

# Sommaire

[Pierre Grelley](#)

Page 4 à 5

## Introduction

Sociologue et linguiste de formation, Pierre Grelley a exercé pendant vingt ans la fonction de documentaliste dans le secteur social, puis a assuré la valorisation des recherches au sein du Gip « Mission de recherche Droit et Justice ». Il est un collaborateur régulier de la revue Informations sociales et fait partie de l'équipe des rédacteurs de la rubrique « Contrepoints ».Appréhendée sous l'angle...

## Point de repère

[Pierre Grelley](#)

Page 6 à 9

## La balance, le glaive et le pendule

Pour une petite histoire de la médiation

Sociologue et linguiste de formation, Pierre Grelley a exercé pendant vingt ans la fonction de documentaliste dans le secteur social, puis a assuré la valorisation des recherches au sein du Gip « Mission de recherche Droit et Justice ». Il est un collaborateur régulier de la revue Informations sociales et fait partie de l'équipe des rédacteurs de la rubrique « Contrepoints ».On ne connaîtra sans doute...

1. Rapprocher les points de vue
2. Inventer des pratiques

## Partie 1 - Le cadre d'action de la médiation

[Fathi Ben Mrad](#)

Page 11 à 19

## Définir la médiation parmi les modes alternatifs de régulation des conflits

Cette contribution vise à distinguer les principaux modes alternatifs de régulation des conflits (Marc). Ainsi, l'auteur présente la médiation, la conciliation, la négociation, l'arbitrage et la transaction. Les définitions proposées se fondent sur les dimensions juridiques et déontologiques de ces divers modes alternatifs et sur leurs principaux référentiels. Afin de mieux les caractériser, leurs champs d'intervention respectifs sont ici précisés. Il s'agit enfin de considérer la médiation dans une perspective dynamique et comparative avec ces autres modes de régulation.

1. Définir la médiation
2. Conciliation et médiation
3. Négociation et médiation
4. De l'arbitrage à la transaction

[Jacques Faget](#)

Page 20 à 26

## **Les mondes pluriels de la médiation**

Les pratiques de médiation se développent dans des champs institutionnels et sociaux extrêmement divers. Malgré l'élaboration de codes de déontologie relativement homogènes, elles résistent à une appréhension globale et à la construction d'un ensemble professionnel cohérent. Les tensions éthiques qui les affectent et les tiraillements dont elles sont l'objet entre pôles de l'inspiration, de l'institution, de l'émancipation et de la normalisation dessinent des mondes bien éloignés les uns des autres.

1. L'axe du système
  1. Les forces de l'inspiration
  2. Les forces de l'institution
2. L'axe de l'acteur
  1. Les forces de l'émancipation
  2. Les forces de la normalisation

[Alain Vulbeau](#)

Page 27 à 27

## **Contrepoint. La médiation, une intervention plurielle**

Cette livraison de la revue Connexions a choisi, en apparence, un titre simple en proposant le seul mot « Médiations ». Le pluriel relève d'une intention double : d'une part, désigner la multiplicité des champs d'application comme, entre autres, l'interculturel, le familial ou le scolaire et, d'autre part, interroger le sens des diverses orientations professionnelles, institutionnelles et politiques...

[Daniela Gaddi](#)

Page 28 à 36

## **Les effets indésirables du processus d'assimilation de la médiation au droit**

Le processus d'absorption de la médiation par le droit a atteint des niveaux tels qu'il exerce une forte influence sur la pratique quotidienne et sur les choix opérationnels des médiateurs. À travers une analyse de la relation entre médiation et droit, cet article cherche à comprendre s'il existe une différence entre ces deux concepts, s'ils sont compatibles, et à appréhender les conséquences de l'assimilation de la médiation par le droit du point de vue des médiateurs, des utilisateurs et de la médiation elle-même.

1. Droit et médiation?: deux notions distinctes
2. L'assimilation de la médiation au droit et ses effets

[Pierre Grelley](#)

Page 37 à 37

## **Contrepoint. Juge ou arbitre ?**

L'arbitrage est probablement le moins bien connu des modes alternatifs de résolution des conflits (Marc). À cela on peut avancer deux raisons. La première est sa synonymie avec le contrôle du respect des règles sportives, qui connote le terme et l'accapare presque exclusivement. La seconde est le fait que l'arbitrage juridique s'exerce en général dans une certaine discrétion, ce qui est certes conforme...

