

*Patrice Joachim*  
*La qualité de la médiation au service*  
*du développement institutionnel*  
*du Centre de Médiation*

*Luxembourg 2007*  
*Editions du CESIJE asbl*





En mémoire de Monsieur Jos Bewer -fondateur et président du Centre de Médiation- qui est  
décédé à Luxembourg le 15 octobre 2006 à l'âge de 67 ans

## Remerciements

à tous les médiateurs/trices du Centre de Médiation qui ont participé au travail de réflexion sur les procédures de travail du Centre

aux différentes personnes appartenant aux domaines politique, juridique et social qui ont participé aux interviews

à Karine Dejean de la Faculté Notre Dame de la Paix à Namur (FUNDP -Département Education et Technologie) qui a assuré l'accompagnement méthodologique et scientifique du projet

à Prof. Dr. Helmut Willems, Sandra Biewers, Paul Milmeister et Christiane Weis pour leur collaboration scientifique

## **Table des matières**

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
1.1	LA CONCEPTION DE L'ÉTUDE.....	10
<b>2</b>	<b>LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE ET LES QUESTIONS DE DÉPART .....</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>13</b>
3.1	L'ANALYSE DES DONNÉES QUALITATIVES .....	16
3.2	LE RÔLE DU CESIJE DANS SA DÉMARCHE PARTICIPATIVE.....	18
3.3	DESCRIPTION DES PARTICIPANTS DES INTERVIEWS ET DES DISCUSSIONS DE GROUPE.....	19
<b>4</b>	<b>RÉSULTATS DE L'ANALYSE INTERNE: UN REGARD ANALYTIQUE SUR LA STRUCTURE INTERNE DU CENTRE.....</b>	<b>21</b>
4.1	L'ÉVOLUTION DU CENTRE : DE L'ESPRIT PIONNIER VERS SA PROFESSIONNALISATION .....	21
4.2	LE CENTRE PROFESSIONNEL D'AUJOURD'HUI.....	22
4.2.1	<i>La conception de la médiation au Centre de Médiation .....</i>	<i>22</i>
4.2.2	<i>L'entretien préliminaire.....</i>	<i>23</i>
4.2.3	<i>Le déroulement d'une séance.....</i>	<i>24</i>
4.2.4	<i>Le rôle du médiateur : son attitude, ses compétences et ses ressources .....</i>	<i>24</i>
4.3	LA SPÉCIFICITÉ DU CENTRE DE MÉDIATION.....	29
4.3.1	<i>Le personnel du Centre : une équipe diversifiée au niveau de la qualification professionnelle, du niveau d'ancienneté et du type de contrat .....</i>	<i>29</i>
4.3.2	<i>La pluridisciplinarité de l'équipe de médiateurs .....</i>	<i>31</i>
4.3.3	<i>La politique de formation continue de l'équipe des médiateurs au Centre.....</i>	<i>31</i>
4.3.4	<i>La co-médiation .....</i>	<i>32</i>
4.3.5	<i>La flexibilité du travail.....</i>	<i>33</i>
4.3.6	<i>Le multilinguisme .....</i>	<i>33</i>
4.3.7	<i>Le climat de travail convivial et la bonne communication dans l'équipe .....</i>	<i>33</i>
4.3.8	<i>La formation des stagiaires.....</i>	<i>34</i>
4.3.9	<i>La localisation avantageuse du Centre.....</i>	<i>34</i>
4.3.10	<i>Modélisation de la médiation familiale, pénale et réparatrice .....</i>	<i>34</i>
4.3.11	<i>La spécificité de la médiation familiale.....</i>	<i>36</i>
4.3.12	<i>La spécificité de la médiation pénale et réparatrice .....</i>	<i>37</i>
4.4	LES DÉFIS POLYVALENTS DU CENTRE DE MÉDIATION .....	39
4.4.1	<i>L'identité professionnelle, une identité construite par les individus en fonction de leur trajectoire personnelle .....</i>	<i>39</i>
4.4.2	<i>Le paradoxe des concepts de neutralité et d'impartialité .....</i>	<i>40</i>
4.4.3	<i>Des conventions non formalisées.....</i>	<i>41</i>
4.4.4	<i>Le délaissement des réunions de service et les conséquences.....</i>	<i>42</i>
4.4.5	<i>Le changement des générations et l'affaiblissement du sentiment d'appartenance.....</i>	<i>42</i>
4.4.6	<i>La gestion des stagiaires, un « casse-tête » .....</i>	<i>42</i>
4.4.7	<i>D'une attitude réactive à une attitude proactive.....</i>	<i>43</i>
4.5	CONCLUSION DU CHAPITRE L'ANALYSE INTERNE .....	45

<b>5</b>	<b>RÉSULTATS DE L'ANALYSE EXTERNE : LE CONTEXTE SOCIAL, LÉGAL ET ÉCONOMIQUE DU CENTRE DE MÉDIATION .....</b>	<b>46</b>
5.1	LA POPULARITÉ DE LA MÉDIATION SUIVANT LES EXTERNES DU CENTRE .....	46
5.2	UN CHANGEMENT DE MENTALITÉ QUI NÉCESSITE ENCORE DU TEMPS ET LA NÉCESSITÉ D'EXPLICITER ET DE PROMOUVOIR LE CONCEPT DE LA MÉDIATION.....	46
5.2.1	<i>La médiation est reconnue et soutenue par les instances politiques nationales .....</i>	47
5.2.2	<i>L'émergence de nouvelles lois concernant la médiation comme indice de sa popularité..</i>	47
5.2.3	<i>Les malentendus liés à l'image publique floue de la médiation.....</i>	48
5.3	LA SPÉCIFICITÉ DU CENTRE DE MÉDIATION.....	49
5.3.1	<i>Le Centre de Médiation : une adresse pour les jeunes et au service des jeunes.....</i>	49
5.3.2	<i>Le Centre de Médiation et son mandat pour faire la médiation réparatrice .....</i>	51
5.3.3	<i>Un Centre professionnel qui applique la médiation d'après les règles de l'art .....</i>	52
5.4	LES TENDANCES FUTURES .....	55
5.4.1	<i>La légifération de la médiation : un indice de popularité ou d'inquiétude ?.....</i>	55
5.4.2	<i>Refuser la médiation en cas de violence conjugale, une décision incompréhensible pour les juristes.....</i>	57
5.4.3	<i>La médiation comme une méthode de prévention de conflits.....</i>	58
5.4.4	<i>L'assurance de la gratuité de la médiation.....</i>	58
5.4.5	<i>Le rôle important de l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés (ALMA) .....</i>	59
5.5	CONCLUSION DU CHAPITRE L'ANALYSE EXTERNE .....	60
<b>6</b>	<b>CONCLUSION : LA QUALITÉ DE LA MÉDIATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT INSTITUTIONNEL.....</b>	<b>61</b>
6.1	LA PROFESSIONNALISATION DE LA MÉDIATION .....	62
6.2	PISTES D'ACTION POUR ASSURER LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DE MÉDIATION .....	63
<b>7</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>69</b>
<b>8</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>71</b>

## **1 Introduction**

Ce rapport présente les résultats de l'étude *La qualité de la médiation au service du développement institutionnel du Centre de Médiation*, qui a commencé en août 2004.

Ce document présente une image du Centre tel que les acteurs se le représentent au moment de la récolte des données. Or, ce dernier se trouve actuellement dans une dynamique de réorganisation et son image ne cesse d'évoluer. La formalisation et la systématisation du travail de médiation réalisées à travers cette étude permettront ainsi au Centre de rendre davantage visible le service professionnel de qualité qu'il offre. Le rapport pourra servir de cadre de référence pour définir les orientations du Centre de Médiation dans l'avenir et permettre de prendre des décisions en fonction de celles-ci.

Le texte est structuré en six chapitres. Le premier et le deuxième chapitres expliquent les finalités du projet. Le troisième chapitre expose le cadre méthodologique de l'étude. Les résultats de l'analyse interne et externe du Centre de Médiation sont exposés dans les chapitres quatre et cinq. Enfin, nous tirons dans le chapitre six les conclusions de l'étude et présentons les pistes d'actions en faveur du développement du Centre de Médiation.

Remarquons encore que les fonctions des personnes mentionnées dans le rapport sont toujours employées à la forme masculine : les médiateurs, les vacataires, les permanents, etc., pour faciliter la lisibilité du rapport.

## 1.1 La conception de l'étude

L'étude est divisée en deux parties qui se succèdent :

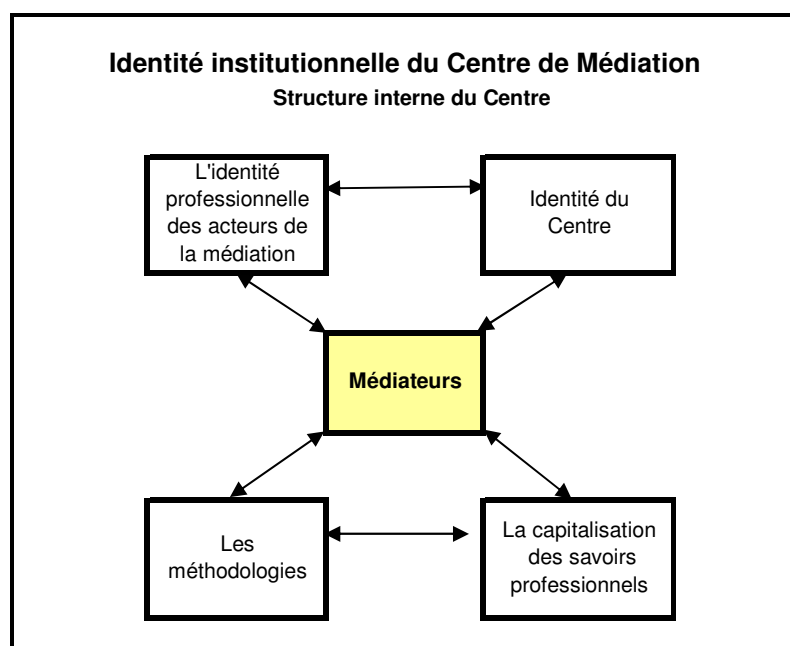
- **Une analyse interne : Partie I** : un regard analytique sur la structure interne du Centre de Médiation
- **Une analyse externe : Partie II** : au centre de l'analyse se trouve le Centre de Médiation dans son contexte social, juridique et politique.

Le présent rapport reprend la structure de l'étude.

Initialement, le projet dont l'objectif était une analyse des structures internes du Centre de Médiation (**Partie I**) était prévu pour la période allant de février 2005 à février 2006. Concrètement, l'étude de la partie I avait pour but de capitaliser les savoirs existants en vue d'amener le Centre à développer un savoir professionnel, structuré et dynamique.

Le schéma suivant représente les différents champs qui seront analysés dans la première partie du projet de développement institutionnel du Centre de Médiation.

**Schéma 1 : Analyse interne : le médiateur au Centre de Médiation (contenu de la partie I)**

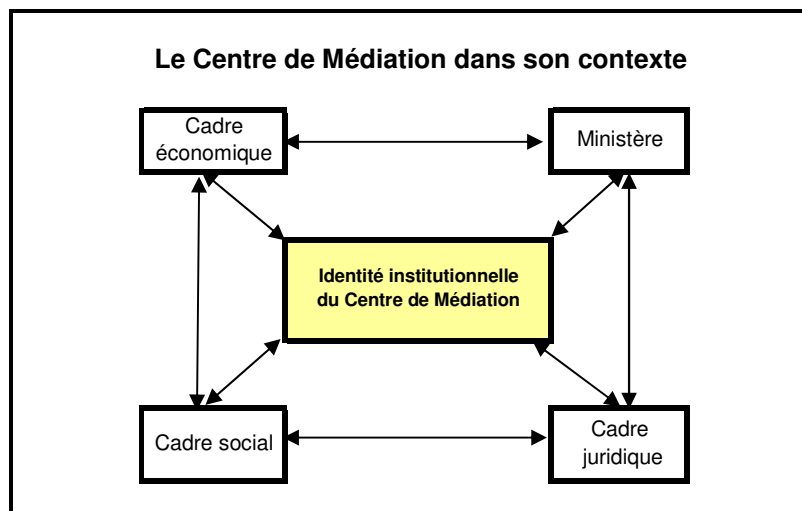


**Au centre de l'analyse se trouve le médiateur.** L'objectif de la première partie du projet est d'affirmer l'identité du Centre et de ses médiateurs, d'identifier les méthodologies déployées par les médiateurs en fonction du type de médiation, de capitaliser les expériences et les savoirs existants du Centre de Médiation et de reconnaître un savoir professionnel et dynamique du Centre. Les personnes retenues comme source d'informations sont les médiateurs vacataires ainsi que les médiateurs fixes.



