou de faire assurer le respect de la constitution, des lois ou de l'intérêt général. L'exercice du droit de pétition, lorsqu'il est motivé, peut amener les autorités à modifier une situation de fait ou de droit.

Au Portugal, les citoyens disposent de voies de recours non juridictionnelles pour faire valoir leurs droits. La législation portugaise permet aux citoyens de recourir à des procédures de conciliation dans des domaines précis, comme les assurances ou la consommation.

Le recours aux voies de médiation et d'arbitrage ne peut être envisagé que si les parties peuvent disposer librement des droits en cause. Un tel recours ne peut donc être engagé parallèlement à une procédure judiciaire dont l'objet serait le même.

## Champ de l'interculturel

Le terme " médiation démocratique " apparaît dans le cadre d'expériences locales visant particulièrement les minorités ethniques. Cette notion de médiation démocratique recouvre des acceptions diverses comme le montrent les illustrations qui suivent. L'initiative au Portugal concerne divers quartiers de Lisbonne dans lesquels il existe une forte présence d'immigrés africains. Un objectif prioritaire du projet est de considérer le succès relatif de ces quartiers dans l'établissement d'une éducation interculturelle à la citoyenneté. Le développement de l'apprentissage et l'enseignement interculturel à la citoyenneté, notamment dans la production de matériels pédagogiques sur la citoyenneté démocratique, est l'axe central du projet. Comme aux Pays-Bas, bien que les raisons ne soient pas les mêmes, la médiation dans le cadre de la ville et la médiation interculturelle se conjuguent.

Partant du problème de la précarité dans les familles africaines immigrées au Portugal, des procédés de médiation se sont développés afin d'assurer l'interaction entre les minorités ethniques et les Portugais. Dans cet esprit, la médiation représente l'établissement de liens entre les services de l'Etat qui interviennent localement (écoles, municipalités, sécurité sociale, services de santé, police, etc.) et les membres de la communauté.

Dans le contexte portugais, plusieurs expériences se rattachent au domaine de la médiation.

Un établissement religieux est situé dans un quartier difficile de Lisbonne principalement habité par des familles d'Africains. Il fournit plusieurs services tels que la formation des adultes, des activités de loisirs pour les jeunes. Il fonctionne comme une espèce de plate-forme rassemblant des services et programmes de gestion publique en matière d'emploi, de sécurité sociale et de services de santé. Dans ce cas précis, la médiation est définie comme la gestion d'un réseau établissant des liens entre ces multiples services publics et la communauté locale.

Une seconde expérience a été mise en œuvre dans le cadre du programme européen Youthstart dans un quartier de Lisbonne. L'objectif ici est la mise en place d'un programme d'éducation et de formation professionnelle pour les jeunes défavorisés. La médiation est définie dans ce cadre par le travail d'autres jeunes, étudiants à l'université, qui sont des sortes de précepteurs à temps plein censés favoriser l'intégration de ces jeunes par le biais d'une qualification scolaire et professionnelle.

Enfin une troisième expérience liée à cette notion de médiation démocratique repose sur un cours professionnel sur la médiation destiné à la formation de jeunes membres de la communauté. Leur tâche est notamment de faciliter la liaison entre les écoles et la famille.

## Champ éducatif

Les brimades et toute la question de la violence à l'école se sont manifestées au cours des années 90. Au Portugal, le premier projet contre la violence abordant le problème des brimades et de la violence exercées par l'entourage dans les écoles a été lancé au cours de l'année 1992-93 à l'Université de Minho, à Braga à l'Institut d'études sur les enfants. Le modèle actuel d'intervention représente une conceptualisation pour un programme destiné à promouvoir les aptitudes sociales et à prévenir la violence de l'entourage à l'école dans les écoles portugaises. Sa forme prend racine dans les récentes approches des interventions dans le cadre des écoles contre la violence et se concentre sur des questions d'organisation tout en mettant l'accent sur

l'importance de la création d'un réseau associatif comme moyen d'augmentation de l'engagement vis-à-vis de la mise en œuvre du programme. Au Portugal, ce n'est que récemment que la législation a donné plus d'autonomie à l'école, en donnant des pouvoirs à l'administration scolaire et en stimulant la participation de la communauté par un engagement parental et une coopération avec les organismes de santé, les organismes sociaux et juridictionnels d'autres communautés. Ceci est particulièrement encouragé dans les zones défavorisées. L'objectif est d'amener les familles à l'école et d'encourager un engagement actif avec les études de leurs enfants et les tâches de travail familial.

### **Les enjeux de la société portugaise et les champs d'application de la médiation**

Les enjeux liés à la médiation interculturelle s'inscrivent dans le cadre du développement de la " médiation démocratique " au Portugal. La médiation, comme la citoyenneté, a une signification bien précise dans de nombreux systèmes de référence nationaux. Cependant, l'expression "médiation démocratique" est employée au Portugal par analogie avec "citoyenneté démocratique" et ne renvoie pas à une culture ou à un ordre juridique particuliers. Par "médiation démocratique", on entend une pratique novatrice en matière de médiation qui représente un aspect de la "participation démocratique". C'est le fait de prendre part au processus et aux structures d'où émane la démocratie au niveau local. Cette pratique rend les individus directement responsables de l'interprétation et de l'application des règles vis-à-vis de leurs pairs et leur permet d'établir ainsi un dialogue critique portant sur la conception et la mise en œuvre des processus et des structures d'où émane la démocratie. Jusqu'ici, dans les sites de citoyenneté, la "médiation démocratique" n'a été expérimentée qu'en relation avec la jeunesse et la citoyenneté démocratique.

La médiation démocratique est un processus permettant aux individus qui s'occupent d'un certain aspect de l'organisation de la vie démocratique de jouer un rôle central dans sa réglementation [191].

Ce sont surtout les associations qui interviennent le plus dans le cadre des actions auprès des quartiers défavorisés. De son côté, l'État a institué une haute commission pour les minorités immigrées et a lancé des programmes de logement et d'accès à l'éducation [192].

À l'importante présence, ces dernières années, d'initiatives sociales menées en association avec l'Église catholique, s'ajoutent également des initiatives de terrain dans le domaine de l'aide sociale [193]. En dépit de l'apport de ces initiatives, leur existence reste largement dépendante du soutien de l'État.

---

[191] L'Europe de la coopération culturelle, *Les sites de citoyenneté, la citoyenneté en devenir*, novembre 1998, <http://culture.coe.fr>

[192] Eaton, Martin (2000) : " La " nouvelle immigration " au Portugal et son impact sur le marché du travail " in : *Mouvements* n°12, p. 129-132.

[193] Par exemple le mouvement coopératif et les associations communautaires.

En fait, toutes les actions de lutte contre l'exclusion ou pour la cohésion sociale sont à présent fondées sur l'institutionnalisation de partenariats prenant presque toujours la forme de projets (et moins fréquemment sous la forme de politiques) [194].

L'Etat n'est devenu le principal acteur de la politique sociale qu'à partir du milieu des années 70. Cette nouvelle orientation étatique a d'ailleurs remis en question la longue tradition qui avait toujours fait de l'Etat un acteur secondaire. Jusqu'en 1970, les initiatives les plus importantes étaient mises en œuvre par des agents et des groupes au profil organisationnel variable : quelques-uns dépendaient de réseaux de solidarité primaire fondés sur les relations parentales ou de voisinage par exemple. Lorsqu'il y eut la mise en place de l'Etat-providence universel, le Portugal s'est trouvé en décalage avec d'autres pays européens dans lesquels, face à la récession économique, les débats et les orientations étaient régis par les principes de "l'individualisme, et de la responsabilité ou de l'action civiles et privées ". Aujourd'hui, un Etat-providence faible coexiste avec une puissante société providence [195].

L'approche de la médiation dans le cadre de l'école peut être rattachée au fait qu'au Portugal une des préoccupations majeures (l'autre résidant sur les questions de santé) concernant le débat sur l'immigration porte sur les difficultés scolaires rencontrées par les élèves d'origine africaine [196]. En s'appuyant sur des études de cas entreprises dans la banlieue de Lisbonne et sur des statistiques officielles du ministère portugais de l'Education, il est possible de soulever quatre aspects essentiels de cet enjeu : les questions qui découlent d'une grande concentration des groupes immigrés dans certaines écoles, un certain désintérêt de ces élèves pour l'école face aux difficultés éprouvées, l'intervention de médiateurs culturels pour combattre l'échec scolaire, le bilinguisme doit aussi regarder les enseignants.

Le Portugal préconise de plus en plus l'éducation pluriculturelle et les médiateurs culturels existent mais il est encore difficile de trouver des études sur ces acteurs de terrain. D'une façon plus générale, la remarque de Margarida Marques (socinova, université de Lisbonne) sur la médiation tend à démontrer le flou de la notion et le caractère récent de ce type d'initiatives : *" Les 'solutions' engageant le partenariat avec des acteurs locaux (médiateurs...) existent (notamment dans le contexte du programme européen URBAN) mais elles sont décidées ponctuellement. De toute façon, elles ne commencent que maintenant à se faire jour "*.

---

[194] Rodrigues, Fernanda et Stoer, Stephen (université de Porto) (2000) : "Partenariat et développement local au Portugal : du "localisme globalisé " à une nouvelle forme d'action collective ", in : Pôle Sud, n°12.

[195] Rodrigues, Fernanda et Stoer, Stephen, op.cit.

[196] Leandro, Maria Engracia (2000) : "Le phénomène migratoire au Portugal au crible de la presse ", *Migrations et Société*, vol. 12, n°67.

Royaume-Uni

La médiation au Royaume-Uni se joue sur trois fronts : Justice, problématiques urbaines et ethnicité. La tendance politique de la sanction et de la rigidité longtemps privilégiée dans le pays semble aujourd'hui laisser la place à des procédures plus souples et plus ouvertes de prévention. On note ainsi un recours appuyé à la *discrimination positive* comme méthode de médiation et une volonté de rééquilibrage entre sanction et prévention.

Notons qu'on ne retrouve pas la formule " *médiation* " dans le monde de la recherche scientifique anglo-saxonne mais plutôt des expressions connexes comme Alternative Disputes Resolution (ADR pour des domaines strictement juridiques), *disputes processes* ou encore les formules *community sectors*, *communities project initiatives*, *regeneration plans*, *capacity building* (participation des citoyens pour raviver les relations sociales de voisinage).

### Champ institutionnel

La médiation entre l'Etat et les citoyens existe ici comme dans beaucoup de pays de l'Union. Le Royaume-Uni possède ainsi son " médiateur du Royaume " (" *Ombudsman* ") équivalent du médiateur de la République dans les pays comme la Belgique ou la France. On trouve ainsi un " *Parliamentary Ombudsman* " pour gérer les problèmes des citoyens de la Grande-Bretagne et un " *Northern Ireland Ombudsman* " spécialement attaché à la résolution des problèmes administratifs du gouvernement d'Irlande du Nord [197]. Ces médiateurs sont indépendants, gratuits et ont pour but d'aider à résoudre tout problème rencontré avec les services public, local, social ou de santé.

### Champ du droit

Le terme " *mediation* " dans le domaine judiciaire fait directement écho en Grande-Bretagne à celui d'ADR (*Alternative Dispute Resolution*), une solution d'arbitrage mise en place par les tribunaux anglais et écossais en 1996 (*Arbitration Act 1996*). Il s'agit là d'un mode de résolution des conflits autrement surnommé " *civil justice* ". L'accès à cette procédure consensuelle permet de désengorger les tribunaux tout en offrant une résolution " à l'amiable " (censée être plus rapide et moins coûteuse) du conflit. Les médiateurs de l'ADR peuvent faire partie du système juridique comme d'institutions totalement indépendantes.

Les tribunaux concernés par l'*Arbitration Act* sont le " *Commercial Court* " (concernant, comme son nom l'indique, les litiges commerciaux), le " *Central London County Court* " (concernant les litiges portant sur une somme inférieure à £ 100.000 -152 449 euros-) et le " *Patents County Court* " (concernant les droits de propriété intellectuelle).

L'ADR est particulièrement recommandée dans le domaine commercial où, depuis 1993, le tribunal encourage les plaignants à avoir recours à cette forme de médiation avant même d'engager un procès. On voit le recours à la médiation augmenter dans les tribunaux britanniques et, de façon générale, beaucoup de personnes sont ainsi encouragées à demander une ADR plutôt qu'à engager trop rapidement un procès.

---

[197] [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk) pour l'Angleterre et [www.ni-ombudsman.org.uk](http://www.ni-ombudsman.org.uk) pour l'Irlande du Nord.

## Champ éducatif

La médiation scolaire en espace urbain a été ces dernières années un des chevaux de bataille du gouvernement britannique qui, face aux violences impliquant de plus en plus des jeunes, a opté pour la solution de la prévention en milieu scolaire. Le but est ici de parvenir à sensibiliser les enfants et les adolescents au thème de la violence scolaire et urbaine. Un nombre considérable de mesures contre la violence à l'école a déjà vu le jour dans le pays ; certaines sous l'égide de l'ancien ministère de l'Éducation (ME), aujourd'hui appelé ministère de l'Éducation et de l'Emploi (MEE), d'autres par des comités de recherche (ESRC, MRC), par quelques associations bénévoles et par plusieurs initiatives parrainées par la Gulbenkian Foundation ainsi que la Nuffield Foundation et le Prince's Trust [198].

De façon générale, le Royaume-Uni maintient une forte collaboration avec l'Union Européenne en ce qui concerne la prévention scolaire[199].

La Grande-Bretagne s'investit avec force dans cette prévention y consacrant une attention particulière via des agents intervenants dans les classes, des formations aux professeurs ou encore des numéros gratuits mis en place afin d'être à l'écoute des enfants victimes ou témoins de violence. En plus de ces initiatives, le partenariat entre parents et écoles, la formation des professeurs à l'écoute des élèves, le recours aux services d'assistance téléphonique (SOS Enfants martyrs), la législation mise en place et la protection de l'enfance sont autant d'initiatives de médiations réussies.

## La gestion du conflit dans la ville

Très axé ces dernières années sur la gestion stricte des violences urbaines (hooligans, violences autour des stades de football, criminalité, terrorisme, crimes racistes - *racism harassment...*), le gouvernement britannique a présenté une stratégie particulière visant à enrayer la progression de cette criminalité et à en diminuer les coûts.

Il propose une approche multidimensionnelle axée à la fois sur le renforcement des mesures punitives et l'amélioration des mesures préventives en ville. On voit donc le gouvernement réitérer en partie son appui en faveur de la prévention qui s'est développée partout en Europe. La stratégie préconisée prévoit à ce propos la création d'un nouvel organisme national de prévention du crime et de la violence urbaine dont les objectifs ont pour priorité de s'assurer que tous les groupes composant la collectivité (les communautés) aient la possibilité d'apporter leur contribution au projet (implication des habitants / citoyens dans les politiques locales).