[Éric Battistoni](#)

Page 38 à 49

## **Le développement des médiations en Europe**

Les médiations s'essaient en Europe. Le concept essaime ; toutefois, il ne se circonscrit ni à ses sujets, ni à ses objets, ni à ses méthodes, ni à ses outils, ni à ses finalités. Le présent article définira le « cœur médiationnel » et le situera dans les préventions et règlements des différends (PRD). Les PRD sont encouragés par la réglementation européenne : le Conseil de l'Europe et l'Union européenne s'en préoccupent. Ils sont aussi stimulés par les lois nationales, comme par exemple aux Pays-Bas et en Italie. Toutefois, cette bienveillance légale n'est pas distillée sans exigence de contrepartie ni sans risque d'allégeance.

1. Une sollicitude «calculée» du Conseil de l'Europe pour la médiation
2. Une sollicitude «mesurée» de l'Union européenne pour la médiation
3. Deux initiatives notables au sein d'États européens
4.
  1. Un système de médiation judiciaire aux Pays-Bas
  2. Le règlement extrajudiciaire des litiges en Italie

## **Partie 2 - Les différents types de médiation**

[Philip Milburn](#)

Page 51 à 60

## **Panorama des formes et des pratiques de médiation en France**

L'article s'emploie à réaliser une classification des différentes formes de médiation qui se sont développées en France. Elle est effectuée à partir des types de conflits traités, des pratiques mises en œuvre ou du statut des médiateurs. Sont notamment distinguées les médiations familiale, citoyenne ou pénale, auxquelles s'ajoutent les médiations scolaire ou professionnelle. Toutes relèvent des modes alternatifs de résolution de conflits (Marc), ce qui les démarque d'autres formes

d'intervention désignées par l'appellation de médiation, bien qu'elles ne répondent pas aux exigences des Marc.

1. Médiation verticale et horizontale
2. La médiation comme mode alternatif de résolution des conflits : domaines d'exercice
3. Conflits, différends, litiges, contentieux...
4. Quelles pratiques de médiation ?
5. Contexte institutionnel et professionnel
6. Les dérives de la «médiation sociale»

[Caroline Helfter](#)

Page 61 à 61

## **Contrepoint. Assistantes sociales du travail : une place clé**

« Que de préventions ne devaient-elles pas vaincre ? Les chefs de service craignaient leur intrusion dans le fonctionnement des ateliers ; les ouvrières redoutaient la sévérité de nouvelles surveillantes. Aucune de ces craintes ne se réalisa ». Ainsi est présentée, en novembre 1917, l'arrivée des surintendantes dans les usines en guerre. Ces nouvelles recrues sont fraîchement émoulues de l'École des...

[Aurélie Peyrin](#)

Page 62 à 65

## **Focus - Les paradoxes de la médiation culturelle dans les musées**

La médiation dans les musées recouvre un ensemble de services d'accompagnement des visiteurs qui prennent la forme de conférences, visites guidées, ateliers... Ces services peuvent s'appuyer sur des formes d'interactions différenciées selon le public visé (scolaires, personnes déficientes, adultes en difficulté sociale, etc.) et sur des outils pédagogiques variés. Les acteurs de la médiation sont des...

1. Un groupe professionnel peu homogène
2. Une fonction ancienne et omniprésente qui n'a pas d'appellation unifiée
3. Des compétences relationnelles occultées
4. Des agents non titulaires de la fonction publique

[Benoît Bastard](#)

Page 66 à 73

## **Médiation familiale : une profession qui peine à trouver son public**

Cet article évoque le devenir de la médiation familiale et les options qui s'offrent à elle. En vingt ans, la médiation familiale est devenue une profession reconnue ; son parcours exceptionnel résulte autant de la conviction et de l'activisme des médiateurs que de l'intérêt que suscite la médiation

dans les sphères politique et judiciaire. Cependant, la médiation est une profession qui procure peu d'emplois et qui a peu d'utilisateurs. D'où vient cet écart entre le succès institutionnel de la médiation et la lenteur du développement de sa pratique ? Comment y remédier ?