En avril 2006, le Centre a demandé une prolongation du projet avec pour objectif de placer l'analyse interne au Centre de Médiation dans son contexte politique, juridique et social. Cette contextualisation est indispensable pour pouvoir situer les résultats de la première partie du projet dans le contexte de la situation globale de la médiation au Luxembourg. Le schéma suivant représente les différents champs qui seront analysés dans la deuxième partie du projet de développement institutionnel du Centre de Médiation.

**Schéma 2 : Analyse externe : le Centre de Médiation dans son contexte (contenu de la Partie II)**



**Au centre de l'analyse se trouve le Centre de Médiation dans son contexte politique, juridique et social.** Concrètement, le Centre de Médiation doit se situer d'un côté sur le marché de la médiation, qui est défini par un cadre légal et économique. De l'autre côté, il doit se maintenir dans un contexte changeant, déterminé 1) par les directives du Ministère de la Famille et de l'Intégration, 2) par les offres de médiation d'autres services 3) par les valeurs existantes par rapport à la médiation dans la société luxembourgeoise et 4) par les besoins de ses collaborateurs.

Les personnes retenues comme source d'information sont des personnes externes au Centre de Médiation, c'est-à-dire des responsables politiques, des juristes ainsi que différentes personnes actives dans le secteur social.

## **2 Les objectifs de l'étude et les questions de départ**

Les parties I et II ont des objectifs différents :

### **Partie I : un regard analytique sur la situation interne du Centre**

Les responsables du Centre se sont adressés au Cesije pour les aider à s'auto-évaluer, c.-à-d. à expliciter la conception de médiation qui sous-tend les pratiques du Centre.

Concrètement il s'agit de répondre aux questions suivantes :

\* **La réflexion sur les procédures** du Centre de Médiation : quels sont les critères qui doivent être remplis pour pouvoir parler d'une réelle médiation ?

\* **L'explicitation du concept de médiation** qui sous-tend les pratiques médiatrices : est-ce qu'une même procédure est encore adaptée à toutes les formes de médiation ?

À côté de ces deux objectifs principaux, le projet vise également à capitaliser les expériences des médiateurs et à reconnaître leur professionnalité. Les résultats du projet pourront, en outre, être exploités dans la formation initiale et continue des médiateurs.

### **Partie II : une analyse externe : le contexte politique, juridique et social du Centre de Médiation**

Au centre de l'analyse externe se trouve le Centre de Médiation dans son contexte politique, juridique et social.

Concrètement il s'agit de répondre aux questions suivantes :

\* Quelle est **la spécificité du Centre** (élaborée dans la première partie du projet) par rapport à d'autres institutions/services qui offrent également la médiation au Luxembourg ?

\* Quelles sont **les tendances futures** de la médiation au Luxembourg ? Dans quelle mesure la médiation a-t-elle trouvé sa place dans la société luxembourgeoise ?

\*Quelles seraient **les répercussions sur le travail du Centre si le service ne pouvait plus être offert gratuitement** ?

### **3 La méthodologie de l'étude**

L'**approche méthodologique** générale choisie par le CESIJE est **essentiellement compréhensive** (Paillé & Mucchielli 2003, p. 13-18). Le chercheur est à la recherche de significations véhiculées par les acteurs du terrain pour appréhender le sujet à analyser.

Selon Pierre Paillé et Alex Mucchielli, « *le chercheur en statistique, comme le chercheur faisant appel à des outils qualitatifs, effectue un travail de contextualisation. L'esprit de l'homme procède toujours par contextualisation pour trouver les significations des choses. Le sens naît toujours d'une confrontation d'un phénomène remarqué à des éléments dits 'contextuels' dans lesquels il prend place. Aucun phénomène ne peut exister 'en lui-même', dans le vide environnemental. (...) Le sens est donc quasiment toujours issu d'une mise en relation de quelque chose avec quelque(s) chose(s)* » (Paillé & Mucchielli, 2003, p. 11).

De cette contextualisation émergent les significations qui mènent à la compréhension du phénomène.

Pour l'étude nous avons effectué **une recherche qualitative** qui s'enracine justement dans le courant épistémologique de l'approche compréhensive (Paillé et Mucchielli 2003). Les données qualitatives se présentent sous la forme discursive. Le chercheur analyse le discours des personnes rencontrées.

Pour la récolte des données **nous avons adopté la méthode de l'entretien compréhensif** préconisé et appliqué par Kaufmann (2004). Cette méthode permet de saisir le phénomène et de l'analyser dans sa complexité. Selon Kaufmann « *les hommes ne sont pas de simples agents porteurs de structures, mais des producteurs actifs du social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur* » (Kaufmann 2004, p.23).

Afin de tenir compte de la complexité du phénomène à analyser, nous avons essayé de saisir différents thèmes ou préoccupations évoqués par les acteurs, tout en veillant à laisser assez de liberté à l'interviewée, afin de permettre l'émergence de problématiques auxquels le chercheur n'avait pas nécessairement pensé au départ. Si de nouvelles thématiques émergeaient au cours d'un entretien, le chercheur a pris soin de vérifier dans quelle mesure elles faisaient aussi partie des préoccupations partagées par les personnes rencontrées dans les entretiens ultérieurs.

Cette approche permet d'appréhender la réalité vécue par des acteurs sociaux évoluant dans des contextes précis (Kaufmann, 2004).

Les différentes étapes, les différentes méthodes de collecte et d'analyse des données du projet vont être précisées dans la suite.

Afin d'explicitier les procédures de travail du Centre de Médiation, la collecte des données a été réalisée en trois étapes pour la partie I du projet

- une analyse documentaire
- des interviews individuelles semi-directives
- des discussions de groupe

Pour la deuxième partie du projet la collecte a été réalisée via des interviews individuelles en deux étapes :

- des interviews exploratoires
- des interviews individuelles semi-directives

Nous avons croisé les données des différentes sources. Le recours à trois étapes différentes pour récolter les données (l'analyse documentaire, interviews individuelles semi-directives et les discussions de groupe) permet d'aborder le phénomène à analyser sous différents angles et de procéder ainsi à une certaine **triangulation des données**. L'idée qui est à la base de cette technique est que l'objet d'étude est constitué en partie par les méthodes qui sont utilisées pour l'étudier, et que les résultats sont donc biaisés (Flick 2004). Le but de la triangulation est donc d'élargir les possibilités de connaissance et de compenser les faiblesses de chaque méthode individuelle tout en approfondissant les résultats. On vise ainsi à atteindre un degré plus élevé d'objectivité par rapport à l'objet analysé (Lamnek, 1995). La validité de l'étude est ainsi augmentée, c'est-à-dire que celle-ci se rapproche d'autant plus de la réalité à analyser. Dans l'étude, nous n'avons pas procédé de manière linéaire. La démarche correspond plutôt à une suite de cycles itératifs dont chacun comprend une phase de collecte et ensuite une phase d'analyse des données. Les résultats ont ainsi été réappropriés et retravaillés d'un cycle à l'autre. Ceci a permis deux choses : d'abord d'orienter le cycle suivant vers les nouvelles interrogations qui ont émergé lors de la phase précédente et ensuite de construire des instruments d'enquête adéquats pour recueillir de nouvelles données.

**Étape 1: analyse documentaire** : Une analyse documentaire était à la base de la partie I du projet. Cette première étape était exploratoire et visait à étudier les documents existants. Tout d'abord nous avons analysé les documents internes du Centre: la charte et le code de déontologie; les mémoires scientifiques en vue de l'obtention du Master en médiation<sup>1</sup>; les rapports de stage des stagiaires en médiation et le livre « l'esprit de la Médiation » de Jacqueline Morineau, qui était à la base de la formation des médiateurs de la première heure. Ces documents nous ont aidés à nous familiariser avec les idées et la conception de la médiation du Centre. Par ailleurs, nous avons étudié les textes de loi concernant la médiation et la littérature à propos de la médiation au niveau international comme « Les médiations, la médiation » de J.P Bonafé Schmitt et.al. ; « Pratique de la médiation » de J.-L. Lascoux etc. Cette analyse documentaire a eu lieu d'octobre à décembre 2004.

**Étape 2: interviews semi-directives** : Nous avons procédé à des interviews afin de recueillir des informations sur le déroulement d'une séance de médiation.

Afin d'avoir des informations sur la diversité des pratiques concrètes, des interviews exploratoires avec trois médiateurs ont été organisées au mois de janvier 2005. Le but de ces interviews était d'abord de préparer la grille d'entretien pour les interviews individuelles semi-

---

<sup>1</sup> Demaret P. (2004) : L'expérience en médiation. Etude sur la pratique du Centre de Médiation au Luxembourg.

directives : « *Les entretiens exploratoires n'ont pas pour fonction de vérifier des hypothèses ni de recueillir ou d'analyser des données précises, mais bien d'ouvrir des pistes de réflexion, d'élargir les horizons de lecture et de les préciser, de prendre conscience des dimensions et des aspects d'un problème auxquels le chercheur n'aurait sans doute pas pensé spontanément. Ils permettent aussi de ne pas se lancer dans de faux problèmes* » (Quivy, R. & Van Campenhoudt, L. 1995, p. 73-74). Par ailleurs, les interviews exploratoires étaient aussi indispensables pour permettre au chercheur de se rendre compte du déroulement concret d'une séance de médiation. Ensuite, nous avons réalisé les interviews semi-directives. Ce type d'entretien est le plus utilisé en sciences sociales. « *Il est semi-directif en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises. Généralement le chercheur dispose d'une série de questions-guides, relativement ouvertes, à propos desquelles il est impératif qu'il reçoive une information de la part de l'interviewé* » (Quivy, R. & Van Campenhoudt, L. 1995, p. 195).

La grille d'entretien pour la partie I du projet comprend trois volets (voir annexe).

**Volet 1 : L'identité professionnelle du médiateur** : questions sur la profession du médiateur ainsi que des questions sur la définition de son rôle au Centre de Médiation.

**Volet 2 : Compétences, attitudes et ressources du médiateur** : le but est d'identifier les méthodes utilisées par les médiateurs dans la médiation familiale, pénale et réparatrice ainsi que les théories implicites qui soutendent les méthodes utilisées par les médiateurs. En outre, nous avons essayé de dégager les ressources auxquelles les médiateurs ont recours.

**Volet 3 : Besoins et souhaits** : Nous avons essayé de dégager les besoins et les changements souhaités afin de développer et d'améliorer les pratiques du Centre.

Pour **l'analyse interne**, il s'agissait surtout de mieux comprendre le processus de la médiation et de dégager les méthodes utilisées par les médiateurs. Quatorze interviews individuelles ont ainsi été réalisées de février à juin 2005.

Nous avons procédé de la même manière pour **l'analyse externe** du projet : deux interviews exploratoires ont été réalisées entre juin et juillet 2006 auprès des personnes internes du Centre de Médiation. L'objectif était de développer et de peaufiner le guide d'entretien pour les rencontres ultérieures avec les différentes personnes appartenant aux domaines politique, juridique et social.

Comme une enquête quantitative n'était pas réalisable étant donné les moyens et le temps prévus, nous avons recueilli les données par des interviews semi-directives : il s'agissait surtout de saisir les impressions, les conceptions et les attentes des personnes rencontrées dans les

différents domaines (politique, juridique et social) par rapport à la médiation en général et par rapport au Centre de Médiation en particulier.

La grille d'entretien pour la partie II du projet était à chaque fois adaptée au domaine de la personne rencontrée. Cette réadaptation de la grille était indispensable, puisque les domaines d'activité des personnes rencontrées, divergeaient fortement.

La grille d'entretien pour la partie II du projet comprend les quatre volets suivants (voir annexe):

**Volet 1 : Contexte professionnel de la personne rencontrée:** description du milieu de travail où la personne rencontrée est active et où elle se sert de la méthode de la médiation

**Volet 2 : La popularité de la médiation en général et la spécificité du Centre de Médiation dans le contexte luxembourgeois**

**Volet 3 : Attitudes personnelles par rapport à la médiation et par rapport au Centre de Médiation**

**Volet 4 : Tendances futures : Souhaits et craintes par rapport à la médiation**

**Étape 3 : les discussions de groupe :** Pour compléter la triangulation, deux entretiens de groupe ont été effectués dans la partie I (**l'analyse interne**) du projet. Les entretiens de groupe ont été réalisés avec les médiateurs vacataires du Centre en décembre 2005 et février 2006.