Des programmes de recherches européens portant sur l'implication locale des habitants pour rénover les espaces disqualifiés ont également été suivis par la Grande-Bretagne. On parle ici de " *Local Community involvement* ", une initiative incluant la cohésion sociale et la citoyenneté

---

[198] [www.gold.ac.uk/euconf/french/affiche/angleterre.html](http://www.gold.ac.uk/euconf/french/affiche/angleterre.html)

[199] Le projet le plus vaste, inspiré de la campagne d'intervention norvégienne des années 1980, fut le Projet 1991-1993 contre la violence à Sheffield fondé par le Ministère de l'Éducation. Depuis, l'université de Londres (Gold College), notamment, a participé à plusieurs programmes européens sur les violences à l'école. Récemment, le programme européen intitulé " *European Conference to Initiatives to combat School Bullying* " a été coordonné avec cette université londonienne ainsi qu'avec le Projet *Ecole sans Dangers* de La Haye aux Pays-Bas et le Centre *Anti-Violence* à Dublin.

active (" *active participation* "). Via des programmes tels qu'URBAN ou des séminaires comme ceux du *Forum Européen pour la Sécurité Urbaine* (FESU), on a pu voir le Royaume-Uni s'investir dans le débat à l'échelle européenne et apporter son expérience au cours de colloques du Forum [200].

De même, le thème de la gestion des conflits de la ville intéresse particulièrement les départements de recherches DCC / DCCEP (*Department of City Challenges*). Ces centres de l'*University of Goldsmith College* se préoccupent principalement des thèmes de médiation et de questions urbaines. Le programme DCC veut tenter des comparaisons entre des politiques urbaines de différents secteurs de la ville de Londres en termes de logements, d'emploi, d'accès aux services minimum (transport, éducation...). C'est la thématique de la *régénération urbaine* qui est posée là, sachant qu'elle suscite en Angleterre des travaux variés dont les plus importants sont ceux concernant la discrimination spatiale. Le but est de savoir comment des espaces disqualifiés de la ville peuvent être " *pris en charge* " par les habitants eux-mêmes afin qu'ils les revitalisent.

Le thème de la *régénération urbaine* est très vite devenu un leitmotiv en Grande-Bretagne.

Ainsi, dans le cadre du programme MOST (*Management Of Social Transformation*, sous l'égide de l'Unesco), le Royaume-Uni a constitué un réseau d'universitaires important autour du *City Templates MPMC (Multicultural Policies and Modes of Citizenship in European Cities) Project*. Le thème de ce projet est la médiation qui est à saisir ici dans le sens d'une implication civique, politique et économique des habitants de quartiers défavorisés.

Après les années Thatcher marquées par la rigidité des politiques urbaines, le gouvernement s'est efforcé d'adoucir sa gestion plutôt sécuritaire des espaces dans la ville. Le thème de la prévention s'est imposé depuis une dizaine d'années et on préfère opter aujourd'hui pour la médiation plutôt que pour la sanction. La Grande-Bretagne s'est, pour ce faire, lancée dans une politique de responsabilisation des localités afin de permettre l'investissement des habitants dans la revitalisation de leur quartier. C'est autour de ces projets que le programme MOST travaille en analysant l'effectivité de ces initiatives en direction des espaces urbains disqualifiés. L'engagement politique des habitants de quartiers défavorisés et l'accès à la citoyenneté sont deux des versants de ce thème de problématique urbaine.

Dans le même esprit et couvrant un champ moins vaste, apparaissent des initiatives telles que celles induites par le TIMS (*The Independant Mediation Service*) existant, par exemple dans la ville de Liverpool. Cet organisme a été mis en place en février 1999 par le conseil municipal et des associations locales; il a pour but de fournir un service de médiation à tout habitant de la commune confronté à un problème de voisinage ou, plus largement, à un problème lié à la vie dans sa ville. Le but du TIMS est d'élaborer des stratégies de compréhension afin de faire

---

[200] Tels que :

- " *SécuCités Drogues* " (à Berlin, 24-25 mars 2000),
- " *Racisme et football* " (Liège, mars 2000),
- " *Urbanisme et Sécurité urbaine* " (Naples, Rome Juin 2000).

Cf. liste des publications sur [www.urbansecurity.org/instit/publivf.htm](http://www.urbansecurity.org/instit/publivf.htm).

disparaître les comportements ressentis comme " antisociaux " et les problèmes d'exclusion sociale, pléthoriques dans la région. Le succès de l'initiative s'est révélé tel ces douze derniers mois que l'organisation pense se diversifier très prochainement dans le domaine scolaire [201].

### Champ de l'interculturel

Les conflits ou problèmes interculturels sont, en Grande-Bretagne, à saisir dans une perspective largement historique. La composition mosaïque de la population du pays étant loin d'être un phénomène nouveau, de nombreuses solutions propres à résoudre le problème de la cohabitation culturelle ont été expérimentés depuis un siècle.

L'afflux d'immigrés en provenance, d'une part, des anciennes colonies à la fin des années 1940 et de l'autre, de l'Irlande depuis l'entre-deux-guerres, offre au pays dix à vingt ans d'avance sur ses voisins européens concernant les politiques d'immigration à appliquer. Cette expérience précoce de l'immigration va lui donner l'occasion de se doter d'une politique de contrôles migratoires rigoureuse mais aussi d'une " *législation anti-discriminatoire visant à faciliter l'intégration des nouvelles populations admises à séjourner sur le territoire britannique*" [202]. Cette double politique d'intégration-contrôle se poursuit jusque récemment avec quelques assouplissements comme celui voté par la loi de 1971 (puis par celle de 1976) interdisant toute discrimination directe ou indirecte (d'institutions, au travail....) envers les populations immigrées. Afin de lutter contre la discrimination " *indirecte* " (dite " *inconsciente* "), un organisme a été chargé de la mise en œuvre de la loi de 1976 : il s'agit de la *Commission For Racial Equality* (CRE).

La CRE peut initier des enquêtes institutionnelles, encourager les employeurs à l'*ethnic monitoring* (comptage ethnique et non quota ethnique), proposer à tous les membres des personnels des formations antiracistes ou encore apporter un soutien juridique aux personnes victimes d'actes racistes. D'autres institutions ont suivi la CRE dans le sens de ces initiatives anti-discriminatoires. Ainsi, dans les années 1980, la BBC insiste pour que sa politique de recrutement reflète mieux la composition culturelle de la société et s'attache à ce que le " *profil ethnique* " de son personnel soit représentatif du melting-pot britannique. La chaîne de télévision, Channel 4 a vite imité cette politique de *discrimination positive*. Si le CRE a pu ainsi sembler jouer un rôle de médiation, il pose surtout l'exemple de mesures à adopter pour un changement global de la position des immigrés dans la société anglaise offrant par là même un modèle militant au monde de l'audiovisuel.

### Le cas de l'Irlande du Nord

Le conflit en Irlande du Nord qui représente peut-être le plus important affrontement interculturel (Protestants versus Catholiques, Nationalistes versus Unionistes) que le Royaume-Uni ait connu ne peut justifier d'alternatives au conflit telles que la médiation. Traitées de façon

---

[201] D'après Sharyn Kinder, manager du TIMS, Liverpool.

[202] Hargreaves, Alec G. (juillet-octobre 1999) : " L'immigration à l'heure européenne ", *Migration Société*, vol. 11, n°64-65, pp. 199-206.

politique, les diverses solutions qui ont tenté d'être apportées au problème sont toujours passées soit par des interventions militaires soit, au mieux, par des accords de paix. Quelques initiatives de médiation sont à noter toutefois et notamment celle engagée par le réseau européen Church & Peace qui à travers un message religieux tente d'encourager le dialogue œcuménique entre des chrétiens d'origines confessionnelles différentes.

Parallèlement à ces essais, il est possible de relever une forme particulière de médiation. En effet, à l'initiative de la société civile naissait dans les années 1970 une tentative de rapprochement entre systèmes scolaires catholiques et protestants. En 1920, lorsque l'Irlande du Nord fut établie, deux systèmes scolaires ont rapidement émergé : d'un côté, un système public presque totalement fréquenté par les protestants, entièrement financé et soutenu par le gouvernement et, de l'autre, un système indépendant, géré par l'Eglise catholique, financé très partiellement par le gouvernement. Depuis la flambée de violence politique de 1969, ce modèle traditionnel des écoles séparées a été examiné et remis en question.

La première démarche fut entreprise par des parents conscients de la violence pouvant être engendrée par le système séparé. Sans aucun encouragement officiel, voire de l'hostilité de la part des politiciens et des membres du clergé, ils travaillèrent à ouvrir eux-mêmes des écoles intégrées avec l'appui financier d'œuvres de charité, de fondations et de personnes.

Un premier regroupement appelé *All Children Together (ACT)* ouvrit la première école intégrée : *Ladan College* à Belfast Sud en 1981. Au départ, le ministère de l'Éducation resta prudent et il fallut attendre 1989 pour que le décret sur la réforme éducative fournisse pour la première fois une base officielle d'appui pour l'école intégrée. Cette loi sur la Réforme éducative de 1989 confirma le soutien gouvernemental apporté aux initiatives de rapprochement entre écoles séparées qui suivit le mouvement impulsé par la création des écoles intégrées. Elle précisa ainsi que le programme des écoles d'Irlande du Nord devait inclure deux thèmes portant sur la question des relations intercommunautaires. Ces deux thèmes sont intitulés *Education pour la compréhension mutuelle (EMU)* et *Héritage culturel (HMSO, 1989)*.

Leurs objectifs stipulent qu'en tant que partie intégrante de l'éducation, ces thèmes permettent aux enfants d'apprendre à se respecter, eux-mêmes et les autres ; à reconnaître leur valeur mutuelle ; d'apprendre l'interdépendance des personnes au sein de la société ; de connaître et de comprendre les similitudes et les différences de leurs traditions culturelles et d'apprendre comment régler les conflits de façon pacifique.

L'*EMU Promoting School Project* a adapté des techniques de médiation entre pairs et travaille individuellement avec des écoles, surtout au niveau primaire, pour instaurer la médiation entre pairs et l'intégrer à la compréhension et à la résolution des conflits [203].

On voit ainsi que la médiation, ici, clairement née de la société civile est finalement parvenue à être soutenue par le gouvernement. Nombreux restent cependant les groupes politiques ou religieux des deux camps à contester l'initiative qu'ils jugent proche de la manipulation stratégique.

---

[203] Seamus, Dunn (2000) : *L'éducation dans une société divisée : le cas de l'Irlande du Nord*, in : *Relations ethniques et éducation dans les sociétés divisées (Québec, Irlande du Nord, Catalogne et Belgique)*, Paris, Edition L'Harmattan, p.111-127.

Le Royaume-Uni a longtemps été coutumier d'une politique profondément défensive. Un important afflux d'immigrés doublé de l'effet de deux crises pétrolières, ajouté aux troubles divers et aux violences générés par le hooliganisme ainsi que les attentats de IRA en arrière fond d'un chômage galopant dans les années 1980 peut expliquer cet aspect sécuritaire prôné par le gouvernement anglais.

On voit, dans le même temps, le pays s'efforcer de permettre aux minorités (ethniques ou religieuses) de s'exprimer et d'être visibles dans l'espace public ou du moins, médiatique (télévision, cinéma, emploi...) [204]. La CRE encourage, nous l'avons vu, toute initiative pouvant aider à l'intégration des groupes stigmatisés et la politique gouvernementale envers les minorités joue sur une double stratégie de contrôle et d'intégration. Depuis peu, les problèmes cités plus avant sont devenus structurels et méritent un règlement sur le long terme. Pour cette raison, la nécessité du recours à la médiation a vu le jour dans le pays et cette dernière est aujourd'hui présente dans de nombreux domaines.

Le but de la médiation, quel que soit le champ où elle est mise en œuvre, est de travailler à prévenir les conflits plutôt que de les traiter et surtout à sensibiliser les dépositaires d'une autorité, qu'elle soit administrative, sociale, économique ou politique à la gestion de l'hétérogénéité culturelle.

La médiation souvent comprise ici comme " la prévention par la pédagogie " veut ainsi limiter les nouvelles sources de conflits dans la société tels que le racisme ou la xénophobie (programme poussé de pédagogie antiraciste à l'école et en entreprise, prévention de la violence urbaine...). De ces programmes découle également une volonté forte pour l'implication plus poussée des habitants dans leur environnement quotidien. On gère les conflits et les violences en collaboration avec les autorités locales de justice et de police. A travers l'utilisation de la médiation, c'est bien à une *approche multidimensionnelle* que le Royaume-Uni semble recourir, une approche "ressuscitée" par le Parti Travailleiste.

Encore aujourd'hui, les divisions traditionnelles entre Angleterre, Pays de Galles, Ecosse et Irlande du Nord ont gardé une signification politico-administrative et culturelle évidente. De même, les crises économiques récurrentes et le déclin gallois et écossais depuis la Deuxième Guerre mondiale ont nourri les nationalismes et la véritable guerre civile qui déchire l'Ulster depuis 1968 a encore appauvri cette dépendance du Royaume-Uni. Ces ensembles sont d'autant plus inégaux que les dernières années du thatchérisme ont prôné un désengagement de l'Etat avec la diminution de moitié de ses aides directes et indirectes au développement régional. Politique qui a encore pour conséquence aujourd'hui une différence visible entre ce qui serait une " zone vitale " (constituée essentiellement par la région de Londres) et ses régions périphériques.

Avec la politique de Tony Blair rétablissant la place des maires dans la vie politique (restauration des pouvoirs du *Greater London Council*), les projets de régionalisation (même s'ils ne sont guère avancés en dehors de Londres) et la réapparition des institutions autonomes traduisent une volonté de " décentralisation " ainsi que la possibilité pour chaque région d'adapter un peu plus de leurs propres solutions à leurs problèmes. La médiation semble être dès lors la solution la plus aisée à adopter aux niveaux local et régional afin de gérer les conséquences d'une décentralisation réussie.

.....  
[204] Back, Les/Solomos, John (1992) : " Black politics and social change in Birmingham, UK : an analysis of recent trends ", in : *Ethnic and Racial Studies*, p. 327-351.

Suède

Si la Suède a été l'instigatrice de l'idée de médiateur au niveau institutionnel en créant au début du XIX<sup>e</sup> siècle la fonction d'Ombudsman, qui se décline aujourd'hui dans différents domaines, la notion de médiation replacée dans le cadre défini de notre étude trouve peu d'échos. Cette première immersion dans ces trois pays a la vocation de trouver un cadre à la médiation plutôt que de chercher à la définir d'emblée. La médiation sociale en Suède est en grande partie imprégnée par l'engagement traditionnellement fort des Suédois dans des associations de toutes sortes et dans des cercles d'études qui place au cœur du débat la question de l'éducation et du bénévolat.

La première grande hypothèse qui semble se dégager des éléments avancés pour chacun de ces pays réside dans l'idée d'une médiation intégrée à la rénovation institutionnelle - que ces pays ont connue ces dernières années, notamment à travers les processus de décentralisation- ou encore d'une médiation assurée par des institutions traditionnelles (comme les syndicats par exemple).

### **Champ du droit**

La médiation juridique n'est pas aussi développée en Suède qu'au Danemark. Il existe quelques expériences éparses mais aucun processus n'a été véritablement exploité. Par exemple, la Chambre de commerce de Stockholm a sa propre procédure de médiation mais celle-ci n'est quasiment jamais utilisée.

D'une façon générale, une discussion scientifique a actuellement lieu en Suède afin de réfléchir sur les situations où les parties pourraient demander un arbitre à la place du jugement. Des cours de technique de négociation sont mis en place et dans ce cadre la médiation est parfois traitée.

La législation suédoise contient des éléments relatifs à la médiation entendue comme une mesure pour préparer le procès. Ce procédé correspond plutôt à une sorte de négociation assistée informelle.