1. Succès institutionnel et nouveaux paradoxes de la médiation
2. Peut-on favoriser le recours à la médiation??
3. Comment délimiter la «juridiction» de la médiation familiale ?
4. Repenser la place de la médiation dans le traitement des ruptures d'union

[Régis Malet](#)

Page 74 à 80

## **Médiations en milieu scolaire : repères et nouveaux enjeux**

L'école est aujourd'hui confrontée à des défis majeurs. En plus de ses compétences professionnelles et de sa mission de transmission culturelle, l'école doit désormais faire preuve de compétences sociales pour la réalisation individuelle. Le processus ne va pas sans fragiliser le lien éducatif, la transmission des savoirs et le statut des enseignants. L'école paraît souffrir de ce que l'on peut reconnaître comme une double instabilité, institutionnelle et subjective, ce qui entraîne une demande de médiations. Soit pour renforcer la relation avec le savoir, soit pour ré-activer les liens au sein de l'établissement.

1. Fragilisation du lien éducatif et de la transmission des savoirs
2. La médiation : quelques repères sur une notion polysémique
3. Enseigner quand même...

[Jean-Marc Stébé](#)

Page 82 à 88

## **La médiation sociale au cœur de la « crise urbaine »**

Intégrée depuis longtemps dans les programmes de la politique de la ville, la médiation sociale urbaine est devenue une véritable institution. Bénévoles, issus au départ de la population des banlieues défavorisées, les « médiateurs sociaux » (« grands frères », femmes-relais...) ont été remplacés progressivement par des professionnels de la médiation chargés de retisser le lien social et, surtout, de lutter contre les incivilités et de réduire le sentiment d'insécurité. Avec le développement des agents de médiation au sein des zones urbaines sensibles (Zus) se pose toute une série de questions, notamment en ce qui concerne leur rôle et leur place vis-à-vis des autres intervenants sociaux (travailleurs sociaux).

1. La médiation comme remède aux conflits dans la ville
2. Les zones urbaines sensibles, territoires de la médiation sociale
3. La médiation sociale urbaine : quelle finalité ?

[Alain Vulbeau](#)

Page 89 à 89

## **Contrepoint. Quand les « mères nourricières » alimentent la médiation**

Après les regroupements familiaux des années 1980, les femmes-relais ont émergé pour développer progressivement une médiation entre les populations du Maghreb et d'Afrique subsaharienne et différentes institutions d'accueil. Leur objectif est de faciliter le dialogue, expliciter les démarches administratives, ouvrir à la question des droits. D'abord bénévoles, les femmes-relais, localisées pour la...

### **Partie 3 - Les acteurs de la médiation**

[Anne Revillard](#)

Page 91 à 98

#### **Une expérience de médiation institutionnelle : le Médiateur de la République**

Cet article se propose de contribuer à une analyse de la diversité des pratiques de médiation institutionnelle à partir d'une étude du cas du Médiateur de la République. L'ethnographie des pratiques de traitement des dossiers au siège parisien de l'institution révèle comment la « médiation » y fonctionne comme référent commun d'une pluralité de pratiques. Symbolisée par le mot d'ordre « *ni procureur de l'administration ni avocat des administrés* », la posture de médiation ne renvoie pas, chez le Médiateur, à une absence de prise de position dans les litiges traités. Il s'agit simplement d'une prise de position au cas par cas, après examen contradictoire du dossier et non *a priori*. Mais la mission de médiation, entendue au sens large, inclut aussi un travail « pédagogique » d'information et d'orientation des usagers, ainsi que des formes de montée en généralité à partir des dossiers individuels comme des propositions de réformes et divers dispositifs visant à corriger les dysfonctionnements mis en lumière par les cas traités.

1. Le Médiateur de la République : portrait d'une institution
2. Un Médiateur « ni procureur de l'administration ni avocat des administrés »
3. Une action en deçà et au-delà du règlement du litige individuel
4. Du cas particulier à la montée en généralité
5. La médiation : référent commun d'une pluralité de pratiques

[Anne Revillard](#)

Page 99 à 101

#### **La médiation institutionnelle : un foisonnement de dispositifs**

Si la médiation apparaît, selon les termes de Jacques Faget, comme un « objet social mal identifié » (Faget, 2005), il en est a fortiori de même pour la médiation institutionnelle. Sans prétendre épuiser le sens d'une notion encore bien peu stabilisée, il semble sociologiquement utile de distinguer, parmi les pratiques se revendiquant de la médiation (médiation familiale, pénale, sociale, etc.), cet...