D'après Manfred Nießen (1977), l'entretien de groupe présente trois avantages. Le premier est celui des *effets de dynamique de groupe*. La situation de groupe permet d'éviter une position défensive de l'interviewé et peut ouvrir la voie à des affirmations qui n'auraient pas été faites dans un entretien individuel, par peur de dire quelque chose de déplacé. Un deuxième avantage est la supposition d'un *effet en profondeur*. Étant donné la longue durée d'un entretien de groupe, cela peut ouvrir l'accès à des informations qui sont encore à l'état pré-conscient chez les personnes enquêtées. Finalement, l'entretien de groupe présente des *avantages d'ordre économique*. D'un côté, le nombre d'aspects discutés en groupe est supérieur à ceux discutés individuellement, et d'un autre côté cette méthode demande, pour un nombre d'interviewés égal, moins de temps et moins de personnel. À côté de ces trois avantages présentés par l'auteur Nießen, notre objectif était en outre de présenter aux participants les données récoltées lors des interviews et de les faire compléter par les médiateurs.

### **3.1 L'analyse des données qualitatives**

L'analyse des données qualitatives (Huberman et Miles, 1991), a conduit à élaborer progressivement, tout au long de l'étude, des modèles explicatifs des phénomènes étudiés (Kaufmann, 1996) qui ont été présentés régulièrement à l'équipe commanditaire de l'étude.

Les données issues des interviews individuelles et de groupe ont fait l'objet d'une analyse de contenu aussi bien pour la partie I que pour la partie II du projet. Vu la complexité des informations collectées, toutes les interviews ont été analysées sous deux angles d'approche:

- l'approche *top down* : l'entrée dans le matériel se fait à partir de la recherche de réponses aux questions que l'on se pose préalablement. Il s'agit ici d'une optique que l'on pourrait aussi qualifier de déductive.
- l'approche *individuelle* : le chercheur retrace l'argumentation individuelle des médiateurs : il essaie de comprendre le chemin de la personne interviewée en respectant sa ligne d'argumentation. Dans ce cas-ci, on procède de manière plutôt inductive par un examen phénoménologique du discours. D'après Paillé et Mucchielli « *Il ne peut y avoir analyse de phénomènes sans la prise en compte du sujet et surtout de son intention de communication. (...) La réalité humaine dans laquelle va plonger le chercheur n'est fondamentalement pas la sienne. C'est une construction sociale qui appartient aux acteurs de la situation en question.* » (Paillé P. & Mucchielli A. 2003, p. 70).

Afin de réduire la masse de données en unités immédiatement analysables et de retrouver les thèmes les plus significatifs, nous avons procédé par la méthode de la codification. Les codes sont des étiquettes qui désignent des unités de signification (Miles & Huberman 2003, p. 110-112).

Concrètement, les données recueillies pour l'**analyse interne** ont été analysées d'après le principe de codage proposé dans la « *Grounded Theory* » de Glaser B. et Strauss A. (1976). L'idée est que, lors de l'analyse, le chercheur ne se laisse pas guider par les théories et concepts qu'il lie à la problématique avant la collecte de données : l'objectif est de faire émerger une théorie de l'interaction avec les données elles-mêmes. Faire ceci présuppose ce que Glaser et Strauss appellent la « *theoretical sensitivity* » ou sensibilité théorique, c'est-à-dire la capacité de conceptualiser et formuler une théorie à partir de données, grâce au stock de connaissances théoriques différentes que le sociologue porte en soi. Nous avons utilisé le logiciel « Atlas.ti, » conçu spécialement pour ce genre d'analyse.

Comme il s'agit pour l'**analyse externe** d'un nombre assez élevé d'interviews (21), nous avons adopté pour l'analyse des données, le principe de codage tel qu'il est proposé par Mayring P. et Gläser-Zikuda M. (2005). Cette méthode d'analyse convient surtout pour analyser des quantités importantes de matériel (voir Mayring, 1995, p. 209). L'analyse de contenu, telle qu'elle est proposée par Mayring s'apparente aux principes de la *Grounded Theory*. L'idée consiste aussi à rentrer d'abord dans le matériel sans catégories préconçues (phase exploratoire). Les catégories sont alors développées peu à peu à partir des données récoltées. Ensuite le chercheur entre dans le matériel à la recherche des catégories développées dans la phase exploratoire et à la recherche des aspects pour lesquels il aimerait encore avoir des réponses. (Pour l'analyse de contenu, un logiciel spécialisé n'existe pas). Le principe de codage n'est pas si complexe que pour la « *Grounded Theory* », ce qui permet de faire l'analyse plus rapidement.

Le présent rapport contient aussi des citations des personnes rencontrées. Celles-ci sont écrites en italique. Nous avons veillé à rendre anonyme les propos des acteurs rencontrés : Afin d'anonymiser les données, le texte transcrit des interviews a été codé par des chiffres, par exemple (4 :14 ; 136 :146) ou bien (Int 3, p.6). Pour le premier exemple, les interviews ont été analysés d'après la méthode de la *Grounded Theory* dans le logiciel « Atlas.ti ». Les deux premiers chiffres indiquent la citation (la citation numéro 14) de la personne rencontrée (la personne 4) et les deux derniers chiffres indiquent les lignes dans lesquelles on peut retrouver la citation. Pour le deuxième exemple (Int 3, p.6) : les interviews ont été analysées selon le principe proposé par l'analyse de contenu. 'Int 3' signifie que la citation est un extrait de l'interview numéro 3 et se trouve à la page 6 de l'interview transcrite.

L'indication *DG* (Discussion de Groupe) indique que le commentaire est un extrait d'une discussion de groupe.

### **3.2 Le rôle du CESIJE dans sa démarche participative**

Le rôle du CESIJE dans le cadre de cette démarche a été principalement celui de « miroir », l'objectif étant d'aider le Centre à capitaliser ses expériences existantes, à développer son savoir professionnel et à s'inscrire ainsi dans une dynamique de développement institutionnel. Concrètement, son rôle consistait à :

- récolter, dans un maximum de neutralité et dans le respect de l'anonymat, des informations sur le Centre de Médiation, son fonctionnement (méthodes de travail, etc.) et la manière dont il est conçu par les médiateurs fixes et vacataires du Centre et par les personnes externes au Centre
- à être à l'écoute des personnes interrogées, de recueillir et de synthétiser leurs savoirs pour en permettre l'échange et supporter le développement du Centre
- rédiger et délivrer un rapport qui contient une synthèse des informations récoltées auprès des personnes interrogées
- faire des recommandations pour développer les points forts du Centre et remédier aux points critiqués.

L'étude s'est voulue participative, elle est partie des avis, des perceptions des médiateurs et des personnes externes au Centre en les impliquant activement dans la démarche. Ceux-ci ont pu valider et compléter les analyses et les interprétations réalisées à partir des données recueillies. L'ensemble de ces précautions méthodologiques vise à s'assurer que l'étude corresponde aux préoccupations des acteurs du terrain.



### **3.3 Description des participants des interviews et des discussions de groupe**

#### **Participants de la partie I : un regard analytique sur la structure interne du Centre**

**Quatorze interviews individuelles** ont été réalisées de février à juin 2005, avec sept femmes et sept hommes. Il s'agit notamment de

- trois interviews exploratoires avec les médiateurs vacataires du Centre
- onze interviews individuelles semi-directives (à savoir quatre médiateurs fixes : le coordinateur, le juriste, l'assistante sociale et la secrétaire du Centre et six médiateurs vacataires ainsi que l'ancien président du Centre).

Les médiateurs pouvaient aussi se porter volontaire pour participer au projet. Les interviews avaient lieu soit au Centre de Médiation, soit au CESIJE.

Dans le but de rassembler toute la diversité des techniques de travail développées par les médiateurs du Centre, nous avons interviewé des médiateurs avec différents profils, en les choisissant en fonction de critères tels que le type de formation suivie, le statut (fixe ou vacataire), le type de médiation pratiquée (familiale, pénale, réparatrice) et le nombre d'années d'expérience.

- a) Ainsi avons-nous rencontré des médiateurs qui ont suivi différentes formations en médiation. Sept personnes ont suivi la formation « l'esprit de la médiation » de Jacqueline Morineau. Sept autres ont obtenu soit un certificat en médiation, soit un diplôme universitaire en médiation (DUM). Certains possèdent le certificat et le diplôme et ont suivi également la formation de Jacqueline Morineau. D'autres encore ont participé à des formations en médiation à l'étranger.
- b) Des quatorze personnes interrogées, quatre personnes font partie de l'équipe fixe, neuf sont des médiateurs vacataires du Centre. Nous avons également rencontré l'ancien président du Centre qui en est également le père fondateur.
- c) Parmi les quatorze personnes rencontrées, six pratiquent principalement la médiation familiale, six la médiation pénale et réparatrice.
- d) Nous avons rencontré des médiateurs avec de nombreuses années d'expériences et des médiateurs novices.
- e) Nous avons veillé à avoir une répartition plus ou moins égale entre hommes et femmes.

**Ensuite deux discussions de groupe ont été réalisées.** Comme le Centre de Médiation fixe les dates pour ses réunions de service à la fin de l'année précédente pour augmenter la disponibilité des médiateurs vacataires, nous avons profité de ces dates déjà fixées pour organiser les discussions de groupe dans le cadre du projet.

Nous n'avons défini aucun critère de sélection pour la participation à la discussion, parce que nous voulions offrir à tous les médiateurs vacataires la possibilité de participer et de donner leur feed-back par rapport aux données collectées dans les interviews.

Le CESIJE et les permanents du Centre ont décidé de commun accord, de donner la parole prioritairement aux vacataires du Centre.

Seulement trois personnes ont participé à la fois aux interviews individuelles et aux discussions de groupe.

Lors de la première discussion de groupe qui a eu lieu au Centre de Médiation en décembre 2005, les résultats des entretiens individuels ont été présentés, discutés et ensuite complétés par 9 participants. Il s'agissait de 4 hommes et de 5 femmes, travaillant comme médiateurs vacataires, formés en médiation : formation J. Morineau et/ou certificat en médiation et/ou DUM et/ou certificat en médiation familiale internationale.

La deuxième discussion de groupe en février 2006 avait pour sujet l'assurance qualité au Centre de Médiation. Elle a eu lieu également après la réunion de service mais cette fois-ci dans les locaux du CESIJE. La réunion de service ayant duré plus longtemps que prévu, seulement cinq médiateurs sur treize qui s'étaient proposés ont participé à la discussion de groupe. Il s'agissait d'un homme et de quatre femmes dont tous avaient suivi au moins la formation universitaire en médiation.

### **Participants de la partie II : une analyse externe : le contexte politique, juridique et social du Centre de Médiation**

L'objectif de l'échantillonnage intentionnel était de recueillir des informations auprès des personnes appartenant à différents domaines politiques, juridiques et sociaux. L'analyse permettra de comparer et de confronter les points de vue des différentes personnes rencontrées.

Les critères de sélection pour pouvoir participer à une interview étaient d'avoir un contact journalier avec la méthode de la médiation ou de travailler en collaboration avec le Centre de Médiation. Les personnes interrogées étaient des médiateurs (ayant suivi une formation en médiation), des personnes subsidiant la médiation ou encore des personnes qui utilisaient la médiation dans leur travail quotidien.

Vingt et une interviews individuelles semi-structurées ont été réalisées entre juillet et octobre 2006. Les personnes suivantes ont été rencontrées :

- Cinq responsables politiques : trois responsables ministériels (deux personnes de la division jeunesse et une personne de la division enfance et famille) et deux responsables d'une institution nationale de la jeunesse.
- Quatre juristes : deux personnes responsables du Parquet du tribunal de la jeunesse et deux juristes travaillant dans deux ministères différents.
- Douze personnes du secteur social: les personnes interrogées provenaient d'horizons différents, de services de consultation et de services sociaux, de différents ministères et d'écoles.