En ce qui concerne les divorces, on peut observer cependant l'existence d'une médiation qui intervient dans ce domaine comme une véritable conciliation entre les deux parties. Les époux ne sont pas obligés de comparaître devant le tribunal puisque la tentative de conciliation obligatoire a été supprimée. Cependant, la Suède a organisé un système de médiation volontaire et créé des services de conciliation publics et gratuits. Cette procédure étant facultative, le médiateur ne peut obliger les parties à comparaître devant lui. Il doit chercher la cause du différend et tenter de le résoudre avec le couple. Les services de médiation jouent un rôle important pour les problèmes de garde et de droit de visite. Les parents peuvent s'entretenir avec des experts et des travailleurs sociaux. Les discussions ont souvent lieu avant la procédure devant le tribunal.

En Suède, les municipalités doivent ainsi tenir à la disposition de tous les couples un service de médiation gratuit, qui joue un rôle important dans la recherche d'un accord sur les problèmes de garde et de droits de visite. Ces mesures s'inscrivent dans un processus de déjudiciarisation des procédures de divorce que l'on peut observer dans de nombreux pays.

Dans certains cas particuliers de législation comme ceux concernant le domaine des télécommunications, les pratiques de médiation sont particulièrement utilisées.

On peut également noter que les avocats suédois impliqués dans le domaine de la médiation sont rarement sollicités dans leur rôle de médiateurs [205].

Des initiatives de *victim offender mediation* ont également vu le jour en Suède depuis le début des années 90. L'idée qui sous-tend cette forme de médiation consiste à mettre en présence la victime et l'auteur du préjudice. L'élément phare de cette démarche réside dans la réhabilitation de la victime qui s'écarte de la position habituelle des débats en Suède selon laquelle la meilleure issue pour la victime et la société est la punition la plus rude pour le prévenu.

### Champ de l'interculturel

La question du racisme est depuis le milieu des années 80 en Suède un enjeu politique majeur. En 1986, une loi spéciale pour lutter contre la discrimination des immigrés sur le marché du travail a été mise en place. En même temps étaient créés les services de l'ombudsman contre la discrimination ethnique. Depuis 1986, le médiateur contre la discrimination ethnique que l'on désigne en suédois par les initiales tirées du titre : DO (*Ombudsmannen mot etnisk diskriminering*) est nommé par le gouvernement et veille à ce que la discrimination ethnique ne survienne pas dans la société.

Les activités du médiateur contre la discrimination ethnique dans la vie professionnelle s'appuient sur la loi qui concerne les mesures contre la discrimination ethnique dans la vie professionnelle. D'après la loi, le médiateur doit d'une part enquêter et, si cela est nécessaire, porter devant la justice les cas de discrimination pour lesquels des particuliers ont porté plainte et, d'autre part, veiller à ce que les employeurs essaient, d'une façon active, d'établir une diversité ethnique sur les lieux de travail.

En dehors de la vie professionnelle, le médiateur ne peut pas, lui-même, porter une affaire en justice. La protection contre la discrimination ethnique, dans d'autres secteurs de la société que le secteur de la vie professionnelle, est traitée dans un chapitre du code pénal. Ce délit est qualifié de discrimination illicite et doit faire l'objet d'une enquête de police. Le médiateur demande habituellement une copie de la plainte afin de pouvoir faire une enquête et de surveiller la manière dont l'affaire est suivie.

Le médiateur peut également prendre des initiatives sans qu'une plainte n'ait été déposée. Lorsque plusieurs plaintes indépendantes mettent en évidence une situation de discrimination ethnique ou lorsque le médiateur est mis au courant d'une affaire importante sur le fond, le médiateur prend l'initiative d'organiser des rencontres avec les autorités, certaines entreprises et organisations, pour tenter de mettre en place des mesures et d'obtenir des modifications de ces conditions. Le médiateur peut également proposer au gouvernement des amendements ou autres mesures permettant de lutter contre la discrimination ethnique dans tous les secteurs de la société [206].

[205] Carsten Anker, (2000) : " Mediation in Scandinavia ", Mediation day 2000 : " Mediation kwaliteit in de Markt ", Congress of the Nederlands Mediation Institute, 4 octobre 2000, [www.mediation.nl](http://www.mediation.nl)

[206] Ces informations proviennent du site de l'Ombudsman contre la discrimination ethnique : [www.do.se](http://www.do.se)

Le rôle fondamental du médiateur se cantonne donc essentiellement à la fonction d'une sorte de cellule de veille de par ses activités d'enquêteur, et de garant du bon cheminement des plaintes au niveau de la Justice. Ces visées enregistrent une différence notable avec l'objectif classiquement défini de la médiation que constitue la recherche d'un consensus.

La question du racisme est au centre des préoccupations en Suède. De nombreuses villes ont été la scène d'affrontements racistes dans les années 90 qui ont motivé la prise en charge de cette question par les communes en faisant appel au personnel municipal lui-même et avant tout aux adultes en contact avec les jeunes à l'école ou pendant les loisirs. L'école, où les opinions racistes ont commencé également à se répandre, s'est trouvée face à de nouveaux problèmes. Des distributions de tracts, des fêtes racistes, des élèves portant des emblèmes racistes sur leurs vêtements, des inscriptions murales hostiles aux étrangers ont suscité de nombreux débats dans les écoles. Aujourd'hui, on ne tolère plus dans les écoles suédoises les emblèmes, musiques, vêtements et autres expressions du racisme et il est désormais illégal de propager des messages racistes.

### **La gestion du conflit dans la ville**

Dans les années 70, de vastes cités-dortoirs ont été construites à la périphérie des villes. La situation de ces quartiers est aujourd'hui critique à bien des égards. Préoccupé par cette situation, le gouvernement a nommé une commission d'enquête chargée d'examiner les moyens d'enrayer ces formes de ségrégation.

Diverses initiatives de médiation se mettent par exemple en place en dehors des institutions traditionnelles afin de motiver l'engagement des citoyens dans la vie locale par le biais d'un apprentissage aux nouvelles technologies. De nombreux projets en Suède misent sur le développement technologique pour impliquer les citoyens dans la vie locale.

Cette situation peut être illustrée par le Projet Dialogue à Ronneby [207], une ville au sud de la Suède, dont l'objectif repose sur la volonté de mettre en contact les citoyens avec les élus sur la base de l'expression des attentes des citoyens au niveau de la démocratie locale. Plusieurs endroits dans la ville proposent un accès gratuit au matériel informatique ainsi qu'à Internet.

Sur un autre plan, les résultats d'une enquête menée sur la ville et commanditée par la municipalité ont montré que les femmes ne se sentaient pas impliquées dans les projets liés à ce domaine. Dans ce cadre, un des objectifs majeurs du projet Dialogue a été de construire des passerelles entre des profanes et des experts et de construire des liens entre la technologie et la vie quotidienne.

A Ronneby, le groupe qui a participé au projet était composé de femmes défavorisées, chômeuses, immigrantes ou encore âgées. Les chefs de projet ont été des médiateurs chargés de créer un dialogue entre la technologie et la vie quotidienne. L'apprentissage d'Internet est considéré ici comme une médiation dans la mesure où cet outil permet d'offrir de nouvelles ressources à ces femmes.

---

[207] Annelie Ekelin, " Citizens involvement on a basic level. The Dialogue Project in Ronneby seen from the perspective of grass-roots democratic citizen's involvement ", [www.ronneby.se](http://www.ronneby.se).

L'égalité des chances pour les hommes et les femmes a longtemps été l'une des questions les plus importantes de l'agenda politique suédois au cours des années 70 et 80 et cet idéal d'égalité aussi bien sur le lieu de travail qu'au foyer ou dans la sphère publique a été proclamé publiquement au cours de cette période [208]. Ce type de projet peut également être relié à la question de l'éducation pour les adultes en Suède où il existe une longue tradition d'éducation populaire (voir chapitre plus bas). Les politiques d'éducation pour gérer différents problèmes, comme le chômage par exemple, sont particulièrement présentes dans la société suédoise. En 1996, le Parlement suédois a lancé une politique d'éducation pour les jeunes adultes chômeurs afin de compenser les manques de leur formation initiale. C'est dans le cadre de la ville que ce projet a pris forme. Les municipalités ont été ainsi sollicitées pour entreprendre une réforme du système d'éducation des adultes dans le cadre de la lutte contre le chômage.

Sur un autre plan, l'association suédoise des autorités locales a mis en place un projet pour répondre au problème de la délinquance. Ce projet se base sur la réunion de groupes de famille qui consiste en une discussion dont le but est d'arriver à un point de vue commun. Les objectifs de ces réunions résident dans la volonté de donner une responsabilité accrue aux familles, d'utiliser les ressources dans la famille afin d'améliorer la coopération entre la famille et les services sociaux. Ces expériences se sont développées sur le modèle australien des réunions de groupe de famille qui a été mis en place pour répondre à la demande de participation de la population maori dans les décisions qui affectent ses enfants.

Le déroulement du procédé est le suivant : lorsque les services sociaux reçoivent un dossier au sujet d'un enfant ou d'un adolescent, ils effectuent une recherche. Les parents sont informés de la possibilité de constituer une réunion de famille. Un avocat peut également être nommé pour défendre les intérêts de l'enfant. Un coordinateur recruté par les services sociaux est chargé d'animer la réunion. Lors de celle-ci, les services sociaux exposent la situation de l'enfant et le coordinateur doit s'assurer que les membres de la famille comprennent toutes les informations. Par la suite, ils laissent la famille seule pour discuter sur l'avenir de l'enfant et préparer un projet pour lui. La famille présente le plan d'action qu'elle a préparé et les services sociaux procèdent à un vote pour décider de garder ou non le projet formulé.

Le coordinateur intervient ici comme une espèce de médiateur tenu par un devoir de confidentialité et chargé de s'assurer de la compréhension entre les services sociaux et la famille et vice versa.

Peu de coordonnateurs sont issus des milieux immigrés et l'expérience des conférences de groupe de famille dans les familles immigrées est donc limitée. La règle principale est en effet que le coordinateur doit parler le même langage et avoir les mêmes origines que la famille en question. Au-delà de la figure du coordinateur, le déroulement même de la réunion de groupe de famille est en soi un processus de médiation qui permet un face-à-face entre les services sociaux et la famille.

---

[208] OCDE, Examens des politiques nationales d'éducation : Suède, OCDE, Paris, 1995.

## Le management responsabilisant dans le cadre de la ville

La politique de décentralisation a progressivement modifié les modes d'organisation et de gestion des collectivités locales suédoises. Comme au Danemark, ces changements ont été conceptualisés autour de l'idée de "fragmentation organisationnelle". Jusqu'aux processus de décentralisation, le système traditionnel de gouvernement local était basé sur un découpage de l'action publique en secteurs largement autonomes alors qu'à partir de la décentralisation, la prise en charge du citoyen répond à une logique globale et n'est plus l'apanage d'une seule unité. La compréhension traditionnelle des politiques locales à travers l'idée d'une organisation en charge d'un domaine (par exemple la santé, la culture etc.) cède alors la place à la gestion d'un problème (par exemple la question des personnes âgées) basée sur l'interaction entre plusieurs organisations liées entre elles par le biais de "chaînes de gouvernance" (*channels of governance*). L'enjeu des problèmes complexes apparus dans les années 80 comme les nouvelles formes de soin pour les personnes âgées, les problèmes de drogue, de chômage n'est plus la création de nouvelles institutions mais réside plutôt dans le recours à une coopération entre divers acteurs, mettant à l'écart la logique bureaucratique. Cette nouvelle organisation consiste à faire travailler ensemble divers acteurs publics et privés sur la base de diverses formes de partenariat. La latitude d'action des acteurs locaux s'établit sur une base contractuelle illustrant le rapprochement progressif de la figure de l' élu local avec celle de l'entrepreneur privé [209]. L'exemple d'une responsabilisation croissante des responsables d'arrondissements (équivalent suédois du chef de projet dans les municipalités françaises) dans la ville de Stockholm défini comme un "manager à part entière" de son service est un exemple de ces procédures de contractualisation qui sont actuellement en fort développement, impliquant des acteurs ayant des statuts divers (collectivités territoriales, services déconcentrés, entreprises privées, associations).

Un des exemples les plus frappants du management responsabilisant au sein des services de la ville est la réforme du système scolaire. Comme le souligne Lionel Chaty [210], l'organisation des établissements scolaires est largement décentralisée et les écoles sont dans un système concurrentiel (les parents peuvent librement choisir l'établissement dans lequel ils inscrivent leurs enfants) ceux-ci étant financés en fonction du nombre d'élèves accueillis.

## Champ institutionnel

Depuis 1994, il existe en Suède un médiateur pour les personnes handicapées. Son travail est essentiellement axé sur le conseil juridique. Par ailleurs il est chargé de remédier aux insuffisances légales en matière de handicap [211].

Depuis 1993, les enfants et les jeunes Suédois jusqu'à l'âge de 18 ans ont leur propre ombudsman, l'Ombudsman des enfants (BO), dont la mission principale est de veiller à la sauvegarde des droits et intérêts des enfants et des jeunes sur la base de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.

.....  
[209] Chaty, Lionel (1998) : " Quelle évolution du management public local en Europe : Le cas de la ville de Stockholm ", in *Pouvoirs Locaux*, n°37 II, p. 109-113.

[210] Chaty, Lionel, op.cit.

[211] [www.handikappombudsmannen.se](http://www.handikappombudsmannen.se)

L'une des tâches majeures de l'Ombudsman des enfants est de représenter les enfants et les jeunes dans le débat public et d'œuvrer pour que les jeunes puissent eux-mêmes faire entendre leur voix. Ses services recueillent leurs points de vue sur les questions à l'ordre du jour par des sondages, des études, des contacts par lettre et par téléphone, et par leur page d'accueil sur Internet. Ils visitent aussi des écoles, des foyers de loisirs et d'autres lieux fréquentés par les enfants et les jeunes. De plus, un numéro d'appel gratuit, BO Direkt, est à la disposition des enfants et des jeunes pour leur permettre de poser des questions concernant leurs droits et leur indiquer où ils peuvent s'adresser dans différentes situations. L'Ombudsman a la possibilité de classer secrètes les données concernant les cas individuels.

*Konsumentverket*, administration nationale de protection des consommateurs, est un organisme public suédois dont la mission est d'assurer les intérêts des consommateurs. Le Directeur général de l'administration est également l'Ombudsman des consommateurs et représente leurs intérêts face aux entreprises devant les tribunaux. L'administration et l'Ombudsman ont en effet pour mission de veiller à ce que les entreprises suivent les lois en vigueur en matière de défense des consommateurs et à ce que les droits de ces derniers soient respectés.

La fonction d'ombudsman contre la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle a été créée en 1999 pour veiller au respect de la nouvelle loi contre la discrimination pour tendance sexuelle sur le lieu de travail. Aux termes de cette loi, il doit agir contre cette forme de discrimination dans d'autres sphères de la vie publique [212].

### **Les enjeux de la société suédoise et les champs d'application de la médiation**

La médiation dans le domaine du droit en Suède existe certes mais semble essentiellement restreinte à une négociation informelle dans la préparation des procès. Sur le plan des divorces, cette forme de conciliation se développe dans un contexte de déjudiciarisation des procédures qui mise sur une autonomie croissante des époux dans la recherche d'arrangements satisfaisants sur les conséquences du divorce. La médiation permet notamment à ce niveau de simplifier et d'abrégéer le contentieux du divorce.