1. Qu'est-ce qu'un ombudsman ?
2. La médiation institutionnelle en France

[Sophie Divay](#)

Page 102 à 108

## **La professionnalisation dormante de la médiation sociale**

La médiation sociale est-elle le parent pauvre dans la famille des médiations ? Créée sans mandat officiel, elle emploie dans le cadre précaire d'emplois aidés des agents issus de milieux déshérités et s'exerce dans l'espace public, sans repères rassurants... Autant de caractéristiques expliquant qu'elle peine, contrairement à la médiation familiale, à se faire reconnaître de ses interlocuteurs au...

1. Caractéristiques générales de la médiation sociale
2. La médiation familiale : des avancées certaines
3. Pourquoi la médiation sociale est-elle peu professionnalisée ?

[Caroline Helfter](#)

Page 109 à 109

## **Contrepoint. Rencontres interculturelles : surmonter les obstacles à la communication**

« La rencontre avec une autre culture peut être à l'origine de chocs profonds en dépit d'un capital de bonne volonté et des principes de tolérance et de respect de l'autre », explique Margalit Cohen-Emerique, chercheuse et formatrice en travail social, spécialiste de l'interculturalité, qui expose sa méthodologie dans un livre bilan. Pour surmonter les obstacles à la communication avec des personnes...

[Céline Barbosa](#)

Page 110 à 113

## **Focus - Le rôle de la branche Famille pour développer la médiation familiale**

Les familles sont aujourd'hui confrontées à d'importantes évolutions sociales et environnementales pouvant modifier tant leur cadre de vie que les compositions familiales. Dès lors, la branche Famille, c'est-à-dire la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et les caisses d'Allocations familiales (Caf), se doivent d'adapter leurs moyens d'action. Ainsi, la branche Famille favorise notamment...

1. Un engagement partenarial
2. Développer l'information sur la médiation familiale
3. Un impact positif dans trois quarts des cas

[Michèle Guillaume-Hofnung](#)

Page 114 à 120

## **Point de vue - De la nécessité de former les médiateurs**

Si la médiation est partout, la formation à la médiation n'est nulle part ou presque, même pas chez nombre de formateurs à la médiation eux-mêmes. Les besoins sont pourtant énormes. La médiation, qui doit sa puissance au non-pouvoir du médiateur, est un processus de communication éthique qui s'apprend. Une structuration du secteur s'impose, dont les pouvoirs publics commencent à reconnaître les enjeux...

1. La formation avant toute chose
  1. L'exigence primordiale de formation
  2. La formation des médiateurs doit être une formation
  3. Formation permanente ou initiale??
  4. Le contenu de la formation des médiateurs
2. L'organisation des formations
  1. Les options fondamentales en débat
  2. Les contenus fondamentaux

[Pierre Grelley](#)

Page 121 à 121

## **Contrepoint. Harmoniser la déontologie des médiateurs en Europe**

La directive européenne du 21 mai 2008 relative à la médiation en matière civile et commerciale, malgré la limitation de sa portée à certains aspects seulement de la procédure, parmi lesquels la déontologie, et aux seules situations conflictuelles transnationales, constitue une référence en matière d'encadrement de l'activité de médiation. Soulignant la très grande diversité des objets et des procédures...

[Jean-Pierre Bonafé-Schmitt](#)

Page 122 à 129

## **Évaluation des effets des processus de médiation**

La médiation commence à devenir un objet de recherche, mais il existe peu d'études sur l'efficacité de la médiation, et notamment sur l'évaluation de la dimension éducative et transformative de la médiation à la fois sur les médiés et sur les médiateurs. En ce qui concerne les médiés, nous avons choisi la médiation familiale en présentant les résultats d'une recherche sur les effets de la médiation sur les médiés dans la gestion de leurs relations pendant et après la médiation. Pour les médiateurs, nous avons retenu la médiation scolaire, en nous centrant sur l'évaluation des effets de la participation des élèves dans des fonctions de médiateurs, et notamment chez des élèves dits « à problèmes », c'est-à-dire ayant des problèmes soit comportementaux soit scolaires.