## **4 Résultats de l'analyse interne: un regard analytique sur la structure interne du Centre**

Dans ce chapitre nous allons présenter les résultats des interviews avec les médiateurs vacataires et fixes du Centre de Médiation. Il s'agit des données récoltées auprès des quatorze personnes rencontrées. Avant de présenter le Centre et sa structure actuelle, nous allons consacrer un chapitre à son histoire en retraçant son évolution depuis sa création.

### **4.1 L'évolution du Centre : de l'esprit pionnier vers sa professionnalisation**

La création du Centre en 1998 par Jos Beyer a été vécue au départ comme un véritable défi. La médiation était une pratique nouvelle, rien n'existait au préalable, tout était à construire au sein de l'équipe. L'idée de départ était d'offrir aux jeunes un espace pour régler des conflits en dehors du cadre de la justice. C'est cet esprit pionnier qui a rassemblé les membres de l'équipe autour de ce projet innovateur. Les échanges intensifs entre les membres de l'équipe ont contribué à créer une véritable cohésion au sein du Centre de Médiation. Ils contribuaient à la création du Centre en asbl et élaboraient tous ensemble la première version du code de déontologie du Centre. Une personne expliquait par exemple « d'ass wirklech *hire* Centre gewiecht [...] » (1 :40 ; 178 :178). L'équipe avait un sentiment d'appartenance par rapport au Centre.

A l'époque, les médiateurs étaient formés selon la méthode de Jacqueline Morineau (voir Morineau 1998). Cette formation orientée vers la pratique accorde une place importante à l'expression et à la reconnaissance de l'émotion des acteurs. Dans cette perspective, le rôle du médiateur est d'aider à exprimer des non-dits, à expliciter des sentiments ressentis. La résolution du conflit entre les médiés passe par la reconnaissance et la prise en compte de la souffrance. La formation Morineau vise le développement d'attitudes favorables à l'expression et la reconnaissance des émotions par les médiateurs en utilisant des jeux de rôles comme moyen de développement de ces attitudes.

Progressivement, fort de son succès, le Centre a dû répondre à une demande toujours plus grande en médiation. Le marché de la médiation s'est développé et parallèlement de nouvelles offres de médiation concurrentes ont vu le jour. Le Centre de Médiation a dû faire face à cette concurrence. En outre, l'accès à la profession de médiateur n'étant pas protégé, le Centre a dû se différencier de ses concurrents dont certains n'hésitaient pas à se proclamer médiateur alors qu'ils pratiquaient plutôt de la consultance.

Le succès de ses activités et une demande toujours croissante en médiation a rendu nécessaire le renforcement de l'équipe fixe de départ. Au fur et à mesure ont été créés à côté du poste de

coordinateur, des postes de juriste<sup>2</sup>, de secrétaire à plein temps et d'assistant social. Avec une équipe élargie, le Centre est devenu de plus en plus actif : il vise à promouvoir la médiation dans le Grand-Duché de Luxembourg et à devancer même les tendances de la société dans ce domaine. Les efforts ont notamment mené à la création d'une association de médiateurs (ALMA - Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés) pour donner un statut à la profession du médiateur. En outre, le tournage d'une vidéo sur le déroulement d'une séance de médiation et l'organisation de séances d'informations soutiennent la promotion de la médiation. D'autres projets concernent la sensibilisation à la médiation dans les lycées.

Face à ce développement, le Centre a jugé nécessaire de développer encore davantage la professionnalisation de ses membres. Une des voies choisies a été d'informer ses membres sur la formation universitaire. Avant la création de l'Université du Luxembourg, le Cours universitaire proposait des formations d'une durée d'un ou deux ans, menant respectivement à un certificat en médiation ou à un diplôme universitaire en médiation. La création de l'Université en 2003 a permis de remplacer ces formations par des Master 1 et 2 en médiation. La formation universitaire met l'accent sur l'existence de différentes approches théoriques, la recherche et l'enseignement de méthodes de résolution de conflits.

Actuellement, l'équipe du Centre de Médiation se compose de trois médiateurs fixes, d'une secrétaire et d'une vingtaine de personnes qui travaillent au Centre comme vacataires. L'équipe s'est diversifiée en termes de compétences, certains nouveaux membres qui l'ont rejoint ont suivi une formation universitaire soit au Luxembourg soit à l'étranger. Certains anciens membres ont quitté l'équipe. Parmi ceux qui sont restés, certains se sont engagés dans la formation universitaire.

Comme la Justice est débordée par le nombre d'affaires de délinquance primaire, elle transmet ses dossiers au Centre de Médiation. Ces dossiers constituent aujourd'hui le gros des médiations assurées par le Centre. En outre, la demande toujours plus grande en médiation a amené le Centre à diversifier son offre en médiation. Vu la popularité et le succès de la médiation, le nombre de dossiers n'a cessé de croître et de se diversifier. Entre 1999 et 2005, le Centre a traité 1377 dossiers<sup>3</sup>. À la médiation réparatrice et pénale se sont ajoutées la médiation familiale et la médiation de voisinage. Actuellement, le nombre de dossiers en médiation de voisinage se limite à quelques-uns seulement.

## **4.2 Le Centre professionnel d'aujourd'hui**

### **4.2.1 La conception de la médiation au Centre de Médiation**

D'après son code de déontologie, le Centre de Médiation définit la médiation comme *«processus facultatif par lequel un ou des professionnels neutres, impartiaux et indépendants (les médiateurs) aident des personnes qui ont un différend (les médiés) à établir ou rétablir la communication entre elles leur permettant de devenir des partenaires actifs dans la recherche de leurs propres réponses à ce conflit»* (code de déontologie du Centre de Médiation, 1998).

---

<sup>2</sup> Le coordinateur de l'époque était juriste et médiateur (Demaret 2004, p.19)

<sup>3</sup> La médiation et le Centre de Médiation a.s.b.l. article de presse dans :Watt's life. Juillet 2006, numéro 9. Cegedel.

Le médiateur ne définit pas de gagnant et de perdant, mais son rôle est de renouer les liens pour que les parties arrivent elles-mêmes à trouver une solution à leur conflit. Au médiateur revient le rôle d'une personne tierce qui aide à résoudre le conflit.

Le Centre de Médiation propose son aide dans tout conflit interpersonnel et offre à l'heure actuelle la médiation entre des membres de famille (couple avec enfants, parents et jeunes, frères et sœurs, etc.), dénommée **médiation familiale** ; entre voisins (dénommé médiation de voisinage) ; entre l'auteur d'une infraction et sa victime (dénommée **médiation pénale** pour les jeunes majeurs et **réparatrice** pour les personnes mineures).

Les médiations au Centre sont en principe gratuites et la participation à la médiation est volontaire (voir la charte de la médiation et le code de déontologie du Centre). Ni la médiation, ni l'accord ne peuvent être imposés par le médiateur ou par le Centre.

La médiation qui est offerte dans le Centre doit respecter un certain processus. Ce processus crée un cadre qui est identique pour chaque type de médiation. Ce cadre comprend deux étapes, dont la première étape est l'entretien préliminaire.

#### **4.2.2 L'entretien préliminaire**

Selon les médiateurs rencontrés, les médiés sont invités avant la séance de médiation à un entretien préliminaire. Le médiateur délégué du dossier en question, rencontre les deux parties individuellement pour connaître leurs points de vue et leurs attentes par rapport à la médiation en général et par rapport à l'autre partie en particulier.

L'entretien préliminaire a plusieurs objectifs : d'abord, il sert à créer un climat de confiance entre le médiateur et le médié ; ensuite il permet d'informer les médiés du but de la médiation et du rôle du médiateur dans tout le processus (son impartialité, le secret professionnel, etc.). Pour le médiateur, cet entretien est l'occasion de clarifier avec le médié sa demande et les sujets qu'il aimerait voir traités en médiation. De même, le médié est invité à clarifier ses attentes à l'égard de la médiation et ses souhaits par rapport à l'autre partie.

En outre, l'entretien préliminaire vise aussi à expliciter pourquoi la médiation est indiquée dans le cas en question. Ceci est surtout important pour préparer une rencontre « auteur-victime ». D'après les médiateurs rencontrés, il revient au médiateur de s'assurer dans l'entretien préliminaire que la victime est prête à rencontrer l'auteur.

Chacun des médiés, mais aussi le médiateur, dispose de la liberté d'accepter ou de refuser la séance de médiation.

Ensuite, généralement quelques semaines plus tard, a lieu la rencontre en médiation. Les rencontres sont gérées en co-médiation, c'est-à-dire par deux médiateurs (un médiateur dit « délégué » et un co-médiateur).

A partir de l'entretien préliminaire, les médiateurs délégués définissent le type de médiation et les compétences requises qu'ils estiment opportunes pour le co-médiateur (le niveau expérience, le sexe, les connaissances spécifiques ou encore la langue parlée). Ils en informent le coordinateur du Centre qui essaie de trouver un co-médiateur qui remplit ces conditions. De temps en temps, le médiateur qui a fait les entretiens préliminaires, est empêché le jour où la médiation est prévue. Cette circonstance a été regrettée à plusieurs reprises dans les interviews, mais reste malheureusement inévitable.

### **4.2.3 Le déroulement d'une séance**

La séance de médiation est la deuxième étape du processus. La plupart des médiateurs rencontrés ont soulevé l'importance de la concertation entre médiateur et co-médiateur un quart d'heure avant la séance, afin de déterminer une stratégie de travail commune. Ceci est important pour assurer une vision commune des médiateurs qui ne sont pas habitués à travailler ensemble. Après l'introduction faite par le médiateur délégué, celui-ci passe la parole à un des médiés qui explique son point de vue. Le rôle du médiateur consiste à reformuler de manière synthétique les propos du médié. Ensuite, le second médié réagit en expliquant également son propre point de vue. Le rôle du médiateur est d'aider à structurer la discussion et de veiller à ce que celle-ci puisse se dérouler dans une atmosphère de respect et d'équilibre. Les méthodes sont, d'après les personnes rencontrées, en première ligne l'écoute active, la reformulation et le questionnement pour s'assurer que le médiateur ainsi que l'autre partie comprennent bien le point de vue de l'autre médié.

Selon les médiateurs rencontrés, le changement de perspective des médiés est un moment important au cours de la médiation pour parvenir à un accord. Les deux parties ne doivent pas nécessairement se mettre d'accord, mais il est important qu'ils reconnaissent leurs points de vue mutuels. La solution du problème doit être trouvée par les médiés eux-mêmes. Pourtant, le médiateur peut soutenir les médiés pour régler leur accord. L'accord est fixé généralement par un écrit qui est signé par les parties et les médiateurs.

### **4.2.4 Le rôle du médiateur : son attitude, ses compétences et ses ressources**

Suite aux entretiens avec les médiateurs, il apparaît que le rôle du médiateur peut être défini comme celui d'un tiers impartial, qui contribue au cours d'entretiens confidentiels, à créer un espace relationnel calme et respectueux, de dialogue, d'écoute et de concertation.

Le rôle du médiateur consiste concrètement à médier entre les parties en conflit, à structurer la discussion et à les inciter à trouver eux-mêmes une solution à leur conflit. Il veille à ce que les parties disposent chacun du même temps de parole pour expliquer leur point de vue. Son rôle est de rester neutre et impartial pendant toute la séance : « *D'Impartialitéit ass ee vun deene wichtigsten Elementer vun der Médiatioun* » (3 :13 ; 17 :21). Ceci implique qu'il ne juge ni les médiés, ni leur conflit.

La neutralité et l'impartialité font partie des devoirs du médiateur qui sont énoncés explicitement dans le code de déontologie du Centre de médiation. Suivant les articles quinze (neutralité) et seize (impartialité) du code de déontologie, notons que « *Quelle que soit leur opinion en conscience, les médiateurs ont un devoir général de réserve vis-à-vis des médiés et n'ont pas pour fonction de juger, d'arbitrer ou de négocier* » (article 15 : neutralité) ; et « *Les médiateurs ont le devoir de conserver un état d'esprit et un comportement impartiaux, c'est-à-dire : être libre de toute opinion préconçue et de toute résolution prise à l'avance ; ne pas favoriser l'un des médiés aux dépens de l'autre ; et respecter également les droits de chacun* » (article 16 : impartialité).

Les interviews et surtout la discussion de groupe ont cependant révélé que ces deux termes impartialité et neutralité sont interprétés différemment par les médiateurs vacataires. Pour certains il s'agit de synonymes, d'autres préfèrent remplacer les deux termes par un autre et

parlent de multipartialité, d'autres préfèrent garder le terme « d'impartialité ». Nous allons revenir plus en détail sur ce sujet dans une partie ultérieure du rapport (chapitre 4.4: les défis polyvalents du Centre).