Les enjeux de la médiation interculturelle en Suède résident en majeure partie dans l'attitude vis-à-vis des immigrants qui est l'un des points les plus importants du débat politique des années 90. Si le débat s'est ouvert, c'est essentiellement en raison d'une tendance à l'aggravation des actes agressifs et hostiles envers les immigrants en général et des réfugiés en particulier.

La politique d'immigration lancée en Suède au milieu des années 70 peut se résumer en trois éléments, l'égalité, la liberté de choix et la participation. Ces orientations ont cependant été définies à une époque de stabilité économique, de plein emploi et de croissance soutenue. En effet l'afflux croissant de réfugiés a changé le profil de l'immigration en Suède et en une dizaine d'années la Suède est devenue une société multiculturelle. Cette situation a imposé une réorientation de la politique dans les années 90 basée sur le thème de l'intégration dont l'objectif

---

[212] Rydström, Jens (2000) : " L'Ombudsman des homosexuels et des lesbiennes : l'Etat providence suédois et sa tolérance à l'égard des comportements déviants ", in : *Actualités suédoises*, n°427.

réside dans une plus grande attention aux questions de ségrégation dans le domaine de l'emploi, de l'enseignement et du logement. La principale critique qui est ressortie de ce programme s'est fondée sur l'inquiétude de faire de la question des immigrés un problème à part et de réduire les immigrés à la passivité en planifiant et institutionnalisant leur vie quotidienne. Dans de nombreuses communes, les Suédois d'origine étrangère (nés à l'étranger ou dont l'un des parents au moins est né à l'étranger), parfois établis depuis plus de dix ans en Suède peuvent toujours s'adresser à un "bureau d'accueil des immigrés" pour obtenir une aide. Aujourd'hui, la question de l'intégration se définit par la recherche d'intégrer les immigrés aux Suédois [213].

En juin 1998 a été créée l'Office national de l'intégration chargé de procéder à un inventaire des questions d'intégration dans l'ensemble de la société. Le Parlement a en effet décidé de remplacer la politique de l'immigration par une politique d'intégration s'adressant à l'ensemble de la population et c'est là qu'intervient cette institution. Sa mission est de suivre et d'évaluer l'évolution de la société sous l'angle de l'intégration, de promouvoir l'égalité des droits et des chances pour tous, quelle que soit leur origine ethnique et culturelle et enfin de prévenir et combattre la xénophobie, le racisme et la discrimination. Il existe de plus un ministre spécialement chargé de l'intégration.

La médiation dans le cadre de la ville peut être appréhendée autour de trois enjeux majeurs. Tout d'abord la médiation sociale peut être définie à partir de l'apprentissage aux nouvelles technologies qui prétend assurer l'existence d'un réseau social pour les relations de voisinage ou encore favoriser l'expression des citoyens au niveau de la démocratie locale. En premier lieu, la longue tradition d'éducation populaire en Suède place en son cœur le droit des citoyens de participer activement à la vie sociale et de prendre la responsabilité de leur propre éducation. Les gens se rencontrent pour apprendre ensemble, pour améliorer leurs possibilités d'influencer leurs propres conditions de vie et souvent pour influencer et changer leur condition sociale.

Le travail d'éducation populaire soutenu par l'Etat se fait dans des fédérations d'études, dont les activités principales sont des cercles d'études et des événements culturels, ainsi que dans les Ecoles Populaires Supérieures. L'éducation est un thème récurrent face à de nombreux problèmes tels que les questions relatives à l'environnement ou le racisme.

En second lieu, la transparence est en Suède une norme de la démocratie. Dans ce pays, l'histoire de la démocratisation va de pair avec celle d'une neutralisation toujours plus poussée de l'Etat [214]. Les données doivent être connues de tous. Le monde politique se donne en effet pour tâche essentielle d'éduquer les citoyens en exposant sur la place publique les enjeux des débats en cours et le sens des réponses proposées par les uns et les autres [215]. Le Parlement a par exemple mis en place un service téléphonique chargé d'expliquer à qui en fait la demande le sens précis des textes législatifs en vigueur ou des réformes proposées.

A un second niveau, la fragmentation du gouvernement local en Scandinavie qui se noue autour de trois débats majeurs, peut être considérée comme la toile de fond des initiatives de médiation sociale [216]. Le premier est lié à la notion de gouvernance qui conceptualise l'interaction complexe entre des acteurs multiples et les nouvelles formes d'élaboration de

---

[213] Jederlund, Lars (1998) : " De la politique de l'immigration à la politique de l'intégration ", in : *Actualités suédoises*, n°422.

[214] Lebiez, Marc (1999) : " Existe-t-il encore un modèle suédois ? ", in : *Esprit*, N°251, p. 92-99.

[215] Lebiez, Marc, op.cit.

[216] Bogason, Peter (1996) : " The fragmentation of local government in Scandinavia ", in : *European Journal of political Research*, n°30, p. 65-86.

processus de décision au niveau local. Le deuxième débat est défini par une responsabilité croissante du citoyen. Une des critiques faites à l'Etat-providence était le fait de voir le citoyen comme un client. Les services étaient développés à la perfection mais l'avis de l'utilisateur n'était pas sollicité. La professionnalisation des services marquait un manque d'intérêt à l'égard de ce dernier cantonné au rôle de client plutôt qu'à celui de co-producteur du service. Dans cette perspective, les conseils d'utilisateurs peuvent être considérés comme une sorte de médiation institutionnelle.

L'approche suédoise de l'utilisateur actif réside dans l'idée de maintenir les prix du service aussi bas que possible et de laisser l'utilisateur exprimer son insatisfaction potentielle par la possibilité de se retirer ou de se plaindre directement au producteur du service plutôt qu'à l'administration municipale ou aux élus politiques. Le troisième débat évoque le problème de la spécialisation qui découle de la création de différents conseils d'utilisateurs et contractualisations qui sont au plus proche des problèmes d'une certaine catégorie d'utilisateurs et de consommateurs. Le risque est en effet que les citoyens s'intéressent moins au problème général de la communauté locale, favorisant ce qu'ils peuvent obtenir dans le jeu politique. Le "citoyen faible" devient alors celui qui n'a pas d'intérêt particulier d'utilisateur et par conséquent pas de représentation [217].

En Suède le principe d'autonomie locale est central. Inscrit historiquement dans la tradition démocratique du pays, il se manifeste notamment aujourd'hui à travers l'élection de représentants locaux, l'implication des habitants dans les partis politiques et les associations.

A partir de ces quelques considérations, se dessine une des particularités de la médiation sociale en Suède qui semble essentiellement se lire dans le face-à-face que tentent de construire les institutions avec les utilisateurs.

Enfin, le troisième enjeu qui se dégage de la médiation sociale en Suède repose sur le rôle accru des associations. Le secteur bénévole (*voluntary sector*) enregistre une expansion notoire depuis une dizaine d'années. Durant les années 90, avec le processus de décentralisation, la responsabilité des services sociaux est de plus en plus revenue aux municipalités. De nouvelles façons de penser ont découlé de ce phénomène et certains secteurs qui étaient traditionnellement dévolus aux municipalités ont été ouverts à la concurrence. A cet égard, le secteur volontaire et la société civile ont été de plus en plus sollicités pour prendre des responsabilités concernant les questions sociales [218]. Les organisations volontaires sont de plus en plus perçues comme des partenaires stratégiques fournissant des services publics en partenariat avec d'autres organisations, telles que des entreprises privées ou d'autres organisations à but non lucratif [219].

En Suède, l'expression "économie sociale" désigne des activités structurées qui poursuivent essentiellement des objectifs sociaux, reposent sur des valeurs démocratiques et sont indépendants du secteur public sur le plan organisationnel. Ces activités sociales et économiques sont exercées principalement au sein d'associations, de coopératives, de fondations et d'organisations similaires. Soit les activités poursuivies dans le cadre de l'économie sociale sont d'intérêt public, soit leur bénéfice est réservé aux membres de l'organisation en cause ; la recherche d'un profit n'est pas leur motivation première.

---

[217] Bogason, Peter, op.cit.

[218] National board of health and welfare (1999) : " Social Services in Sweden, 1999 ", [www.sos.se](http://www.sos.se)

[219] Collin, Sven-Olof / Vagnoni, Emidia (2000) : " The voluntary Sector Involvement in Municipalities : A Comparative Analysis of an Italian and Swedish Municipality ", Public and Private Sector Partnerships: The Enabling Mix', 24-27 May 2000, at the Cork Institute of Technology.

L'économie sociale a une grande importance pour la société suédoise et elle est considérée comme une forme alternative d'organisation. Neuf adultes sur dix sont membres d'une association ou d'une coopérative, et trois sur dix sont investis d'une ou de plusieurs missions de confiance [220].

Ainsi, au-delà des conseils d'usagers, fruits de la décentralisation, qui peuvent être considérés comme des formes de médiation institutionnelle, la médiation sociale en Suède peut être définie à partir des activités des associations basées sur le principe de l'économie sociale lorsque ses activités sont d'intérêt public, ce qui en fait donc un élément traditionnel de la culture politique et civique de ce pays.

Enfin, l'existence de plusieurs médiateurs dans le champ institutionnel montre les nombreuses variations qui existent autour de cette fonction. La possibilité d'entamer des enquêtes de sa propre initiative comme le DO par exemple, rappelle les fonctions traditionnelles de l'ombudsman parlementaire qui supervise les autorités publiques y compris judiciaires. D'autres prérogatives, telles que celle de discuter, d'argumenter, de faire des recommandations, des rapports, affiche en revanche une nouvelle vocation qui s'écarte de la fonction répressive traditionnelle que l'on retrouve cependant encore aujourd'hui.

---

[220] Il existe trois mouvements populaires traditionnels en Suède, le *labour movement*, le *temperance movement* et le *Free Churchmovement*.

---

Conclusion

---

## Conclusion

---

Si l'analyse de la médiation sociale ne permet pas d'aboutir à une définition stable ou homogène de ce terme, en particulier lorsqu'on tente de croiser les perspectives des différents pays de l'Union européenne, elle permet d'ouvrir un champ de recherche sur le développement foisonnant de pratiques opérées autour des modes alternatifs de résolution des conflits dans cet espace.

### Les formes élémentaires de la médiation sociale en Europe

De cette recherche, il ressort que la médiation peut revêtir trois formes majeures. En premier lieu, le terme désigne la tentative de régler un conflit interpersonnel ou sociétal. Le domaine du droit, où le mot se convertit tel quel dans toutes les langues, peut être considéré comme le domaine de prédilection de cette première forme, même si elle ne s'y cantonne pas cependant. La médiation y apparaît comme une technique de résolution des conflits où les professionnels du droit conservent une place prépondérante. La médiation consiste soit en l'introduction de nouveaux modes de procédure (médiation-réparation dans le domaine pénal), soit en le développement d'éléments existant dans les procédures judiciaires (l'arbitrage, ou *Schiedsgerichtsbarkeit* en Allemagne).

Dans le domaine pénal, la médiation-réparation peut remplacer la procédure pénale (comme en France ou en Belgique), ou se conjuguer avec cette procédure (en Allemagne par exemple) et en constituer un supplément. Les dispositifs de médiation représentent ici l'ouverture de la sanction à des réflexions éducatives et sociales en vue de la prévention de la récidive ou encore la volonté de transformer les conditions sociales sous-jacentes aux délits, comme en Italie.

Dans le domaine civil, en particulier dans les litiges familiaux, le but avoué de la médiation est de réduire l'afflux des plaintes vers les tribunaux et d'amenuiser le coût et le temps du procès. Dans certains pays, comme en Allemagne, la démarche est devenue obligatoire. Cet engouement pour la médiation découle de la "juridicisation" des rapports sociaux dans les sociétés européennes. Les conflits, jadis réglés par les institutions traditionnelles comme la famille ou éclairés par le partage entendu de normes, ne peuvent plus être gérés par les seuls tribunaux. De plus, l'intrusion du conflit autour de la question du droit à l'intérieur de la sphère privée fait émerger la problématique du lien entre le droit et l'émotionnel. Cette perspective que l'on retrouve au sein de nombreux dispositifs de médiation renouvelle les

## Conclusion

démarches classiques du conseil conjugal et familial. Ainsi, en Autriche, les litiges familiaux, particulièrement ceux concernant le divorce et la garde des enfants, peuvent être pris en charge par une association travaillant en collaboration avec les tribunaux et des thérapeutes.

Cependant, toujours au sein de ce premier registre général, la médiation sociale peut également couvrir des pratiques orientées vers la tentative de régler un litige faisant intervenir cette fois des acteurs issus de la société civile qui peuvent avoir recours au droit mais qui se basent en grande partie sur la parole et l'écoute entre les protagonistes. Il peut aussi bien s'agir du cadre de la ville que du champ de l'interculturel. On peut se référer ici à l'exemple du Fond d'intégration de Vienne (WIF) qui met en place des interlocuteurs pour la population en vue d'améliorer la sociabilité au quotidien. L'enjeu principal de cette première forme de médiation est celle du vivre ensemble dans un couple, dans une famille, dans le voisinage, dans la ville. La médiation correspond ici à une action ponctuelle et le médiateur est une tierce personne qui permet le face-à-face entre les protagonistes.

En second lieu, la médiation sociale peut être définie comme un processus de renouvellement des formes de participation à la démocratie. Une des illustrations les plus manifestes de cette orientation peut être observée dans les projets basés sur le déploiement d'une participation des citoyens aux décisions administratives ou politiques, ce qui redéfinit de diverses manières la place de l'utilisateur face aux services publics. La question centrale que l'on retrouve en filigrane de ces initiatives est celle de la création de partenariats aussi bien entre les différents niveaux administratifs (comme dans le cas de la fragmentation organisationnelle au Danemark) qu'entre les administrations et l'utilisateur comme le montre particulièrement l'exemple de la Belgique. Cette deuxième acception majeure de la médiation traverse plusieurs champs et procède de variantes multiples. Les médiateurs sont ici le plus souvent des professionnels légitimés par des institutions étatiques et ils interviennent au quotidien. Sur ce point on peut souligner l'écart entre l'Italie où les initiatives de médiation sont essentiellement privées et la France où l'Etat participe en grande partie à ce processus. Dans ce cas, la médiation est une contribution au renouvellement des relations entre Etat et société. De même la médiation peut également consister en un encouragement à l'action citoyenne locale à travers l'idée de médiation de quartier. Il s'agit de faire en sorte que les habitants se réapproprient l'idée de citoyenneté, puissent prendre des responsabilités dans leur localité, se rencontrent les uns les autres. Cette conception se retrouve particulièrement en Autriche avec la médiation dans le champ écologique censée permettre la démocratisation des rapports sociaux et politiques.

Enfin, en troisième lieu, la médiation se présente comme une forme d'apprentissage qui se décline de multiples façons. Par apprentissage, nous entendons ici les initiatives diverses qui misent sur l'information, sur une diffusion des connaissances, sur leur capacité à engager un changement de regard dans la relation à l'autre, ou encore à l'institution. Ce n'est pas tant ici le registre de la participation qui tient lieu de défi, comme dans le cas précédent, mais plutôt celui de la connaissance. L'Allemagne est un exemple éclairant du fait de sa tradition d'éducation civique qui se fonde sur l'idéal de la Bildung bourgeoise du XIX<sup>e</sup> siècle et sur la nécessité de l'apprentissage démocratique post national-socialisme. En Suède, la tradition relative à l'éducation populaire soutenue par l'Etat place au centre de nombreux projets de médiation sociale les notions de connaissance, de savoir.