1. L'évaluation des effets de la médiation sur les médiés
  1. Les effets de la médiation pendant le processus de médiation
  2. Des effets de la médiation sur les relations postmédiation



3. Les effets de la médiation sur la gestion de conflits postmédiation
2. L'évaluation des effets de la médiation sur les médiateurs
  1. Les représentations des changements intervenus chez les médiateurs
  2. Les changements perçus par la communauté éducative

[Michel Legros](#)

Page 130 à 137

## Edito - Le social en recherche

### Titres recensés

1. Écoles des docteurs
2. Le mal-être dans la peau, « Les conditions sociales de l'automutilation juvénile », Baptiste Brossard, Thèse pour l'obtention du grade de docteur de l'École des hautes études en sciences sociales, sociologie, Centre Maurice Halbwachs, École normale supérieure, 48, boulevard Jourdan, 75014 Paris, septembre 2011, 493 p. ( Dir. Dominique Memmi et Florence Weber).
3. Contre la pauvreté, l'investissement humain, «Le sens des sous pour résoudre la pauvreté », Collectif, Rapport du Conseil national du bien-être social, 112, rue Kent, Place de Ville, Tour B, Ottawa (Ontario), K1A0J9, Canada, 2011, 117 p., [www.cnb-ncw.gc.ca](http://www.cnb-ncw.gc.ca)
4. Jeunes et pauvres, la métaphore chamelière, « Jeunes, une génération précaire », Dominique Saint-Macary, Bertrand Mignot, Statistiques d'accueil 2010, Secours catholique, Département enquêtes et analyses statistiques, 2011, 85 p., [www.secours-catholique.org](http://www.secours-catholique.org)
5. Participation : étude de cas, «?Briser les barrières - générer le changement?», Tanya Basarab (sous la coordination de), Rapport d'étude présenté par le Réseau européen des associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (EAPN), 18, square de Meeus, 1050, Bruxelles, Belgique, janvier 2012, 108 p.
6. Pour une sociologie de l'espérance, « Boxe en France et capoeira au Brésil pour les personnes handicapées : intégrer, inclure, adapter. Entremêlements entre fonction sociale et intérêt personnel?», Martial Meziani, Thèse de Doctorat en sciences sociales, École doctorale 180 – Sciences humaines et sociales : culture, individu et société. Equipe d'accueil 3625, GEPECS, Université Paris Descartes, 45, rue des Saints-Pères, Bâtiment Jacob - 75270 Paris Cedex 06, 2011, 472 p. (Directeur de thèse : Bertrand During).
7. Le Paris des nuits tranquilles, «?Évaluation de l'activité des correspondants de nuit de la ville de Paris?», Jacques de Maillard, Patricia Bénec'h-Le Roux, Rapport d'étude réalisée à la demande de la ville de Paris, Cesdip, Centre de Recherches Sociologiques sur le Droit et les Institutions Pénales, Immeuble Edison, 43, boulevard Vauban, 78230 Guyancourt, 2011, 160 p.
8. RSA, recours et non-recours, «?Comité national d'évaluation du RSA – rapport final?», François Bourguignon (sous la direction de), Rapport d'évaluation du revenu de solidarité active, téléchargeable sur le site de La documentation française, décembre 2011, 150 p., [www.ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr)
9. L'aide à domicile, entre industrie et domesticité, «?Nouveaux salariés, nouveaux modèles : le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes?», Loïc Trabut, Thèse pour l'obtention du grade de docteur de l'École des Hautes études en sciences sociales, École doctorale de sciences sociales, sociologie, École normale supérieure, UMR 8097, 48, boulevard Jourdan, 75014 Paris, décembre 2011, 354 p. (Dir. Dominique Méda et Florence Weber).
10. Fondation Abbé Pierre, opus 17, «?L'état du mal-logement en France, 17e rapport annuel?», Patrick Doutreligne, Christophe Robert, René Balain et collaborateurs, Rapport annuel de la

Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés, 3-5, rue de Romainville, 75019  
Paris, décembre 2011, 245 p., téléchargeable sur [www.fondation-abbe-pierre.fr](http://www.fondation-abbe-pierre.fr)