De nos analyses, nous avons ensuite dégagé des compétences, des attitudes et des ressources communes à tous les types de médiation. Ce sont celles-ci qui sont à la base du rôle du médiateur au Centre de Médiation.

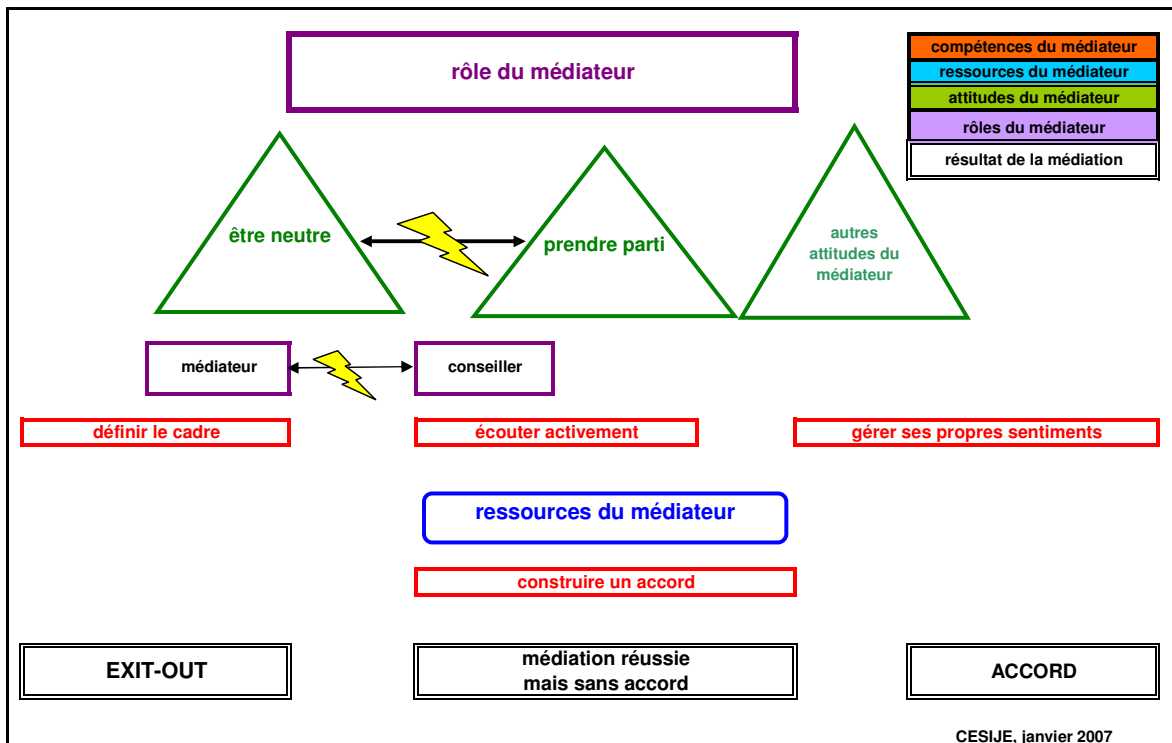
Il s'agit d'éléments qui ont été évoqués dans toutes les interviews et qui ont été complétés dans la discussion de groupe avec les médiateurs vacataires du Centre.

Le schéma suivant représente **les compétences dont le médiateur du Centre doit disposer, les ressources auxquelles il a recours et les attitudes qu'il développe**. Le schéma est celui qui a été présenté aux et complété par les participants de la première discussion de groupe.

Nous avons décomposé la fonction de médiateur en cinq champs :

- ses compétences (rectangle rouge)
- ses ressources (rectangle arrondi bleu)
- ses attitudes (triangle vert)
- ses rôles (rectangle violet)
- le résultat du processus de construction de l'accord (rectangle double bord noir)

**Schéma représentant le rôle du médiateur**



▪ **Les compétences du médiateur**

**Définir le cadre** implique plusieurs tâches : le médiateur doit **expliquer son rôle, l'objectif de la médiation** (et veiller à ce que l'objectif soit atteint) ainsi que **les règles à respecter par les médiés**.

Les règles à respecter sont les suivantes :

a) le respect et la tolérance p.ex : laisser terminer l'autre partie ; écouter ; respecter la dignité de l'autre (pas d'injures, etc.).

b) la volonté des parties de participer activement à la médiation et d'essayer de résoudre le conflit à l'amiable dans un délai raisonnable.

c) garder le silence sur ce qui a été dit en médiation (revient au secret professionnel).

Une autre compétence évoquée par les personnes rencontrées est l'utilisation d'un langage appropriée à la personne, c'est-à-dire s'adapter aux médiés et utiliser un langage clair et compréhensible. Le choix des mots pour parler au jeune doit par exemple être différent de celui utilisé pour faire une médiation avec un adulte.

Par ailleurs, les médiateurs interrogés ont soulevé qu'ils n'ont pas le droit de conseiller les médiés, néanmoins ils doivent **s'assurer que les parties connaissent leurs droits**. Définir le cadre, suppose également pour le médiateur **d'identifier les limites de la médiation**. Ainsi le médiateur peut-il être amené à arrêter la médiation si elle n'est pas le moyen approprié pour résoudre le conflit.

**Ecouter activement** est la compétence au centre du processus de médiation, puisqu'elle mène peu à peu à l'accord entre les médiés. Pour le médiateur, l'écoute active **aide les médiés à exprimer leurs émotions, à mettre des mots sur leur vécu, à identifier les origines cachées, à reformuler et « empowerer » les médiés** (aider les médiés à trouver eux-mêmes une solution à leur conflit). À plusieurs reprises, les personnes interrogées ont souligné l'importance de **la gestion des moments de silence** au cours d'une médiation. En effet, la médiation est un processus qui nécessite d'accorder un certain temps de réflexion aux médiés « *et muss een net onbedingt all Blanc mat eppes fëllen* » (1 :51 ; 247 :247). En discussion de groupe, le silence a également été évoqué comme un moyen pour permettre aux protagonistes de se calmer et de réfléchir (DG 15 :18 ; 671 :682).

L'écoute active comprend d'après les personnes interrogées aussi des compétences très spécifiques.

Nous essayons de faire une synthèse des choses qui ont été associées à l'écoute active par les médiateurs interrogés.

D'après les médiateurs du Centre, l'écoute active est une compétence fondamentale du médiateur: « *fir awer och mol méi hinzelauschteren, wat kann do nach hannendru sinn, an da sech eben mat Froen iergendwou unzenäheren an erausfannen wat wëllt hien eigentlech wierklech soen* » (6 :10 ; 73 :76). Elle permet au médiateur de **lire entre les lignes et d'explicitier les implicites de la communication** entre les personnes, de **faire entendre ce que le médié n'est pas capable ou ne veut pas exprimer** : « *nolauschteren ass alles, also genee nolauschteren wat d'Leit soen* » (7 :6 ; 77 :80). Elle permet non seulement **d'identifier les besoins et les intérêts des médiés**, mais aussi de **découvrir les émotions** de celui-ci: « *et geet*



*vill dorëms besoinen vu Jugendlecher ze erkennen* » (6 :8 ; 66 :69) Au médiateur revient alors le rôle de **soulever** ces points-là afin que l'autre médié l'entende. Ainsi le médiateur donne-t-il aux médiés le sentiment d'être compris.

Une autre compétence qui fait partie de l'écoute active est la **reformulation**, c'est-à-dire que le médiateur reformule en d'autres mots les récits des deux parties: « *mat der Spigelung vun deem wat si selwer soen, fille se sech dann ebe verstanen, an da geschitt eppes datt si eben d'Gefill hunn, si lauschtert mir no, si versteet mech* » (7 :4 : 60 :69). Lors des rencontres, certains médiateurs ont utilisé le terme « miroiter » pour expliquer l'écoute active. Le médiateur fait une synthèse de ce qui a été dit, soit dans ses propres mots, soit dans les mots employés par le médié.

L'objectif est que les médiés entendent à travers une tierce personne, neutre, un résumé du récit de l'autre médié. La reformulation par une tierce personne est jugée si importante étant donné que les médiés en conflit n'ont plus envie d'écouter l'un l'autre. La reformulation en d'autres mots par une personne neutre augmente la disposition des médiés d'entendre ce que l'autre médié a à dire. Les médiateurs utilisent cependant aussi cette compétence pour soulever très consciemment les points communs des médiés afin de construire un lien entre les parties en conflit. Dans les interviews, il est apparu qu'évoquer des intérêts communs aux médiés pouvait être aussi un moyen d'amener ceux-ci à s'entendre (p.ex le plaisir de faire du sport, l'intérêt pour les enfants, ...) « *och probéiers de déi positiv Saachen bässe méi ervirzesträichen oder d'Gemeinsamkeeten [...]* » (5 :7 ; 84 :104). La méthode de la reformulation est toujours accompagnée par des questions adressées par le médiateur aux parties en conflit. Ces questions aident non seulement les médiateurs à mieux comprendre la situation mais contribuent généralement à ce que les médiés eux-mêmes voient aussi plus clair dans leur conflit sans leur enlever les responsabilités.

Certains médiateurs ont aussi mentionné qu'ils reformulent les sentiments non verbaux du médié ou qu'ils demandent directement au médié ce qu'il a ressenti au moment même de l'événement. L'importance accordée à l'expression des sentiments a été principalement mise en évidence par les médiateurs qui ont suivi la formation de Jacqueline Morineau. Selon eux, une discussion sur les sentiments des médiés entraîne souvent un déclic qui fait avancer la médiation. D'après les médiés, la discussion continue généralement sur un « autre niveau » et les médiés se rapprochent l'un de l'autre.

**Gérer ses propres sentiments** : rester attentif à sa propre expression non verbale et à celle des médiés et **se servir de manière consciente de son expression corporelle** sont des compétences qui font également partie de l'écoute active. La congruence entre l'expression non-verbale et verbale doit être respectée. L'expression non verbale permet au médiateur de signifier son écoute active, sa sympathie, son affirmation. Suivant les médiateurs rencontrés, la congruence entre le non-verbal et le verbal suppose une bonne **connaissance de soi** qui est considérée comme une compétence particulièrement importante pour les médiateurs du Centre : **connaître** « *ses propres limites, capacités et blessures* ». En connaissance de cause, le médiateur doit être honnête et capable d'avouer quand il n'est plus à même de continuer une médiation (DG 15 :4 ; 132 :139).

La **capacité de se « déprogrammer » par rapport à sa formation initiale** a également été identifiée par les médiateurs comme une compétence importante de la médiation. Cette compétence est cruciale pour les médiateurs qui sont des juristes ou assistants sociaux, des professions dans lesquelles la dimension du conseil et de la partialité est importante (compétences qui sont à l'opposé des compétences requises en médiation).

▪ **Les ressources du médiateur**

Le médiateur fait aussi appel à différentes ressources: la **formation continue en médiation** a été estimée particulièrement importante. La formation initiale des médiateurs (juriste, psychologue, ...) a d'après les personnes interrogées, seulement une importance secondaire. À la formation continue s'ajoutent encore d'autres ressources, comme **des modèles théoriques, la supervision ou l'intervision**, la possibilité de **faire appel à un avocat, le vécu personnel**, la référence à des cas similaires, mais **aussi l'humour** : « *L'humour c'est une technique de travail favorable à la médiation* » (DG 15 :9 ; 367 :378) « *je peux discuter avec eux, je peux rigoler avec eux* » (4 :6 ; 116 :118). L'humour est utilisé comme technique pour mettre les médiés à l'aise : « *Et kann een roueg eemol laachen mat de Leit, hinnen ze verstoen ginn, datt dat hei net d'Gericht ass, dat sinn esou Saachen, dat mécht een wéi een och soss e Besucher à l'aise setzt* » (7 :4 ; 60 :69).

▪ **Les attitudes du médiateur**

À l'impartialité du médiateur s'ajoutent différentes autres attitudes, dont un médiateur doit disposer, par exemple : il doit **se connaître soi-même** afin de gérer ses propres sentiments et expressions verbales et non verbales ; il **doit toujours être ouvert ; ne doit pas juger ; doit être sans préjugés** et rencontrer le médié avec **respect**. Une certaine **sagesse ou expérience de vie** a aussi été évoquée comme attitude du médiateur au cours de la discussion de groupe ainsi que la **capacité du médiateur à se mettre en permanence en question**. Il s'y ajoute **l'empathie du médiateur** qui permet le bon déroulement de la médiation : « *accepter le médié avec ses sentiments, avec sa tristesse et avec sa colère* » (DG 15 :6 ; 226 :274). Le **secret professionnel** a aussi été ajouté par les personnes interrogées à la liste des attitudes fondamentales du médiateur (DG 15 :17 ; 577 :605).