L'école constitue une des grandes scènes d'action de la médiation sociale, avec pour enjeu la lutte contre l'échec scolaire et la prévention de la violence. La problématique de la gestion des conflits et de la violence à l'école émerge si fortement dans l'Union européenne que même dans les pays où la médiation apparaît faiblement dans les autres champs, comme en Grèce, le terme trouve des liens avec les questions éducatives et l'institution scolaire.

Cette constatation révèle une évolution notoire. La première est que la sensibilité concernant ce qui est jugé violent s'est accrue en même temps que la préoccupation pour la non-violence dans les rapports sociaux (refus des agressions verbales, des injures, des rumeurs, des bagarres...). De ce fait, l'objet " violence à l'école " a vu sa définition s'élargir (dans toute l'Union européenne et particulièrement en France) et englober dans le même temps le thème des incivilités, des comportements agressifs, du racket entre élèves, des rapports houleux entre enseignants et élèves, entre enseignants et administration.

La médiation scolaire qui constitue un des cadres fondamentaux de la médiation en Europe s'intègre également dans cette perspective dans la mesure où l'école en tant qu'institution de socialisation citoyenne est de fait considérée comme le lieu de l'apprentissage du " vivre ensemble ". Mais derrière le consensus apparent sur la médiation scolaire, différentes visions des enjeux de l'intégration sociale apparaissent. Ainsi, les dispositifs de médiation peuvent servir à prévenir la violence raciste (Allemagne, Suède, Autriche...) et à instaurer le respect de l'autre. Ils peuvent également avoir pour but de prévenir l'échec scolaire, le décrochage scolaire comme en Irlande. Dans d'autres pays tels que la France, les dispositifs de médiation garantissent le rôle de l'école dans la socialisation des élèves en tant que citoyens. Enfin, ces projets peuvent être mis en place pour réussir l'intégration des jeunes immigrés dans les rapports sociaux comme au Portugal.

## Conclusion

La tentative d'élaborer un regard européen sur la médiation sociale nous invite à dépasser le cadre de définition classique de cette pratique qui la cantonne à "un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers, neutre indépendant, sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les médias qui l'auront choisi ou reconnu librement". Les trois versions de la médiation que nous avons dégagées nous mettent plutôt face à l'instabilité des pratiques et du sens que revêt ce phénomène. Il est possible d'approfondir ce point en réexaminant les catégories autour desquelles nous avons construit notre raisonnement en introduction, à savoir les enjeux institutionnels, les défis de l'exclusion sociale et la gestion de l'altérité. Ces registres se conjuguent avec les trois variantes de la médiation qui prennent plus ou moins d'ampleur suivant le contexte national dans lequel on se trouve. Prenons la question de la gestion de l'altérité. Celle-ci est à la fois présente dans le premier sens de la médiation (notamment aux Pays-Bas). Elle questionne également la place des minorités face aux institutions, comme en Italie et au Portugal, et enfin elle suscite de nombreux projets basés sur la compréhension de l'autre à travers divers processus éducatifs. C'est ainsi que les expériences de médiation scolaire au Portugal et en Allemagne proposent l'articulation entre éducation citoyenne et interculturelle.

Par ailleurs, deux autres dimensions diversifient les pratiques et le sens de ces trois formes suivant le pays dans lequel on se trouve. D'une part, il s'agit du mouvement de la médiation entre un niveau collectif, voire sociétal, et un niveau individuel. Au Danemark, on a visé à développer la participation démocratique ascendante axée sur le citoyen en tant qu'alternative aux schémas traditionnels des plans d'activité, gérés par les municipalités qui fonctionnent du haut vers le bas [221]. Or, à présent, la médiation au Danemark (Cf. : le projet *Kvarterloft*) offre une dynamique qui permet de mettre l'accent sur les quartiers et non plus sur les citoyens individuellement. Des projets de médiation liés au "vivre ensemble" en Allemagne, comme la *Mediationsstelle Frankfurt*, ou inscrits dans le champ éducatif, dépassent également la réduction du conflit, des protagonistes et des enjeux en termes de problématiques individuelles. La médiation sociale procède ainsi d'un mouvement relatif au niveau du conflit.

D'autre part, la diversité de la médiation peut se lire dans les différences touchant les protagonistes et les supports de la médiation. La médiation peut aussi bien résider en l'existence d'un ou plusieurs tiers (certaines pratiques de médiation se constituent autour d'une équipe ou d'un duo ; homme/femme...), de supports (campagne nationale pour la reconnaissance de la différence par exemple), ou encore de formes de partenariat. La médiation ne repose pas ainsi

---

[221] José Manuel Henriques (1995) : " Le développement local ", in : Service social dans le Monde, n°1&2, p.42-57.

seulement sur l'émergence de nouveaux acteurs. Plusieurs débats sont d'ailleurs rattachés à cette question chez les travailleurs sociaux. La France et l'Italie sont probablement les deux pays qui insistent le plus sur une conception à part entière de la médiation et promeuvent en ce sens l'idée de nouveaux acteurs. Des divergences sont en revanche observables dans le cadre de la médiation scolaire entre la France et l'Espagne. En France, l'Education nationale a recruté des médiateurs éducatifs dans les collèges des quartiers sensibles afin de réduire les manifestations de violence. Leur travail ne se confond ni avec la fonction pédagogique des professeurs, ni avec la fonction disciplinaire que revêtent les surveillants, mais consiste à jouer sur différents registres suivant les circonstances. En Espagne, les innovations en matière de prévention de la violence scolaire sont quant à elles orientées vers la formation continue des enseignants afin de les préparer à affronter personnellement les conflits et les situations. En même temps, on peut constater la mise en place transversale de la *peer-mediation* qui consiste à faire revêtir aux élèves le rôle de médiateur.

Dans la même lignée d'observations, l'aspect novateur que comporte la médiation sociale dans de nombreux pays peut disparaître lors de la conversion des enjeux dans un autre pays. La médiation sociale en Suède par exemple peut être définie à partir des activités des associations basées sur le principe de l'économie sociale, ce qui en fait un élément traditionnel de la culture politique et civique de ce pays. Le même phénomène peut être observé en Finlande. Inscire ces formes d'organisation sous la bannière de la médiation déplace par ailleurs le débat vers une autre formulation. En effet, en Finlande comme en Suède, le secteur volontaire et la société civile ont été de plus en plus sollicités pour prendre des responsabilités concernant les questions sociales au point que certains parlent d'un volontariat forcé pour décrire cette situation, ce qui entache l'idée de choix qu'implique la médiation.

Cette série de remarques permet de mieux comprendre les difficultés méthodologiques auxquelles nous avons été confrontés dans notre enquête et qui tiennent en grande partie au manque d'homogénéité dans la terminologie même du mot médiation : des pratiques sont parfois appelées médiation alors qu'elles sortent des cadres que nous avons posés dans ce travail et d'autres, à l'opposé, sans porter le nom de médiation, s'inscrivent néanmoins dans les termes du débat. C'est pourquoi nous proposons de parler d'un *spectre de la médiation*. Cependant, il existe un dénominateur commun aux trois grandes formes de médiation décrites plus haut, qui renvoie à l'idée d'un face-à-face se déclinant sous divers modes. Pour autant, cette première grille de lecture ne défriche qu'en partie les dissemblances et les ressemblances de la médiation à une échelle européenne et ne peut faire l'impasse sur les soubassements politiques, institutionnels, normatifs, historiques dans lesquels se tissent les pratiques de médiation sociale des sociétés en question.

## Les conditions d'émergence de la médiation sociale

Face aux mutations sociales, culturelles et politiques qui les touchent, les démocraties occidentales sont appelées à se renouveler. La médiation représente sans aucun doute de ce point de vue une modalité de traitement politique des problèmes et des conflits sociaux et culturels.

La médiation apparaît souvent comme le révélateur d'une crise des institutions qui touche la plupart des pays de cette étude. Deux risques majeurs menacent alors. Tout d'abord, la médiation est susceptible de devenir un frein face à la nécessité de plus amples transformations des institutions. En d'autres termes, elle risque de consister en une action de surface qui mettrait de côté la remise en question des institutions.

Elle risque ensuite d'être l'envers du désistement de l'Etat providence. En Finlande, l'appel à la participation accrue des citoyens empiète en effet sur le rôle de protection et de médiateur traditionnel de l'Etat. Sur un autre plan, les tâches de ce dernier sont parfois commercialisées dès lors qu'il les confie aux médiateurs du domaine privé (on voit ainsi des avocats devenir médiateurs en Allemagne), et entrent ainsi dans un domaine de concurrence entre associations et intérêts économiques.

Néanmoins, la médiation n'est pas seulement liée à des éléments conjoncturels, mais également normatifs. Comment se lit à cet égard la médiation dans un pays où il existe une tradition de consensus ? Les Pays-Bas, l'Autriche, la Belgique peuvent être ainsi regroupés sous un même modèle qui fait appel aux trois formes de médiation.

Cette idée de consensus nous renvoie aux diverses inscriptions de la notion de conflit social dans les significations de la médiation. Dans les pays nordiques, en Suède, au Danemark et en Finlande, l'existence de la médiation dans le cadre de la ville ne se fonde pas tant sur la problématique de l'exclusion sociale mais plutôt sur la tentative d'élaborer de nouvelles formes de démocraties locales face au désistement de l'Etat providence.

Enfin, on peut considérer un troisième modèle, lisible à partir des perspectives historiques de certains pays. L'héritage des dictatures qu'ont pu connaître l'Espagne et le Portugal incite entre autres ces deux pays à miser sur la médiation au sens d'un encouragement à l'action citoyenne au niveau local qui donne à la médiation de quartier une place prépondérante. La médiation sociale se conjugue alors ici avec l'enjeu de la transmission d'une mémoire.

Quand ils parviennent à être mis en œuvre, les dispositifs de médiation ne répondent pas toujours à la même logique. S'ils peuvent en effet accompagner une gestion sécuritaire dans certains pays (en Irlande, la police met en place des dispositifs de médiation pour prévenir la délinquance), ils peuvent représenter une rupture avec celle-ci comme en Autriche.

Il est possible de distinguer deux objectifs majeurs dans le recours à la médiation. Dans le premier cas, il s'agit de venir à bout de situations conflictuelles pour lesquelles toute évolution positive est impossible sans recours à un tiers neutre. Le second cas, regardant plus particulièrement la médiation interculturelle, réside dans le fait d'aider des populations défavorisées - socialement ou culturellement - à s'intégrer au niveau local ou dans le règlement de conflits entraînés par la coexistence non aménagée de personnes fortement attachées à leurs traditions culturelles ou religieuses [222].

La qualité première du médiateur (qu'il s'agisse d'une personne physique ou d'un dispositif) apparaît comme une neutralité induite par une connaissance, voire une appartenance aux deux parties. En Catalogne, les médiateurs chargés des enfants des rues arrivés clandestinement du Maghreb sont eux-mêmes d'origine maghrébine et parlent aussi bien leur langue d'origine que le catalan. Pour autant cette condition ne peut être systématiquement remplie en particulier pour des conflits tels que les relations entre catholiques et protestants en Irlande du Nord ou entre indépendantistes basques et gouvernement espagnol. Le repli identitaire représente une véritable limite au potentiel de la médiation. La politisation de l'identification culturelle et religieuse oblige en effet à se placer dans un autre registre de gestion du conflit.

La médiation repose sur des structures démocratiques et l'ouverture des rapports dans la société tout en étant l'expression même d'un pluralisme socioculturel accru dans les sociétés de l'Union européenne. Là où l'ouverture des relations sociales manque, la médiation ne se développe pas. Les rapports interculturels difficiles entre la société grecque et les personnes issues de la récente vague d'immigration dans ce pays ne laissent pour l'instant de place à aucun consensus. De même, lorsque le conflit sort du champ démocratique et de ses règles, un dispositif de médiation n'est guère opérationnel comme en témoignent les événements encore récents du terrorisme en Espagne.

### **Les rapports entre les différents champs de la médiation sociale**

La recherche sur la médiation sociale en Europe révèle par ailleurs les combinaisons que ce phénomène opère entre les différents champs. Il est même possible à ce titre de parler d'une perméabilité entre les domaines où la médiation sociale est observable. La pluralité de sens qui

---

[222] Tapia, Claude (1999) : " La médiation : un concept transdisciplinaire et un foisonnement de pratiques ", in : "*Cahiers de sociologie économique et culturelle : ethnopsychologie* ", Le Havre, Institut Havrais de Sociologie, n°32, p. 7-17.

## Conclusion

émerge par exemple de la médiation scolaire et de la médiation interculturelle montre que les dispositifs de médiation peuvent être des moyens d'articuler plusieurs registres d'action face aux problèmes rencontrés. Comme le souligne Yves Palau, la médiation se réfère à une philosophie de la complexité des phénomènes humains, ce qui suppose les apports croisés de la psychologie, de la sociologie, de l'histoire [223]. Le manque d'unité des rapports sociaux aujourd'hui appelle de nouveaux débats dont un des enjeux majeurs réside dans la continuité de la vie publique avec les expériences de la vie privée. Sur ce point, la médiation dans le champ du droit, qui repose en grande partie sur une "juridicisation" croissante des rapports sociaux, va également de pair avec les conflits de plus en plus fréquents dans des domaines strictement privés, comme le montre l'expansion de la médiation familiale. Dans cet esprit, les dispositifs de médiation s'écartent des démarches classiques de résolution de ces conflits et prônent le lien entre le droit et l'émotionnel.

Un des enjeux de la médiation est ainsi d'essayer d'apporter une dynamique dans l'articulation du privé et du public. A cet égard, le thème de l'affirmation de la vie personnelle ne regarde pas seulement le cadre du droit mais traverse l'ensemble des champs de l'étude. Cependant, il est nécessaire de souligner les différences dans la conception même de ce qui relève du privé ou du public dans un pays donné. Ainsi en Espagne, la question de la violence conjugale fait partie des grands débats publics depuis longtemps. Aussi, d'une société à l'autre les grands thèmes liés à la violence et la perception même de celle-ci enregistrent parfois des disparités. Par exemple, le contenu de l'expression "violence à l'école" englobe aussi bien les incivilités, le racket entre élèves, les relations entre les enseignants et les élèves.

Un second enjeu de la médiation, qui alimente la problématique de la combinaison entre les divers champs réside dans la généralisation de la médiation en tant que processus culturel général de gestion des conflits. La médiation en Italie déborde largement la sphère du droit et s'articule avec la participation de la communauté locale à la gestion de la déviance sur le principe que l'infraction naît dans le social et nécessite par là même un traitement dans le social. Ainsi, dans de nombreuses villes italiennes, des centres de médiation sociale ont été créés.

De façon générale, les deux domaines qui s'imprègnent le plus sont le champ interculturel et le cadre de la ville. La médiation de quartier présente une forte dimension interculturelle puisqu'elle opère le plus souvent dans des lieux caractérisés par la juxtaposition de populations d'origines culturelles et linguistiques diverses. Sa vocation est alors de faciliter la coexistence entre ces populations, notamment en favorisant le partage de certaines normes et valeurs sans lesquelles la vie collective n'est pas possible.

---

[223] Palau, Yves (1996) : La médiation sociale : une construction idéologique, in : Etudes, décembre, p. 613-622.

Ce constat est notamment valable pour l'Italie, le Portugal, les Pays-Bas, dans une moindre mesure l'Allemagne, et contraste avec le contexte des pays nordiques.