▪ **Le résultat du processus de construction de l'accord**

Le but de la médiation est d'aider les parties à trouver un accord. Pour ce faire, le médiateur doit identifier les attentes de chacun et chercher des points communs entre les médiés afin de construire un lien. Ensuite, il doit amener les médiés à reconnaître les points de vue de l'autre pour finaliser un accord (formalisé ou non). Dans certains cas, aucun accord n'est fixé. Pourtant la médiation est considérée comme réussie car les protagonistes ont résolu leur conflit.

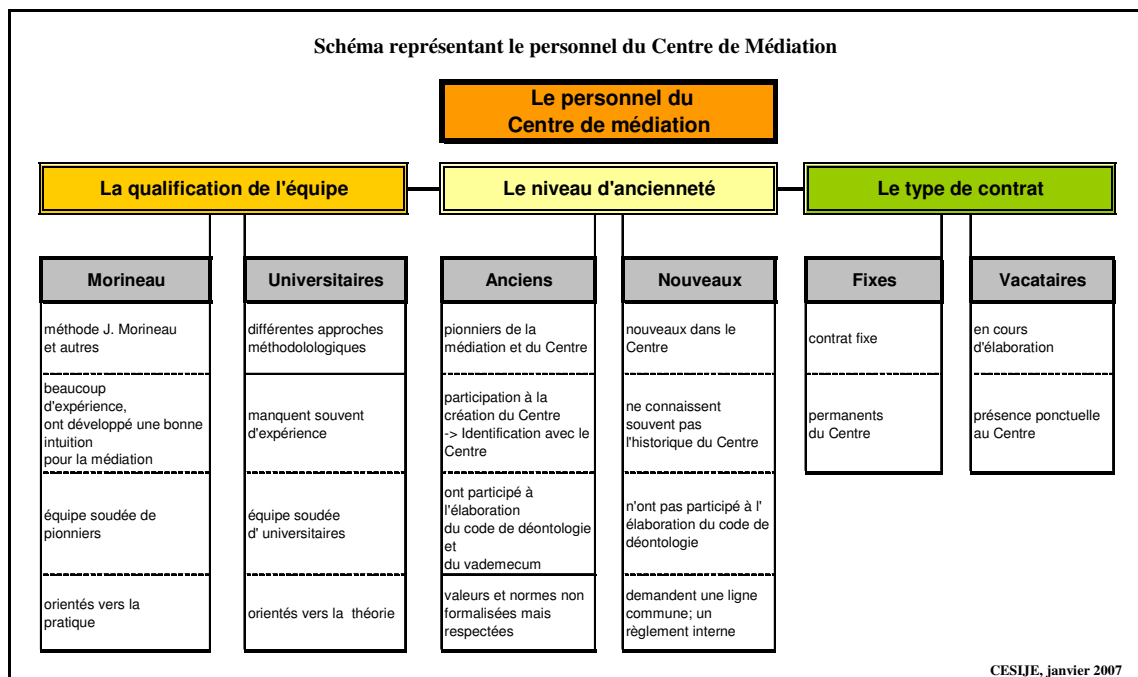
L'exit out est la dernière option à prendre. Elle est indiquée, soit si les médiés ne participent pas activement à la résolution du conflit, soit si le médiateur s'aperçoit que la médiation n'est pas le moyen approprié pour résoudre le problème (maladie psychique d'un des médiés, abus, violence, etc.).

### 4.3 La spécificité du Centre de Médiation

#### 4.3.1 Le personnel du Centre : une équipe diversifiée au niveau de la qualification professionnelle, du niveau d'ancienneté et du type de contrat

Le personnel du Centre de Médiation se distingue selon trois critères :

- la qualification de l'équipe
- le niveau d'ancienneté
- le type de contrat.



**En ce qui concerne la qualification**, l'équipe se compose d'un côté des médiateurs « pionniers » qui ont suivi prioritairement la formation de Jacqueline Morineau et de l'autre côté des « nouveaux » qui ont suivi prioritairement une formation universitaire en médiation. Les médiateurs de la première heure qui ont suivi la formation de Jacqueline Morineau disposent de beaucoup d'expérience, alors que les « novices » sortant de l'Université, manquent encore d'expérience dans le domaine de la médiation. Nous décrivons l'équipe, que nous appellerons « Morineau » d'un côté et l'équipe « universitaires » de l'autre côté comme des équipes soudées. Généralement ceux qui n'ont pas été formés ensemble ne se connaissent pas, sauf s'ils ont déjà réalisé une médiation ensemble. Comme nous venons de le voir dans le chapitre 4.1. du présent rapport, une partie des anciens ont entre-temps quitté l'équipe, d'autres se sont engagés dans la formation universitaire qui a été introduite en 2002.

En outre, les médiateurs se distinguent en ce qui concerne **le niveau d'ancienneté**. Les médiateurs « pionniers » sont perçus comme ayant beaucoup d'expérience de travail. Ce sont des personnes de ressource importantes. D'un côté, ils s'identifient avec le Centre, puisqu'ils ont participé à l'élaboration du code de déontologie, la charte, etc. et de l'autre côté ils disposent de beaucoup d'expérience de travail qu'ils peuvent transmettre aux médiateurs novices. Ces

derniers n'ont pas eu la possibilité d'assister à la création du Centre. Par ailleurs, ils disposent généralement de peu d'expérience en médiation et partent ainsi sur des bases tout à fait différentes. Ceci peut impliquer des vues divergentes qui peuvent créer des tensions entre les anciens et les nouveaux.

Ce projet réalisé par le CESIJE pour le Centre de Médiation est considéré, par certaines personnes rencontrées, comme une occasion de développer des pistes, afin de créer un cadre commun pour fédérer davantage l'équipe du Centre.

Enfin, le personnel du Centre se distingue selon **le type de contrat**. D'un côté, nous avons les « fixes », ou encore les « permanents » du Centre qui y travaillent à temps plein: un coordinateur du service, une juriste, une assistante sociale et une secrétaire. Ils assurent le fonctionnement quotidien du Centre. Cette équipe soudée est en quelque sorte le cœur du service. Les affaires journalières et la coordination du Centre sont assurées par une équipe de permanents. Au Centre, chacun des membres de l'équipe fixe a des charges définies : le rôle du coordinateur est d'organiser les rencontres avec les personnes intéressées, les entretiens préliminaires et puis les rencontres en médiation. A ce travail s'ajoute la tâche de la promotion de la médiation.

Le rôle du juriste est d'intervenir soit comme médiatrice, soit comme experte juridique « impartiale » à la demande des médiateurs ou des médiés : son rôle est d'informer les médiateurs à propos des aspects juridiques des dossiers ainsi que de donner des informations juridiques aux médiés ou à d'autres demandeurs dans le cadre du service « accès au droit ».

Le rôle de l'assistante sociale est d'intervenir comme médiatrice et de donner des informations d'orientation sociale dans le cadre du service « accès au droit ». La juriste ainsi que l'assistante sociale ne peuvent cependant assumer qu'un seul rôle pour un même dossier.

En ce qui concerne les jeunes qui ont décidé de vivre seule, l'assistante sociale assure aussi le suivi social de ceux qui bénéficient d'un logement mis à disposition par l'association Wunnéngshëllef asbl<sup>4</sup>, dont le Centre de Médiation est membre.

Tout le travail administratif (courrier, téléphones, rendez-vous, etc.) est prise en charge par la secrétaire<sup>5</sup>. L'équipe des permanents tient à ce que chacun d'eux soit au courant des devoirs de l'autre, afin d'assurer le fonctionnement, même en cas d'absence de l'une ou l'autre personne. Le bon climat de travail a été soulevé à plusieurs reprises dans les interviews par les personnes interrogées.

De l'autre côté, nous avons les vacataires – qui travaillent « sur vacation », sans contrat de travail (au moment de la collecte des données) et qui sont tous rémunérés suivant un tarif fixe, qui est le même pour tous. Cependant, un contrat de travail pour les vacataires est en cours d'élaboration. Actuellement, il y a une vingtaine de médiateurs actifs au Centre qui travaillent sur vacation. Certains médiateurs occupent un autre emploi soit à plein temps, soit à temps partiel. D'autres sont retraités ou ne sont plus dans la vie active. Leur statut de vacataire

---

<sup>4</sup>L'association Wunnéngshëllef asbl met à disposition des logements à loyer modéré, généralement pour une durée de 3 ans. La personne bénéficiant du logement doit avoir élaboré un projet de vie pour ces 3 années et est encadrée par une personne responsable qui assure le suivi social de la personne occupant le logement.

<sup>5</sup>Demaret P. (2004, p.19) : L'expérience en médiation. Etude sur la pratique du Centre de Médiation de Luxembourg.

implique qu'ils interviennent ponctuellement et qu'ils n'ont donc pas l'occasion de rencontrer fréquemment tous les autres médiateurs.

Les permanents du Centre ont été décrits par les vacataires rencontrés comme des personnes de ressource importantes. D'après eux, les permanents sont disponibles pour donner aux médiateurs vacataires toutes sortes d'informations concernant l'organisation, les méthodes choisies en médiation et les problèmes rencontrés. Les médiateurs vacataires se sentent toujours bien accueillis et apprécient la confiance que le Centre leur témoigne.

#### **4.3.2 La pluridisciplinarité de l'équipe de médiateurs**

La pluridisciplinarité des médiateurs est un autre atout du Centre. Les médiateurs ont des formations initiales différentes : on y retrouve des assistants sociaux, des éducateurs, des instituteurs, des juristes, des psychologues, des pédagogues, etc. Les médiateurs rencontrés trouvent cette pluridisciplinarité très favorable, puisqu'ils disposent d'un savoir particulier, complémentaire à la médiation. Ainsi par exemple les médiations du type familial pourraient-elles être gérées en co-médiation par deux médiateurs ayant chacun des compétences complémentaires (compétences juridiques du juriste ; compétences en psychologie du psychologue). Cette constellation pluridisciplinaire est surtout favorable quand émergent des sujets très délicats qui demandent des connaissances spécifiques qui dépassent le cadre de la médiation.

Des connaissances en droit sont considérées comme particulièrement importantes quand les médiés ont des sujets délicats à régler : « *schonn duerch ee Joer Praxis hunn ech gemierkt, datt et awer immens wichteg ass e gudden Background zu hunn, zum Beispill, et soll een e juristescht Wëssen hunn [fir ze wëssen] wéi déi verschidde Méiglechkeeten iwwerhaapt funktionnéieren* » (6 :5 ; 45 :47).

Il est cependant intéressant de relever que, le Centre de Médiation tient à présenter ses vacataires aux médiés en tant que *médiateur* et non pas comme juriste médiateur ou psychologue médiateur.

#### **4.3.3 La politique de formation continue de l'équipe des médiateurs au Centre**

Dans le but de promouvoir la médiation et de l'établir comme profession, il faut d'après certaines personnes interrogées, convaincre le public et la politique par une bonne qualification des médiateurs permanents et vacataires : « *wa mir gären eng Médiatioun hätten déi hei réusséiert hei zu Lëtzebuerg, an dat ass nach ëmmer net 100 Prozent garantéiert, mussen mir e Maximum vu Léit hunn, déi qualifizéiert sinn an déi e Maximum vun Studien maachen* » (3 :48 ; 14 :14).

Des formations continues sont ainsi régulièrement proposées par les responsables du Centre. Elles offrent la possibilité aux médiateurs et aux permanents de se former de manière continue. Soit les formations sont dispensées en interne par des experts invités par les responsables du Centre de Médiation, soit les vacataires sont informés sur certaines formations intéressantes qui se donnent en externe. Par le biais de la formation permanente de ses membres, vacataires et fixes, le Centre essaye de maintenir de manière continue la qualité de ses services. Certaines

personnes suggèrent même d'obliger tout le personnel à participer régulièrement à des formations continues (au moins une fois par an par exemple) afin de maintenir le niveau de qualité du Centre.

Ainsi les permanents du Centre sont-ils aussi encouragés à s'engager de manière régulière dans des formations. Il a été cependant mentionné que la formation continue des permanents présente l'inconvénient d'engendrer des retards dans la gestion des dossiers, mais aussi des retards dans le traitement des affaires quotidiennes du Centre.

Par ailleurs, toujours dans une optique de formation permanente de son personnel, la bibliothèque du Centre met à la disposition de ses membres une multitude d'ouvrages spécialisés. Les livres, qui sont actualisés en permanence, peuvent être empruntés par tout le personnel du Centre.

#### **4.3.4 La co-médiation**

Les médiateurs travaillent en équipe, en co-médiation. Ces équipes ne sont pas fixes et les médiateurs sont amenés à travailler avec d'autres médiateurs. D'après les médiateurs interviewés, la co-médiation permet la « régulation mutuelle » des médiateurs (1 :38 ; 175 :175). Un contre-poids est donné en cas de partialité d'un médiateur, un soutien est garanti en cas d'incertitude. La co-médiation a aussi été décrite dans les interviews comme « *formation continue permanente* » (3 :31 ; 99 :107). La co-médiation est à cet effet aussi un outil de formation. Elle offre des possibilités d'échanges en expériences et permet l'enrichissement réciproque. L'échange d'expériences est jugé particulièrement important pour les médiateurs novices qui disposent encore de peu d'expérience. Un échange rétrospectif après la séance de médiation -appelé une *intervision*- permet aux co-médiateurs de récapituler les points forts de la co-médiation mais aussi de discuter les moments faibles (1 :18 ; 53 :53). En outre, un échange sur les attentes des médiés permet aux médiateurs de mieux se préparer pour la prochaine séance afin d'aider les médiés à trouver un accord : « *fir dee Moment ze kucken, wat wär vläicht e wichtige Punkt fir d'nächste Kéier unzepaken* » (1 :18 ; 53 :53).

Comme chaque médiateur développe son propre style, il va de soi que certains styles s'accordent plus que d'autres. Une des personnes interviewées racontait p.ex: « *Ech fannen dat interessant fir ofwiesselnd sech zesammen ze setzen a Médiatioun ze maachen. Well et jo awer eppes ass wat vun engem perséinleche Stil geprägt ass, [...] all déi Saachen si jo ëmmer perséinlech gefierft. Wéi déi verschidde Faarwen beienee passen, dat ass elo eng aner Fro* » (6:19; 114:122).

Ainsi peut on dire que la composition de l'équipe de médiateurs a toujours une influence sur la qualité de la médiation: une équipe homme – femme aussi bien qu'une équipe pluridisciplinaire (médiateur-juriste ; médiateur-psychologue) sont considérées comme des atouts. Surtout pour les médiations de couple, il s'avère selon certains médiateurs, favorable d'avoir un médiateur masculin et féminin pour que le couple des médiés se sente à l'aise. Ainsi une complémentarité des sensibilités et des savoirs est elle assurée en faisant travailler ensemble un homme et une femme «*dat ass de Gender-Aspekt, dass do Mann a Fra sinn als Médiateur [...] ech mengen*

*Männer hunn eng aner Sensibilitéit wéi d’Fraen, dat kann hëllef bei verschiddene Saachen»*  
(1 :2 ; 9 :9).

#### **4.3.5 La flexibilité du travail**

Les médiateurs ont la possibilité de travailler dans tous les types de médiation (familiale, réparatrice, pénale, voisinage). La préférence pour un type de médiation plutôt que pour un autre résulte généralement des expériences de travail du médiateur. En tant que novices, les médiateurs préfèrent « commencer » par des médiations réparatrices pour se diriger ensuite vers la médiation pénale et en dernier lieu vers la médiation familiale. D’après la plupart des médiateurs interviewés, c’est la médiation familiale qui demande le plus d’expérience et de qualifications. En outre, les médiateurs ont la possibilité du choix des dossiers proposés par le Centre: une médiation proposée par le coordinateur peut être refusée. Les médiateurs ont aussi la possibilité d’interrompre la séance de médiation, au cas où le médiateur ne se sentirait plus à même de continuer la médiation. Il peut soit refuser (par exemple en cas de connaissance des médiés), soit interrompre, soit clôturer voire même transmettre la médiation à un autre médiateur (l’exit out).

#### **4.3.6 Le multilinguisme**

Le multilinguisme des médiateurs est également perçu comme un atout, car il permet au Centre de pouvoir proposer les médiations dans la langue maternelle des médiés (p.ex en langue portugaise, italienne, allemande, anglaise, etc.). Ceci est surtout important en raison de la situation singulière au Luxembourg où souvent les familles immigrées ne maîtrisent pas encore suffisamment la langue française ou luxembourgeoise pour pouvoir s’exprimer en médiation.

La situation linguistique particulière implique que le coordinateur doit bien connaître le niveau de maîtrise de la langue des médiateurs dans laquelle la médiation va avoir lieu.

Ceci est particulièrement important pour des médiations familiales dans lesquelles l’expression des sentiments des médiés est essentielle.

#### **4.3.7 Le climat de travail convivial et la bonne communication dans l’équipe**

Les médiateurs du Centre ont souligné le climat de travail convivial. L’ambiance de travail a été décrite comme très agréable. Les quatre permanents du Centre forment une équipe qui s’entend bien, comme le décrit « *et ass eng flott Equipe, di véier Permanenten, et ass eng gutt Entente do* » (1 :29 ; 157 :157). Les médiateurs décrivent aussi dans les interviews qu’ils s’entendent généralement bien entre eux, même si l’équipe soudée du départ n’existe plus au Centre. En outre, les médiateurs ont soulevé le plaisir qu’ils éprouvent à participer à des activités avec leurs collègues en dehors du milieu de travail par exemple, les sorties et le barbecue. Ces activités favorisent le développement d’un esprit d’équipe.

En outre, les médiateurs interrogés ont approuvé la bonne communication (généralement par e-mail). Le contact avec les médiateurs fixes est jugé bon, puisqu’un échange permanent a lieu. La plupart des médiateurs se sentent bien informés via les réunions de service. Les rapports de

réunions et le rapport annuel qui contient une synthèse des activités de l'année passée ont également été cités comme source importante d'information.

#### **4.3.8 La formation des stagiaires**

Le Centre a comme mission de former des stagiaires en médiation. Des échanges avec l'Université du Luxembourg et d'autres Universités (surtout celle de Sion en Suisse) sont à cet effet organisés chaque année. Le Centre accueille une dizaine de stagiaires en médiation de l'Université Kurt Bösch de Sion ainsi que des stagiaires en médiation de l'Université du Luxembourg. Il organise en plus annuellement des conférences publiques. Dans le but d'entretenir un échange avec d'autres services qui offrent la médiation au Luxembourg (par exemple Pro Familia, Espace Parole etc.), ceux-ci sont toujours invités aux conférences et aux formations organisées par le Centre. Pendant ces journées, les personnes des différents services qui offrent la médiation peuvent faire connaissance et échanger leurs expériences.

La spécificité du Centre est, qu'il offre aux stagiaires, -qui sont tenus de prêter dans le cadre de leur formation universitaire cinquante heures de stage- la possibilité de participer aux séances mêmes de médiation, soit activement, soit en tant qu'observateur.

De façon générale, les responsables du Centre recommandent aux stagiaires d'observer d'abord le déroulement avant d'intervenir activement. L'objectif est d'éviter une intervention non appropriée de la part du stagiaire. Dans cette situation, l'équipe se compose alors de trois médiateurs : le médiateur délégué, le co-médiateur et le stagiaire. On essaie d'informer les médiateurs toujours à l'avance concernant la présence du stagiaire lors de la séance.

#### **4.3.9 La localisation avantageuse du Centre**

En dernier lieu, la plupart des médiateurs ont mentionné la localisation avantageuse du Centre de Médiation au cœur de la ville de Luxembourg. Il est facilement accessible par tous puisque ses locaux se situent en face de la Gare Centrale. Ensuite, il est situé dans le quartier de la ville où se concentrent la plupart des problèmes et des conflits.

#### **4.3.10 Modélisation de la médiation familiale, pénale et réparatrice**

Comme mise en évidence dans le chapitre 4.2, l'analyse des données a révélé l'existence de nombreux points communs entre les différents types de médiation, particulièrement en ce qui concerne les compétences et les attitudes des médiateurs. Pourtant, certaines différences ont tout de même été décelées. C'est à partir de celles-ci que nous avons essayé de dresser une modélisation de la médiation familiale ainsi que la modélisation de la médiation pénale et réparatrice. La médiation de voisinage n'a pas été prise en considération, car ce type de médiation est très peu développé au Centre.

Les différences entre les trois types de médiation se situent:



- 1) **au niveau du contexte de départ**
- 2) **au niveau de l'accord**
- 3) **au niveau du exit out<sup>6</sup>**

Comme les médiations pénales et réparatrices sont assez similaires concernant ces trois niveaux, nous avons regroupé ces deux types de médiation dans un seul paragraphe.

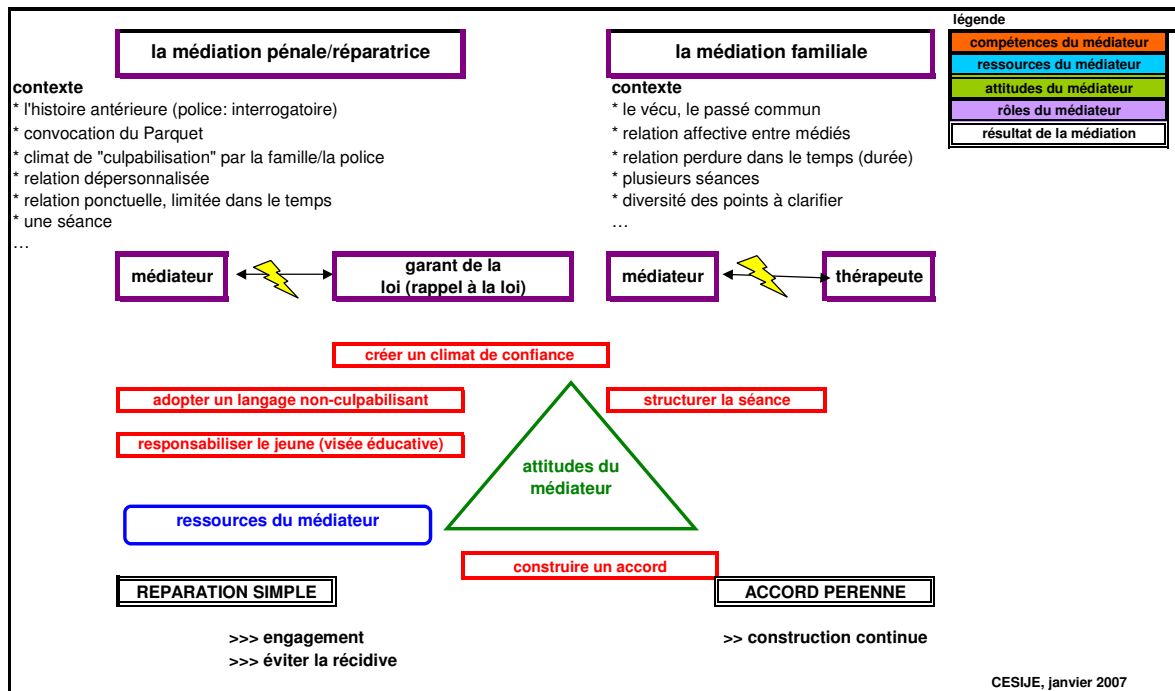
Le schéma suivant représente les attitudes que le médiateur développe, son rôle qui peut être contraire aux autres rôles qu'il joue normalement, ses compétences dont il doit disposer ainsi que les ressources auxquels il a recours.

De même que pour le chapitre 4.2.4., nous avons décomposé la médiation pénale et réparatrice ainsi que la médiation familiale en cinq champs :

- les compétences du médiateur (rectangle rouge)
- ses ressources (rectangle arrondi bleu)
- ses attitudes (triangle vert)
- ses rôles (rectangle violet)
- le résultat du processus de construction de l'accord (rectangle double bord noir)

Dans la version présentée ci-dessous, les aménagements proposés par le groupe ont été pris en compte.