En Italie et au Portugal, la médiation interculturelle se développe de manière transversale. Cette situation peut être mise en regard avec la pauvreté de l'action politique en la matière dans ces deux pays du fait entre autres du caractère récent de l'immigration. Aux Pays-Bas, en Belgique ou encore au Royaume-Uni, l'imbrication des deux champs repose sur les traditions historiques de reconnaissance des clivages dans ces sociétés. A cet égard, il est intéressant de noter la variance du mouvement qui peut conduire à une reformulation des enjeux d'un cadre vers un autre et inversement. On peut ainsi considérer qu'aux Pays-Bas la médiation interculturelle a été la base d'une médiation qui s'étend aujourd'hui à l'ensemble des habitants d'un quartier. On assiste ainsi à une requalification du conflit dans la société en termes sociaux et non plus seulement culturels.

Plus récemment, la tâche des médiations dans les quartiers s'est orientée vers la prévention des manifestations de violence, des incivilités, de délinquance, mettant en cause la tranquillité du voisinage, l'intégrité du mobilier urbain, la sécurité des établissements éducatifs etc. Le travail des médiateurs traditionnels dans les quartiers - les premiers à s'être investis dans ce rôle - est de plus en plus souvent relayé par celui des agents institutionnels (groupes de policiers en Espagne ou encore les sites de citoyenneté financés par l'Etat irlandais).

En France, l'espace urbain représente le domaine privilégié pour mener une politique de discrimination positive envers les populations marginalisées. L'enjeu de la médiation interculturelle en France regarde notamment la question de la reconnaissance des acteurs culturels, qui s'inscrit dans un processus susceptible d'assouplir l'ordre républicain.

Dans la continuité de la réflexion sur la médiation interculturelle, il est possible d'introduire la question de son devenir en réfléchissant au sens même de cette forme de médiation, tel que le suggère le cas italien. Les relations de coopération au développement sont essentiellement observées à partir des rapports construits au niveau des communes et des provinces. Ces dernières établissent en effet des relations avec les villages étrangers dont sont originaires les immigrés (qui participent à la mise en œuvre du projet du fait même de leur lien à la culture) sans passer par l'Etat central.

Toujours est-il que les différences de méthodes reflètent clairement les conceptions multiples de l'interculturel et ses enjeux. Celles-ci reposent sur deux grandes idées, le respect de la différence de l'autre et la garantie de l'accès aux droits. Dans le premier cas, l'accent est mis sur la volonté de considérer l'altérité de manière positive. L'Autriche, l'Allemagne, le Royaume-Uni et plus récemment le Danemark ont particulièrement misé sur cette conception. Les médiateurs culturels sont ceux qui transmettent la connaissance de la différence à un large public afin de

## Conclusion

garantir l'égalité des droits. Dans le second cas, on part du principe que l'immigré arrive dans le pays d'accueil avec un handicap. La médiation est alors une manière de parer tout problème d'intégration avec l'idée sous-jacente de la garantie d'accès aux droits pour ceux qui se réclament d'une autre culture. Les médiateurs culturels en France, en Italie et en Espagne jouent ainsi le rôle d'interprètes et tentent de compenser les handicaps dont pâtit l'intégration des immigrants.

En Suède, au Danemark et en Finlande, l'articulation la plus patente entre les champs de la médiation se joue essentiellement entre le champ institutionnel et le cadre de la ville. Les enjeux liés à la médiation sociale dans le cadre de la ville reposent en grande partie sur les processus de décentralisation à l'œuvre dans ces pays, ouvrant un vaste débat sur les nouvelles formes de démocraties locales. Les expériences qui en ressortent peuvent être la réponse aux changements sociaux, culturels et politiques que vivent ces pays mais permettent également de placer la réflexion sur la question du renforcement de la démocratie basé sur de nouvelles pratiques citoyennes. En Suède comme au Danemark, le monde politique se donne en effet pour tâche essentielle d'éduquer les citoyens en exposant sur la place publique des débats en cours et de prendre en considération les réponses apportées par les uns et les autres et de rompre avec la séparation traditionnelle entre les domaines politiques et administratifs. La popularité dont jouit aujourd'hui la médiation repose en effet pour une grande part sur la capacité des dispositifs à gérer un problème dans son ensemble, remplaçant les démarches institutionnelles qui découpent traditionnellement les problèmes en domaines administratifs distincts.

Jusqu'ici nous nous sommes efforcés de présenter le spectre de la médiation qui ne doit pas pour autant verser dans une version enchantée de ce phénomène. Ce qui apparaît dans les lignes précédentes soulève les enjeux d'une espèce d'idéal de la médiation des différents pays européens. Pour autant, la médiation est révélatrice de dysfonctionnements divers et engendre à son tour de multiples questions. Un premier ensemble de questions regarde le débat entre les définitions habituelles de la citoyenneté et la médiation sociale. Les pratiques de médiation dans les pays nordiques, en grande partie définies par les conseils d'usagers, interrogent à bien des égards la notion d'usager actif et le retranchement de l'Etat. La spécialisation qui découle de l'existence de ces conseils, au plus proche d'une certaine catégorie d'usagers et de consommateurs, comporte le risque d'un désintérêt des citoyens envers le problème général de la communauté locale en favorisant ce que ces derniers peuvent obtenir dans le jeu politique. Un second ensemble de questions est tourné vers les limites de l'imbrication entre divers champs qu'opère la médiation. La médiation interculturelle doit veiller par exemple à ne pas tomber dans une représentation de l'insécurité urbaine en termes culturalistes qui associerait le problème de la délinquance et la question de l'immigration. Enfin, une troisième série de questions porte sur

l'éthique des finalités de la médiation sociale. A ce sujet, les débats sur la médiation relative aux violences conjugales en Espagne renvoient à l'issue même de la médiation qui ne doit pas systématiquement reposer sur un accord (qui contiendrait le risque de faire de la médiation un moyen d'échapper à la justice).

Cette constellation d'exemples montre combien la médiation n'est pas un simple synonyme du dépassement des contradictions au sein d'une société. La médiation ne doit pas être en effet cantonnée à la perspective d'une peur du conflit par les sociétés en question. Promesse de la réalisation d'un renouvellement des sociétés européennes, elle peut, en revanche, représenter dans le futur un opérateur intéressant du passage du " politique aux politiques " [224], d'une reformulation des conflits en des termes harmonisés aux grandes mutations que connaissent les sociétés post-industrielles.

---

[224] Touraine, Alain, Khosrokhavar, Farhad (2000) : La recherche de soi. Dialogues sur le Sujet, Paris, Fayard.

---

# Bibliographie

## Bibliographie

---

- " La médiation interculturelle. Journée d'étude ", in : *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, n°32, 1999, p.77-89.
- Touraine, Alain (1997) : *Pourrons-nous vivre ensemble ? Egaux et différents*, Paris, Fayard.
- Alisch, Monika / Dangschat, Jens (1998): *Armut und soziale Integration. Strategien sozialer Stadtentwicklung und lokaler Nachhaltigkeit*. Opladen: Leske+Budrich.
- Andersen, John (1995) : " Expérimentation et mobilisation nouvelle au Danemark ", in : *Service Social dans le Monde*, n°1 et 2, p. 74-78.
- Annuaire Européen d'Administration Publique (1998), Presses Universitaires d'Aix-Marseille.
- Artus, Helmut M (1999): *Gewalt in der Schule*. Bonn : Informationszentrum Sozialwissenschaft. ([www.bonn.iz-soz.de](http://www.bonn.iz-soz.de)).
- Aymé, Marie-Christine (1992) : " Espagne. L'accession à la modernité ", in : *L'Etat de l'Europe*, Paris, La Découverte, p.533-537.
- Back, Les/Solomos, John (1992) : " Black politics and social change in Birmingham, UK : an analys of recent trends ", in : *Ethnic and Racial Studies*, p.327-351.
- Bacqué, Marie-Hélène (2000) : " *Urbanisme municipal et expertise : de la réforme urbaine au management local* ", Mouvements, n°7.
- Baillergeau, Evelyne (1996) : *Les habitants et le gouvernement de la cité. Quelques aspects de la rénovation sociale aux Pays-Bas*, Grenoble, Université Pierre-Mendès-France, thèse de doctorat.
- Baillergeau, Evelyne (2000) : " Les 'violences urbaines', une spécificité française ", in : *Le Monde*, jeudi 20 avril 2000.
- Baillergeau, Evelyne (2001) : " Les mutations de l'opbouwwerk ", in : *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne – Programme Oisin, Paris, Créteil, 21-22-23 septembre 2000, Les éditions de la DIV.
- Barou, Jacques (1997) : " Les politiques d'intégration des Etats européens vues à travers quelques expériences sectorielles ", in : *Revue Française des Affaires Sociales*, n°2.
- Beck, Detlef / Müller, Barbara / Painke, Uwe (1994) : *Man kann ja doch was tun ! Gewaltfreie Nachbarschaftshilfe. Kreatives Eingreifen in Gewaltsituationen und gemeinschaftliche Prävention fremdenfeindlicher Übergriffe*. Minden : Bund für Soziale Verteidigung
- Beck, Ulrich (1986): *Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne*. Frankfurt a.M. : Suhrkamp
- Becker, Gerd (1998) : " Mediation – ein Verfahren für die Jugendarbeit ? ", in : *Theorie und Praxis der sozialen Arbeit* 49/8, p. 300-304.
- Begat et Delorme (1994) : *Quartiers sensibles*, Paris, Seuil.

## Bibliographie

- Béhar, Daniel (1995) : *Banlieues Ghettoes, Quartiers populaires ou ville éclatée ?*, in: Les Annales de la Recherche Urbaine 68-69, p. 6-14.
- Besch, Sylvain (juillet-octobre 1999) : " Le débat sur l'immigration et l'asile ", in : *Migration Société*, vol. 11, n°64-65, p.155-167.
- Besemer, Christoph (1995) : *Mediation. Vermittlung in Konflikten*. Königsfeld : Stiftung Gewaltfreies Leben
- Blasge, Martin (2000): *Mediation im Familienrecht*, Graz: Universität Graz (Diplomarbeit).
- Bogason, Peter () : *Public Policy and Local Governance. Institutions in Postmodern Society*, Cheltenham, UK, Northampton, USA, Edward Elgar.
- Bogason, Peter (1996) : " The fragmentation of local government in Scandinavia ", in : *European Journal of political Research*, n°30, p. 65-86.
- Bogason, Peter (1996) : " The fragmentation of local government in Scandinavia ", in : *European journal of Political Research*, n°30, p.65-86.
- Boltanski, Luc, Thévenot, Laurent (1991) : *De la justification, Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.
- Bonafé-Schmidt, Jean-Pierre (1992) : *La médiation : une justice douce*, Paris, Syros.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1992), " La médiation : Un nouveau mode de régulation sociale ", in : *Histoires de Développement*, n°20, 31-35.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1997) : " La médiation scolaire : une technique de gestion de la violence ou un processus éducatif ? " in : Charlot, Bernard et Emin, Jean-Claude (coordonné par) : *Violences à l'école. Etat des savoirs*, Paris, Armand Colin, p.255-282.
- Bondu, Dominique (1998) : *Nouvelles pratiques de médiation sociale*, ESF, Grenoble.
- Bortolini, Massimo (juillet-octobre 1999) : " L'intégration à plusieurs niveaux ", in : *Revue Migrations Société*, vol. 11, n°64-65, p.42-43.
- Boserup, Hans (1998) : " The Mediation Process, possibilities and limitations ", Summary of Ph.D thesis, University of Aarhus, 1998, [www.danskmediation.dk](http://www.danskmediation.dk).
- Breidenbach, Stephan / Henssler, Martin (1997) : *Mediation für Juristen. Konfliktbehandlung ohne gerichtliche Entscheidung*. Köln : Schmidt.
- Brock, Dietmar (1994) : *Rückkehr der Klassengesellschaft ? Die neuen sozialen Gräben in einer materiellen Kultur* ; In: Beck, Ulrich ; Beck-Gernsheim, Elisabeth (éd.) : *Riskante Freiheiten* ; Frankfurt a.M. : Suhrkamp, p. 61-73
- Bundesministerium für Justiz (1994): *Partner- und Familienberatung bei Gericht, Mediation, Kinderbegleitung bei Trennung oder Scheidung der Eltern*. Wien.
- Byrne, Brendan (1994) : *La violence : une approche au niveau de la communauté*, Dublin, The Columba Press.
- Camps, Ferran/ Amoros, Moises/Pastor, Xavier (Abril del 2000) : " Mediación comunitaria i gestió alternativa de conflictes a Catalunya. Una guia per a la governabilitat ", in : *Finestra oberta*, n°15, Ed. Fundacio Jaume Bofill.

- Carey, Liam (17-19 février 1999) : *Le site de citoyenneté irlandais*, Education à la Citoyenneté Démocratique (ECD), Conseil de l'Europe, Strasbourg.
- Carsten Anker, (2000) : " Mediation in Scandinavia ", Mediation day 2000 : " Mediation kwaliteit in de Markt ", Congress of the Netherlands Mediation Institute, 4 octobre 2000, [www.mediation.nl](http://www.mediation.nl)
- Carsten Anker, "mediation in Scandinavia ", [www.mediation.nl/scandinavia.htm](http://www.mediation.nl/scandinavia.htm).
- Cartuyvels, Yves (mars 1998) : " Des mesures de diversion, entre justice et démocratie ", in : JDJ, n°173, p.32.
- Cartuyvels, Yves/Digneffe, Françoise/Kaminski, Dan (1997) : Droit pénal et déformalisation, in : *Les mutations du rapport à la norme. Un changement dans la modernité ?*, Bruxelles, De Boeck Université.
- Castel, Robert (1995) : *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*. Paris : Fayard
- Chaty, Lionel (1998) : " Quelle évolution du management public local en Europe : Le cas de la ville de Stockholm ", in *Pouvoirs Locaux*, n°37 II, p. 109-113.
- Cohn-Bendit, Daniel; Schmid, Thomas (1993): *Heimat Babylon. Das Wagnis der multikulturellen Demokratie*. Hamburg : Hoffmann und Campe Verlag
- Colectivo IOE (juillet-octobre 1999) : " Un nouveau pays d'immigration ", *Migration Société*, vol. 11, n°64-65, p.63-79.
- Collin, Sven-Olof / Vagnoni, Emidia (2000) : " The voluntary Sector Involvement in Municipalities : A Comparative Analysis of an Italian and Swedish Municipality ", *Public and Private Sector Partnerships : The Enabling Mix*, 24-27 May 2000, at the Cork institut of Technology.
- Colloque européen (26 & 27 juin 2000) : " *La médiation sociale et culturelle : enjeux professionnels et politiques* ", Paris, Collège de France.
- Cousin, Olivier, Dubet François (2001) : *Les médiateurs éducatifs*, Rapport pour le Conseil Général des Hauts-de-Seine, Université Victor Segalen Bordeaux II, Cadix, EHESS-CNRS.
- Cultiaux, Yolaine (1999) : " La diversité culturelle vue de Catalogne. La tension entre respect de l'altérité et monisme identitaire ", in : *Hermès*, N°23-24, Paris, CNRS Editions, p.99-107.
- Dangschat, Jens (1997) : *Armut und sozialräumliche Ausgrenzung in den Städten Deutschlands*. In: Friedrichs, Jürgen (éd.) : *Die Städte in den 90er Jahren*. Opladen : Westdeutscher Verlag, p. 167-212.
- Dangschat, Jens (1998) : " Warum ziehen sich Gegensätze nicht an ? Zu einer Mikro-Meso-Makro-Theorie ethnischer und rassistischer Konflikte im städtischen Raum. ", in: Heitmeyer, Wilhelm / Backes, Otto / Rainer Dollase (éd.): *Die Krise der Städte*. Frankfurt a.M. : Suhrkamp, p. 21-96.
- Danish Building and Urban Research (2001) : " Municipal governance strategies of the Danish urban regeneration programme ", [www.sbi.dk](http://www.sbi.dk)
- De Jong, Wiebe (1995) : " Contacts interethniques dans les vieux quartiers : théories et pratiques ", in : Dan Bechmann (dir.), *Ville et immigration, prière d'insérer*, Paris, Harmattan.
- De Munck, Jean (1998) : " De la loi à la médiation ", in : Rosanvallon, Pierre (dir.) : *Les révolutions invisibles*, Paris, Calmann-Levy.

## Bibliographie

Délégation du groupe sénatorial d'amitié France-Finlande (2001) : *La Finlande, le pragmatisme territorial et le sentiment européen à l'épreuve du climat*, Compte rendu de la mission effectuée en Finlande par une délégation du Groupe sénatorial d'amitié France-Finlande du 22 au 26 janvier 2001.

Die Ausländerbeauftragte des Senats : *Aufgabenschwerpunkte*. Die Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales. Berlin 1999

Dölling, Dieter (1992) : " Der Täter-Opfer-Ausgleich. Möglichkeiten und Grenzen einer neuen kriminalrechtlichen Reaktionsform ", in : *Juristenzeitung*, p. 493-499.

Dr. Ostermann, Anne / Dr. Büttner, Christian : *Gewalt in der Schule. Konzepte zur Gewaltprävention*. Hessische Stiftung für Friedens- und Konfliktforschung. (Kontakt : Leimenrode 29, D-60322 Frankfurt a.M. Helga Sieber : [hsfk@em.uni-frankfurt.de](mailto:hsfk@em.uni-frankfurt.de)).

Dubet, François, Lapeyronnie, Didier (1992) : *Les quartiers d'exil*, Paris, Seuil.

Dubet, François, Martucelli, Danillo (1996) : *A l'école. Sociologie de l'expérience scolaire*, Paris, Seuil.

Dulabaum, Nina (1996) : *A Pedagogy for Cross-Cultural Conflict Transformation in Germany / The Development, Implentation and Assessment of Violence Prevention Training Seminars*. Hamburg : Verlag Dr. Kovas.

Dulabaum, Nina L. (1998) : *Mediation. Das ABC, die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln*, Weinheim : Beltz.

Eaton, Martin (2000) : " La " nouvelle immigration " au Portugal et son impact sur le marché du travail " in : *Mouvements* n°12, p. 129-132.

Ekelin, Annelie : " Citizens involvement on a basic level. The Dialogue Project in Ronneby seen from the perspective of grass-roots democratic citizen's involvement ", [www.ronneby.se](http://www.ronneby.se)

Entzinger, Hans (1993) : " Y a-t-il un avenir pour le modèle néerlandais des minorités ethniques ? ", in : *Revue européenne des migrations internationales*, vol.10, n°1.

Faget, Jacques (1992), *Justice et travail social. Le rhizome pénal*, Toulouse, Erès.

Falk, Gerhard (1995) : " Mediation – Die Entwicklung von Konfliktregelungsmodellen unter sozialphilosophischen Aspekten ", in : *Erziehung Heute* 5.

Faller, Kurt (1998) : *Mediation in der pädagogischen Arbeit. Ein Handbuch für Kindergarten, Schule und Jugendarbeit*, Mühlheim an der Ruhr : Verlag an der Ruhr.

Feixa Pampols, Carles (2ème trimestre 98) : " Identités sociales, identités citoyennes en Espagne et en Catalogne : du franquisme à nos jours ", in : *Jeunes en Europe : politique et citoyenneté*, Agora, n°12, Paris, L'Harmattan, p.53-69.

Féron, François/Thoraval, Armelle (2000) : *L'état de l'Europe*, Paris, La Découverte.

Ferz, Sascha (2001) : " Mediation und Verwaltungsrecht in Österreich. Die gesetzliche Anerkennung der Mediation durch das UVP-G 2000 ", in : *Zeitschrift für Konfliktmanagement* 1, p. 24-27.

Fitsch, Christian (2000) : *Zivilrechtliche Rahmenbedingungen der Mediation*. Salzburg: Universität Salzburg (Dissertation).

Floris, Toini S. ; Bidsted, Charlotte : "User Committees : a Cross-Sector Report. Experiences from the Municipal and county authorities ", Institute of Local government Studies, AKF, [www.akf.dk](http://www.akf.dk)

Forum Politische Bildung (éd.) (2000) : *Zum politischen System Österreich. Zwischen Modernisierung und Konservatismus*, Innsbruck : Studienverlag, Heft 17.

Freie und Hansestadt Hamburg (non daté) : *Konflikte und Gewalt – präventive Konzepte, praktische Hilfen, Adressen*.

Garbarino, Francesca (2001) : " Le centre de Médiation Sociale de Milan ", in : *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne – Programme Oisin, Paris, Créteil, 21-22-23 septembre 2000, Les éditions de la DIV.

Gebauer, Karl (1997) : " Bearbeitung von Gewalthandlungen im Rahmen eines pädagogischen Konzeptes von Selbst- und Sozialentwicklung. Oder : Mit Schulkindern über Gewalt reden. ", in : *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 46/3, p. 182-194.

Genestier, Philippe (1999) : " *Le sortilège du quartier : quand le lieu est censé faire lien* ", in : *Les Annales de la recherche Urbaine*, n°82.

Greve, Martin / Çınar, Tülay (1998) : *Das türkische Berlin*. Die Ausländerbeauftragte des Senats. Berlin (une brochure sur la vie des Turcs à Berlin).

Grimm-Pretner, Dagmar (2000): " Im Freiraum gespiegelt. Anmerkungen zur Qualitätsdiskussion öffentlicher Freiräume in Wiener Gründerzeitgebieten ", in : *dérive* 2, p. 11-13.

Guillaume-Hofnung, Michèle (1995) : *La médiation*, Paris, Puf, coll. " Que sais-je ? ".

Haltappels, Hans Georg / Heitmeyer, Wilhelm et al. (1997) : *Forschung über Gewalt an der Schule*. Weinheim : Juventa-Verlag.

Hargreaves, Alec G. (juillet-octobre 1999) : " L'immigration à l'heure européenne ", in : *Migration Société*, vol. 11, n° 64-65, p.199-206.

Häußermann, Hartmut / Oswal, Ingrid (1997) (éd.): " Zuwanderung und Stadtentwicklung ", in : *Leviathan Sonderband* 17 Opladen: Westdeutscher Verlag.

Henriques, José Manuel, (1995) : " Le développement local ", in : *Service social dans le Monde*, n°1&2, p.42-57.

Hewitt de Alcantara, Cynthia (1998) : " *Du bon usage du concept de gouvernance* ", in : *Revue Internationale des Sciences Sociales*, n°155.

Hinte, Wolfgang (1994): " Stadtteilentwicklung durch Dialogmanagement ", in: *Forum der Arbeit* (éd.) : *Nach der Kohlezeit*. Aachen, p. 46-58.

Hinte, Wolfgang (1996): " Optimierte Kommunalverwaltung statt offensiver sozialer Arbeit. Eine kritische Zwischenbilanz der neuen Steuerungsmodelle. " in : *Theorie und Praxis sozialer Arbeit* 47/4, p. 2-11.

Hinte, Wolfgang (1998) : " Bewohner ermutigen, aktivieren, organisieren. Methoden und Strukturen für ein effektives Stadtteilmanagement ", in : Alisch, Monika (éd.) : *Stadtteilmanagement*. Opladen : Leske+Budrich, p. 153-170.

Holl, Jane H. (1999) : " Konfliktprävention. Strategien zur Verhinderung ethnischer Zwietracht. ", in : *Internationale Politik* 54 / 9, p. 41-48.

Holston, James, Appadurai, Arjun (1996) : " Cities and Citizenship " in *Public Culture*, n°8.

## Bibliographie

- Holtkamp, Lars (1996): " Mediation in der Abfallpolitik ", in : *Blätter für deutsche und internationale Politik* 41/3, p. 363-365
- Holzinger, Katharina (1997) : *Evaluating environmental mediation. Mediation in the waste management programme of Neuss County, Germany*. Berlin : Schriften Reihe zu Mediationsverfahren im Umweltschutz 18, WZB für Sozialforschung, Veröffentlichung der Abteilung Normbildung und Umwelt des Forschungsschwerpunkts Technik, Arbeit, Umwelt.
- Horst, Adam (1995) : " Jugend und Konflikte – pädagogische Überlegungen zur gewaltlosen Konfliktbewältigung. ", in : Bolz, Alexander / Griese, Hartmut M. (éd.) : *Deutsch-deutsche Jugendforschung : theoretische und empirische Studien zur Lage der Jugend aus ostdeutscher Sicht*. Weinheim : Juventa Verlag, p. 203-227.
- Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Jocelyne Dahan Jacques Salzer, Marianne Souquet, Jean-Pierre Vouche, (1999) : *La médiation, les médiations*, Erès, Paris.
- Jederlund, Lars (1998) : " De la politique de l'immigration à la politique de l'intégration ", in : *Actualités suédoises*, n°422.
- Jouve, Bernard, Lefèvre, Christian (1999) : " *De la gouvernance urbaine au gouvernement des villes* ", Revue Française de Science Politique, vol.49, n°6.
- Kilching, Michael (1996): " Aktuelle Perspektive für Täter-Opfer-Ausgleich und Schadenswiedergutmachung im Erwachsenenstrafrecht ", in: *Neue Zeitschrift für Strafrecht*, p. 309-317.
- Kirszbaum Thomas (1998) : " Correspondants de nuit " in : *Esprit*, n°3-4, p. 77-89.
- Klammer, Gerda/Geißler, Peter (éd.) (1999) : *Mediation. Einblicke in Theorie und Praxis professioneller Konfliktregelung*, Wien : Falter Verlag.
- Klein, Ansgar (1997) : *Mediation. Konfliktregelung durch Bürgerbeteiligung*. Opladen : Westdeutscher Verlag (Forschungsjournal Neue soziale Bewegungen)
- Klose, C. / Rademacher, H. et al. (2000) : *Gewalt und Fremdenfeindlichkeit – jugendpädagogische Auswege. Fünf Modellprojekte im Hessischen Jugendaktionsprogramm gegen Gewalt, Fremdenfeindlichkeit und Rechtsextremismus*. Werkstattbericht, Opladen : Leske+Budrich.
- Koch, R., Behn, S. (1997) : *Gewaltbereite Jugendkulturen. Theorie und Praxis sozialpädagogischer Gewaltarbeit*. Weinheim / Basle : Beltz.
- Kohlbacher, Josef / Reeger, Ursula (2000): " Substandard, Mietwucher und Segregation – Die Wohnsituation von AusländerInnen in Wien ", in : *dérive* 2, p. 5-7.
- Koivukangas, Olavi (1999) : " De pays d'émigration à pays d'immigration ", in : *Migrations Société*, vol.11, n°64-65, p. 81-95.
- Kumcu, Adem (1999) : Stichting Werk en onderneming, Project Lia-Elaine Utrecht.
- L'Europe de la coopération culturelle, *Les sites de citoyenneté, la citoyenneté en devenir*, novembre 1998, <http://culture.coe.fr>
- Laimer, Christoph (2000) : " Kommentar zur Diskussion um die Öffnung der Gemeindebauten in Wien für NichtösterreicherInnen ", in : *dérive* 2, p. 21.
- Laimer, Christoph (2000): "Die Konstruktion der nigerianischen Drogenmafia", in : *dérive* 1, p. 39-41.
- Laino Giovanni / Padovani, Liliana (2000) : "Le partenariat pour rénover l'action publique ? L'expérience italienne ", *Pôle Sud* n°12.

Lamplot, Peter (1999): "Konfliktfreies Miteinander. Interkulturelle Polizeiarbeit ", in : *Öffentliche Sicherheit. Das Magazin des Innenministeriums* Nr. 3.

Lapeyronnie, Didier (1999) : " *La ville en miettes* ", Revue du MAUSS, n°14.

Lash, Scott (1996) : *Reflexivität und ihre Doppelung : Struktur, Ästhetik und Gemeinschaft* ; In: Beck, Ulrich ; Giddens, Anthony ; Lash, Scott : *Reflexive Modernisierung. Eine Kontroverse* ; Frankfurt a.M. : Suhrkamp, p. 195-286

Latour, Bruno (1989) : *La science en action*, Paris, La Découverte.

*Le courrier de la Chancellerie* (1999), " L'accès au droit et la résolution amiable des conflits ", n°43.

Leandro, Maria Engracia (2000) : "Le phénomène migratoire au Portugal au crible de la presse ", *Migrations et Société*, vol. 12, n°67.

Lebiez, Marc (1999) : " Existe-t-il encore un modèle suédois ? ", in : *Esprit*, N°251, p. 92-99.

Leirer, Herbert/Pilgrim, Arno/Stangl, Wolfgang/Steinert, Heinz (éd.) (1994): *Jahrbuch für Rechts- und Kriminalsoziologie '94. Ausweg aus dem Strafrecht – der außergerichtliche Tatausgleich*. Baden-Baden: Nomos Verlag.

Leirer, Herbert/Pilgrim, Arno/Stangl, Wolfgang/Steinert, Heinz (éd.) (1994) : *Jahrbuch für Rechts- und Kriminalsoziologie '94. Ausweg aus dem Strafrecht – der außergerichtliche Tatausgleich*. Baden-Baden: Nomos Verlag.

Liebe, Frank (1996) : *Interkulturelle Mediation – eine schwierige Vermittlung. Eine empirisch-analytische Annäherung zur Bedeutung von kulturellen Unterschieden*. Berlin : Berghof-Forschungszentrum für konstruktive Konfliktbearbeitung, Berghof-Report.

Luison, Lucio / Liaci, Silvia (2000) (a cura di) : *Mediazione sociale e sociologia*, Milan, Franco Angeli.

Lünse, Dieter (1999): "Gewalterfahrung und Präventionsmöglichkeiten bei Jugendlichen : Zivilcourage in Hamburg gegen eine Eskalation der Gewalt ", in : *Zeitschrift für Politische Psychologie* 7, SH " Sozialisaton und Identitäten ", p. 167-174.

Luther, Kurt Richard (1997) : " Des piliers et des voûtes de l'architecture politique autrichienne ", in : *Revue Internationale de Politique Comparée* 4/3, p. 531-559.

Macé Eric (1997) : " Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. A propos d'un dispositif de " médiation " de la RATP ", in : *Revue française des Affaires Sociales*, n°2, p. 225-243.

Macé, Eric (1997) : " La coproduction de l'insécurité urbaine: le cas du réseau bus de la RATP et l'expérience d'agents de prévention ", in Alain Obadia (dir.), *Entreprendre la ville*, La Tour d'Aigues, Editions de l'Aube, p. 366-374

Macé, Eric (1997) : " *Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation, A propos d'un dispositif de " médiation de la RATP "* ", *Revue française des Affaires sociales*, n°2.

Macé, Eric (1998) : " *La médiation : paradigmes et référentiels des politiques publiques de sécurité* ", *Les Cahiers de la Sécurité Intérieure*, 33, 3ème trimestre.

Mähler, Hans-Georg / Mähler, Gisela (1997): " Streitschlichtung – Antwaltssache, hier :

Marinelli, Vera, Ruys, Eline (1999) : " Les Pays-Bas, " une politique en faveur des minorités ethniques " ", in : *Migrations et Société*, vol.11, n°64-65.

## Bibliographie

- Marth, Gabriele (2000) : " Integration : Der traditionelle Zauberbegriff in wohlfahrtsstaatlichen Gesellschaften ", in : *dérive* 2, p. 8-10.
- Mazerol, M.T (1988) : " Justice négociée : une expression ambiguë ; pour le magistrat, un " compromis " entre deux types d'aspirations ", in : *Annales de Vaucresson*, n°29/2, p.77.
- " Mediation ", in : *Neue Juristische Wochenschrift* 50 / 19, p. 1262-1266.
- Menke, Hans-Peter: Kompass. Fort- und Weiterbildungsinstitut des Vereins Hilfe zur Selbsthilfe. [www.sybe.de/mediation](http://www.sybe.de/mediation)
- Meulders-Klein, Marie-Thérèse (1997) : "Les modes alternatifs de règlement des conflits en matière familiale. Analyse comparative ", in : *Revue Internationale de Droit Comparé*, n°2, p. 383-407.
- Ministère de la Justice (2000) : " Médiation et justice réparatrice dans le système pénal italien ", Dixième Congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et le traitement des délinquants, Vienne, 10-17 avril 2000.
- Miroir, André (1990) : " La Belgique et ses clivages : contradictions structurelles et familles politiques ", in : *La Belgique*, Pouvoirs, PUF, n°54, p.10-14.
- Moeller-Streibörger, Wolfgang (1996) : " Mediation statt Konfrontation ", in : *Natur* 18/5, p. 90-92.
- Moriarty, Mary (2000) : " Service de médiation de Pavee Point ", in : *Médiation sociale*.
- Nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Paris, Editions de la DIV.
- National board of health and welfare (1999) : " Social Services in Sweden, 1999 ", [www.sos.se](http://www.sos.se)
- Nestvogel, Renate (1995) : " Flüchtlingsarbeit zwischen politischem Engagement, Fürsorge, Frust und Abenteuerlust. Konfliktregelung im Umfeld von Flüchtlingsheimen. ", in : *Informationsdienst zur Ausländerarbeit* 3 / 4, p. 79-83.
- Neufeldt, Hanne (1995) : *Mediation. Neue Wege für die Beratung bei Trennung und Scheidung*. Wiesbaden : Hessisches Ministerium für Umwelt, Energie, Jugend, Familie und Gesundheit.
- Neys A. & Peters T., (1994) : " De straf bekeken in een herstelrechtelijk perspectief ", in : *Justice et aide sociale ; 100 ans d'évolution. Justice en sociale hulpverlening. 100 jaar evolutie*, Bruxelles, Bruylant.
- Nikola Tietze, Nikola (1998) : " *La discussion allemande sur la violence* ", in : Michel Wiewiorcka (1998) : *Insécurité urbaine et violence*, Convention RATP, Mission recherches Sociétales, Cadis, EHESS-CNRS.
- Noack, Ute (1998) : " Mediation. Das Schulstreitschlichter-Modell in der Bewährung. ", in : *Wissenschaft und Frieden* 16/2, p. 51-54.
- Nutzen einer neuen Streitkultur. ", in : *Zeitschrift für Rechtspolitik* 31/8, p. 319-322.
- O'Moore, A.M. (1988) : *La violence dans les établissements scolaires*, Rapport du Conseil de l'Europe, DECS-Egt S-E, Strasbourg : Conseil pour la Coopération Culturelle.
- Oberti, Marco (2000) : Politiques d'immigration en Italie et au Portugal, in : *Mouvements*, n°12, p. 120-121.
- OCDE (2000) : " Evolutions dans la gestion publique au Danemark ", mise à jour 2000, [www.oecd.fr](http://www.oecd.fr)

OCDE, Examens des politiques nationales d'éducation : Suède, OCDE, Paris, 1995.

Ökobüro (éd.) (2000): *Umweltmediation – ein geeignetes Instrument für betroffene BürgerInnen ?*  
Wien: Ökobüro, Koordinationsstelle Österreichischer Umweltorganisationen.

Österreichisches Ökologie-Institut / Öko Consult (1996) : *Konfliktregelung bei ausgewählten umweltrelevanten Projekten.*  
Im Auftrag des Bundesministeriums für Umwelt : Wien.

Palau, Yves (1996) : La médiation sociale : une construction idéologique, in : *Etudes*, décembre, p. 613-622.

Palau, Yves, de Briant, Vincent (1999) : *La médiation : définitions, pratiques et perspectives*, Paris, Nathan

Payer, Peter (2000): " Stadt ohne Geruch? ", in: *derive 2*, p. 24-25.

Peper, Bram/Spierings, Frans (2001) : " Les expériences conduites en matière de médiation communautaire aux Pays-bas ", *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne – Programme Oisín, Paris, Créteil, 21-22-23 septembre 2000, Les éditions de la DIV.

Proschk, Roland (1998) : *Kooperative Vermittlung (Mediation) in streitigen Familiensachen. Praxiseinführung und Evaluation von kooperativer Vermittlung zur Förderung einvernehmlicher Sorge- und Umgangsregeln und zur Entlastung der Familiengerichtsbarkeit.* Stuttgart, Berlin, Köln : Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bd. 159.2.

Proschk, Roland (1998) : *Mediation – Vermittlung in familiären Konflikten. Einführung von Mediation in der Kinder- und Jugendhilfe.* Nürnberg : ISKA.

Puig-Moreno, Gentil (décembre 1999) : " Médiation culturelle en Catalogne ", in : *Cahiers de sociologie économique et culturelle. Ethnopsychologie*, n°32, Institut havrais de sociologie, p.91-106.

Quiminal Catherine (1997) : " Un réseau d'Associations de Femmes Africaines ",  
in : *Hommes et Migrations*, n°1208, p. 24-29.

Quinn, Gary (juillet-octobre 1999) : " L'émergence des minorités ethniques ",  
in : *Migrations Société*, vol. 11, n°64-65, p.125-134.

Rebughini, Paola (1998) : " *La discussion italienne sur la violence* ", in : Michel Wieviorka (1998) :  
*Insécurité urbaine et violence, Convention RATP, Mission recherches Sociétales, Cadis, EHESS-CNRS.*

Rey, Henri (1996) : *La peur des banlieues* ; Paris : Presses de Sciences Po.

Rhodes, R. A. W (1999) : " Traditions and Public Sector Reform : Comparing Britain and Denmark ",  
in : *Scandinavian Political Studies*, Vol.22, n°4, p. 341-370.

Ritaine, Evelyne (2000) : " En Italie : histoire d'un refoulement ", in *Panoramiques*, n°49, 4<sup>e</sup> trimestre, p. 61-66.

Rodrigues, Fernanda et Stoer, Stephen (université de Porto) (2000) : "Partenariat et développement local au Portugal : du "localisme globalisé " à une nouvelle forme d'action collective ", in : *Pôle Sud*, n°12.

Roinn Oideachais, Ann (1993) : *Guide pour faire obstacle à la violence dans les écoles*, Dublin, The Stationery Office, Ministère de l'éducation nationale.

## Bibliographie

- Rydström, Jens (2000) : " L'Ombudsman des homosexuels et des lesbiennes : l'Etat providence suédois et sa tolérance à l'égard des comportements déviants ", in : *Actualités suédoises*, n°427.
- Sassen, Saskia (1996) : *La Ville globale. New York, Londres, Tokyo, Paris*, Paris, Descartes.
- Schierup, Carl-Ulrich (1994) : " The right to be different : Multiculturalism and the racialization of Scandinavian Welfare Politics ; the Case of Denmark ", in : *Innovation*, Vol.7, n°3, p. 277-288.
- Schmidt di Friedberg, Ottavia (2000) : " Immigration et coopération en Italie ", in : *Migrations et Société*, vol. 12, n°67.
- Seamus, Dunn (2000) : *L'éducation dans une société divisée : le cas de l'Irlande du Nord*, in : *Relations ethniques et éducation dans les sociétés divisées (Québec, Irlande du Nord, Catalogne et Belgique)*, Paris, Edition L'Harmattan.
- Selle, Klaus (1996) : *Planung und Kommunikation*. Bamberg : Wissenschaft und Buch.
- Six, Jean-François (1995) : *Dynamique de la médiation*, Paris, Desclée de Brouwer.
- Sonderband der Information zur Politischen Bildung (2001) : *Dazugehören ? Fremdenfeindlichkeit, Migration, Integration*, Wien: Information zur Politischen Bildung.
- Sorensen, Eva (1999) : " Democratic governance and the changing role of users of public services ", in : *Research Papers from the Department of Social Sciences*, Roskilde University, n°3.
- Souami, Taoufik (1998) : " Participer à la gouvernance ", in : *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n°80-81.
- Soysal, Yasemin (1994) : *Limits of Citizenship : Migrants and Postnational Membership in Europe*, University of Chicago Press, Chicago
- Stempel, Dieter (1998) : " Aussergerichtliche Konfliktlösung (Mediation). Kosten und
- Sünderhauf, Hildegund (1997) : *Mediation bei der aussergerichtlichen Lösung von Umweltkonflikt in Deutschland*. Berlin : Rhombos-Verlag.
- Talos, Emmerich et d'autres (éd.) (2000) : *NS-Herrschaft in Österreich. Ein Handbuch*, Wien : ÖBV&Hpt Verlag.
- Tapia, Claude (1999) : " La médiation: un concept transdisciplinaire et un foisonnement de pratiques "; in : *Cahiers de sociologie économique et culturelle : ethmopsychologie*, Le Havre, Institut Havrais de Sociologie, n°32, p.7-17.
- Tapia, Claude (1999) : " La médiation : un concept transdisciplinaire et un foisonnement de pratiques ", in : *Cahiers de sociologie économique et culturelle : ethmopsychologie* ", Le Havre, Institut Havrais de Sociologie, n°32, p. 7-17.
- Tillmann, K. J. / Holler-Nowitzki B. et al. (1999) : *Schülergewalt als Schulproblem. Verursachende Bedingungen, Erscheinungsformen und pädagogische Handlungsperspektiven*, Weinheim : Juventa-Verlag.
- Töpel, Elisabeth / Pritz, Alfred (éd.) : *Mediation in Österreich*, Wien: Orac Verlag.
- Touraine, Alain, Khosrokhavar, Farhad (2000) : *La recherche de soi. Dialogues sur le Sujet*, Paris, Fayard.
- Traviani, Guido Vittorio (1999) : " Mediazione un progetto per prevenire i conflitti ", in : *Scheda*, n°2.
- V. Hoyningen-Huehne, Dagmar (1997) : " Mediation – Eine Alternative zum gerichtlichen Verfahren ", in : *Juristische Schulung* 37, p. 352-354.

Villechaise-Dupont, Agnès (2000) : *Amère banlieue. Les gens des grands ensembles*, Paris, Grasset.

Wieviorka, Michel (1996) : " Culture, société et démocratie ", in : Wieviorka Michel (dir.) : *Une société fragmentée ? Le multiculturalisme en débat*.

Wieviorka, Michel (1996) : " Culture, société et démocratie ", in Michel Wieviorka (sous la direction de), *Une société fragmentée ? Le multiculturalisme en débat*, Paris, La découverte.

Wieviorka, Michel (2000) : *La différence*, Paris, Balland.

Willisch, Andreas (1999) : " Drogen am Eichberg oder Feuer im Ausländerheim. Die Ghettoisierung sozialer Räume ", in : *Mittelweg* 36 8 / 6, p. 73-87.

Winkler, Beate (1996) : " Interkulturelle Konflikte aufgreifen – Lösungsmöglichkeiten finden. ", in : *Zeitschrift für Ausländerrecht und Ausländerpolitik* 16/3, p. 123-129.

Winter, Reinhard (1996) : " Neue Wege in der Jugendarbeit. Zukunftsorientierung, Mediation, Anerkennung. ", in : *Deutsche Jugend* 18/5, p. 90-92.

Yildiz, Erol (1999) : *Fremdheit und Integration – Ausführungen zum besseren Verständnis, Anregungen zum Nachdenken*, Bergisch-Galdbach : BLT-Domino.

Young, Jock (1999) : *The exclusive society* ; London, Sage Publications.

Zehetgruber, Rosemarie (2000) : *Mediation in der räumlichen Planung. Ist Mediation ein geeignetes Interventionsverfahren für die gestiegenen kommunikativen Ansprüche in Planungsprozessen ?*, Wien : Technische Universität Wien (Diplomarbeit).

Zieher, Anita (2000) : " Praktische Erfahrungen mit der Umweltmediation in Österreich ", in : *Zeitschrift für Konfliktmanagement* 3, p. 113-118.

Zieher, Anita (2000) : "Umweltmediation als Weg zu dauerhaften Lösungen", in : *Raum, Österreichische Zeitschrift für Raumplanung und Regionalpolitik* 41, p. 27-29.

Zilleßen, Horst (1996) : *Impulse aus den USA für die Mediation in der BRD*, in : *Loccumer Protokolle: Loccum*.

Zilleßen, Horst (1997) : *Mediation. Kooperatives Konfliktmanagement in der Umweltpolitik*. Wiesbaden : Westdeutscher Verlag.

**Les éditions de la DIV**

**Directrice de la publication :**

Claude Brévan, déléguée interministérielle à la Ville

**Responsable des éditions :**

Nadia Salem, responsable de la communication

**Diffusion :**

Délégation interministérielle à la Ville

194, avenue du Président Wilson

93217 Saint-Denis La Plaine Cedex

Tél. : 01 49 17 46 46 - Fax : 01 49 17 47 01

Site internet : [www.ville.gouv.fr](http://www.ville.gouv.fr)

Réalisation ETC

Imprimé en France par ETC

ISSN : 1633-7654

Dépôt légal juillet 2002

# La Médiation

## une comparaison européenne

Cet ouvrage présente les travaux conduits à partir de 2000 par trois chercheurs du Centre d'analyse et d'intervention sociologiques (EHESS-CNRS) sur les pratiques dites de " médiation " à l'aune de la recherche à travers les quinze pays de l'Union européenne.

Dans le prolongement du séminaire européen organisé par la délégation interministérielle à la ville en septembre 2000 sur la " médiation sociale ", cette étude comparée qui a reçu le soutien de la Commission européenne, met en exergue les enjeux posés par le développement de ces nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne en Europe.

Par-delà leur diversité, ces initiatives participent de la recherche de réponses plus partenariales, plus démocratiques et plus adaptées à des problèmes de la vie quotidienne en milieu urbain généralement partagés par l'ensemble des pays européens : conflits liés notamment à l'usage et à l'appropriation des espaces publics, conflits de voisinage et difficultés d'intégration sociale et culturelle impliquant les habitants mais également les institutions...

Sous la direction de Michel Wieviorka avec les contributions de :  
Clarisse Buono, Alexandra Poli, Nikola Tietze.

Délégation interministérielle à la ville  
194, avenue du Président Wilson  
93217 Saint-Denis La Plaine  
Tél : 01 49 17 46 46

Site internet : [www.ville.gouv.fr](http://www.ville.gouv.fr)

ISSN : 1633 - 7654

ISBN : 2-11-093 623-3

Prix : 18,30 € TTC



Les éditions de la DIV