### Schéma représentant la médiation pénale/réparatrice et la médiation familiale



<sup>6</sup> L'«exit out» correspond au moment où le médiateur doit prendre la décision d'interrompre la médiation soit parce qu'il ne se sent plus capable de la gérer soit parce qu'il a le sentiment que les discussions s'enlisent et/ou que la médiation n'est peut-être pas le meilleur moyen pour résoudre le conflit.

#### **4.3.11 La spécificité de la médiation familiale**

En ce qui concerne le **contexte de départ**, la médiation familiale est demandée par des personnes dans l'espoir de résoudre des problèmes familiaux. Les personnes prennent généralement elles-mêmes la décision de venir en médiation.

Les histoires de famille sont a priori des histoires plutôt complexes qui nécessiteront plusieurs séances de médiation « *Do brauchs de fënnef, sechs, acht oder zéng Sëtzungen, ech weess et net* » (3 :22 ; 57 :57). Les médiateurs sont d'avis que ce type de médiation est émotionnellement très fatigant.

Le contexte de départ se caractérise par

- un vécu, un passé commun
- une relation affective entre les médiés
- une relation qui perdure dans le temps
- un grand nombre et une diversité de points à clarifier

Cette complexité du départ demande des méthodes et des techniques spécifiques. Les médiateurs ont cité entre autres : la nécessité de bien structurer la séance, de proposer des sujets à discuter, de diriger le regard des médiés vers le futur, de prendre des notes sur un flipchart, etc. Vu la complexité de la médiation familiale, les compétences professionnelles sont d'après les personnes interviewées d'autant plus importantes. Des connaissances en droit ou en psychologie ont été évoquées comme un atout et les formations continues vues comme une nécessité.

La constellation de l'équipe des médiateurs est aussi jugée particulièrement importante en médiation familiale : la constellation homme/femme et la constellation domaine juridique/social sont préconisées.

En outre, un médiateur familial doit savoir gérer ses propres sentiments par rapport à la situation à médier (rester neutre et impartial). Les médiateurs le perçoivent comme très difficile parce qu'ils sont parfois confrontés à des situations similaires à leurs propres expériences de vie ou à des situations particulièrement graves, comme dans le cas de violence familiale. En outre, ils doivent toujours veiller à ne pas glisser dans la thérapie quand les médiés parlent de leur passé. Comme la médiation familiale est jugée difficile émotionnellement, une autre spécificité de la médiation familiale est que le coordinateur veille toujours à ce que la médiation puisse avoir lieu dans la langue maternelle des médiés, afin qu'ils puissent bien exprimer leurs sentiments.

**L'accord en médiation familiale** doit être pérenne, puisque les médiés doivent pouvoir vivre à long terme avec leur décision. L'accord doit être bien structuré et clair pour les deux parties. L'accord est signé par les parties en question et les médiateurs. Une spécificité de l'accord d'une médiation familiale est que la médiation peut être une réussite sans qu'un accord ne soit signé entre les médiés.

Tous les médiateurs rencontrés soulignent la difficulté à déterminer le moment où il est préférable d'arrêter la séance, car les médiés ne parviennent pas à trouver un accord (exit out). Il apparaît qu'avec l'expérience, les médiateurs arrivent à dégager des indicateurs qui leur permettent de se rendre compte qu'il vaut mieux interrompre la médiation et transmettre le

dossier à un autre médiateur. Ainsi, une personne interviewée décrivait : « *quand je commence à poser beaucoup, beaucoup de questions à une seule personne, c'est que je n'arrive pas à la comprendre et que je n'arrive plus avoir un jugement...* » (4 :14 ; 136 :146). Les médiateurs ont mis en évidence la nécessité d'être honnête envers eux-mêmes, « *d'avoir le courage de dire : voilà je ne veux pas, même devant les gens. Je ne peux pas, je vais passer ce dossier à quelqu'un d'autre* » (4 :20 ; 194 :194). L'exit-out devient ainsi nécessaire quand le médiateur a l'impression de sortir de son impartialité, de sa neutralité. Suivant les médiateurs, il convient surtout en médiation familiale de limiter la séance à une heure et demie, parce que les médiés eux aussi sont fatigués « *d'Leit hunn immens vill Emotiounen, d'Leit kräischen, an no annerhallwer Stonn ass een e bëssi ausgelaugt [...]* » (13 :10 ; 81 :87).

#### **4.3.12 La spécificité de la médiation pénale et réparatrice**

En médiation pénale et en médiation réparatrice, le **contexte de départ** est similaire.

Le contexte se caractérise par :

- l'histoire antérieure (l'acte, la plainte, l'interrogatoire au commissariat de police)
- une lettre d'information du Parquet
- un climat de culpabilisation (par la famille/la police)
- une relation souvent dépersonnalisée par rapport à la victime (p.ex vol à l'étalage)
- une relation ponctuelle, limitée dans le temps entre l'auteur et la victime,
- une seule séance de médiation

Les méthodes et techniques sont moins spécifiques que dans le cas de la médiation familiale et exigent souvent moins d'expérience de la part des médiateurs. Ceci explique sans doute que les médiateurs les moins expérimentés préfèrent traiter ce type de médiation. Le recours à un langage non culpabilisant et le respect ont été évoqués comme compétences spécifiques dans ce type de médiation. Des connaissances en droit sont considérées comme atout puisque la médiation pénale permet le recours à la loi. La loi sert de balise, elle offre des points de repère. Comme plusieurs personnes sont parfois impliquées dans le conflit (p.ex. groupe de jeunes), une autre compétence professionnelle exigée pour la médiation pénale et réparatrice est la gestion de la dynamique de groupe.

En ce qui concerne le déroulement concret, la prise de contact avec le médié est un peu différente pour la médiation réparatrice que pour la médiation pénale. Pour la médiation réparatrice, ce sont les parents des auteurs mineurs qui reçoivent une recommandation du Parquet pour se présenter avec le mineur au Centre. Par contre pour les médiations pénales, le Centre reçoit le mandat du Parquet pour contacter l'auteur. La personne contactée n'est pas obligée de se présenter en médiation, mais par le choix des mots dans la lettre de prise de contact, une certaine pression est ressentie par la personne.

Pour les médiations auteur-victime en matière pénale, le Centre a comme principe d'inviter d'abord la victime afin de s'assurer que celle-ci est prête pour rencontrer l'auteur. Ensuite (même si la victime refuse de venir en médiation) l'auteur est invité pour voir, s'il accepterait de participer à la médiation. L'accord de l'auteur est interprété comme un indice de bonne volonté

et est communiqué au Parquet. Par contre, si la victime refuse de venir en médiation, le juriste du Centre, en accord avec le Parquet, fait un rappel à la loi à l'auteur. L'auteur est alors informé des sanctions qu'il encoure.

Dans le cas de la médiation pénale et réparatrice la constellation de l'équipe médiateur- co-médiateur ne joue pas un rôle aussi important qu'en médiation familiale. En outre, les médiateurs sont tous d'avis, que la médiation pénale et réparatrice peut être éducative. Cependant, le médiateur ne doit surtout pas être moralisateur et autoritaire : «*D'Médiatioun muss eng éducative Roll hunn, 't ass net de Médiateur dee muss 'Educateur sinn* » (1 :52 ; 247 :247).

**L'accord en médiation pénale et réparatrice** est une réparation simple. Le but est d'éviter la récidive et de rétablir la paix sociale. Un accord signé par les deux parties et les médiateurs est possible. Avec l'accord des parties, un exemplaire est renvoyé au Parquet.

Dans le cas de la médiation réparatrice, le rapport ne fixe que les faits « objectifs » - la date de l'entretien préliminaire, l'accord du médié à participer à la procédure de la médiation, les dates des rencontres et l'accord qui été trouvé par les parties.

Par contre, le rapport de la médiation pénale donne des informations supplémentaires. Il contient une trace de ce qui a été établi entre le médié et le Centre de Médiation (p.ex le temps qui s'est écoulé jusqu'à ce que la personne concernée ait pris contact avec le Centre de Médiation).

Il faut cependant souligner que les contenus des entretiens en médiation ne sont jamais transmis au Parquet. Ils sont traités de manière confidentielle.

### **L'exit-out en médiation**

L'exit-out n'a pas été mentionné dans le cas de la médiation réparatrice ou pénale.

### **Limite de travail du Centre de Médiation pour les affaires pénales et réparatrices**

Le travail des médiateurs se termine après la/les séance (s) de médiation (avec ou sans accord). Si la demande est exprimée par les médiés, le Centre de Médiation assure encore le suivi du dossier, c'est-à-dire il vérifie si l'accord est respecté par les parties.

Les dossiers pénaux ou réparatrices sont renvoyés au Parquet après la médiation. Le Centre ne sait pas si les dossiers retournés au Parquet connaissent une suite. Même si certains médiateurs ont exprimé le souhait de recevoir des informations sur la suite du dossier, pour le Parquet l'intervention du Centre de Médiation se limite à la médiation. La personne interrogée a apporté deux arguments : d'abord, ces informations ne contribueraient pas au meilleur déroulement des séances de médiation. Ensuite, le procureur dispose toujours du pouvoir de décisions concernant la suite du dossier (1 :20 ; 80 :90). Le procureur a toujours le dernier mot.

## **4.4 Les défis polyvalents du Centre de Médiation**

Par ailleurs, nous avons dégagé plusieurs points qui peuvent être à l'origine de tensions dans les médiations. Dans ce chapitre nous avons regroupé tous les sujets qui, soit posent problèmes au Centre et à ses médiateurs, soit sont encore à clarifier ou à régler au sein du Centre de Médiation.

### **4.4.1 L'identité professionnelle, une identité construite par les individus en fonction de leur trajectoire personnelle**

Les identités professionnelles ne sont pas des catégories acquises une fois pour toutes. Elles se composent à partir « d'un parcours, d'une trajectoire et débordent des limites du travail » (Dubar 2004, p. 144). Cela explique pourquoi les personnes qui font le même travail au sein d'une même entreprise construisent des identités professionnelles différentes.

Une des spécificités du Centre est que l'identité professionnelle de ses membres se définit aussi autour de plusieurs pôles qui peuvent être en conflit. Au Centre de Médiation, les médiateurs vacataires exercent –de façon simplifiée- deux professions qu'on va appeler par la suite la profession initiale et la profession de médiateur. Par profession initiale, nous entendons la profession que le médiateur exerce à plein temps, par exemple la profession de juriste, d'assistant social, d'éducateur gradué ou de psychologue.

Le métier de médiateur est, suivant les interviewés, surtout difficile si les compétences exigées dans leur profession initiale sont à l'opposé de celles requises pour le rôle de médiateur. Des tensions identitaires se rencontrent surtout dans la profession de juriste et d'assistant social, professions pour lesquelles la faculté de conseiller est au centre: « *la médiation fait appel à d'autres techniques tout à fait différentes de celles de notre travail de base* » (4 :3 ; 54 :60). Suivant les personnes interrogées, il est très difficile de dissocier ces deux rôles quand on débute dans le métier de médiateur. Même si on apprend à jongler entre les deux rôles au cours du temps, il faut toujours rester vigilant : « *Jo, am Ufank war dat schwéier [déli zwou Rollen ze trennen], mee herno geet et awer, mä do muss een eng Zäit eng Aarbecht u sech selwer maachen* » (12:7; 49:51). Inversement, les médiateurs expriment également l'influence de la profession de médiateur dans la profession initiale. Une médiatrice a par exemple expliqué avoir changé son attitude en tant qu'assistante sociale: « *je suis moins dirigiste [dans ma profession initiale] qu'avant quand je faisais moins de médiation* » (4 :13 ; 132 :132).

A cette situation complexe s'ajoutent les différences entre les méthodes et les techniques de travail utilisées par les médiateurs ayant suivi différentes formations en médiation. Suivant les personnes rencontrées, les médiateurs issus de la formation Morineau se basent prioritairement sur les sentiments des médiés, alors que les universitaires ont à priori une approche plus théorique. Dans les interviews, les médiateurs ont toujours souligné la complémentarité de ces deux approches. Les universitaires non expérimentés ont souligné qu'ils apprécient et mettent à profit les techniques de travail qu'ils ont appris des pionniers du Centre de Médiation. Un médiateur-universitaire a par exemple expliqué que « *Jacqueline Morineau a tous les petits trucs bien pratiques que les universitaires n'ont pas [...]* » (4 :3 ; 54 :60).

Retenons que l'identité professionnelle d'un médiateur du Centre est influencée par sa formation initiale, sa formation en médiation, les formations continues suivies ainsi que ses expériences professionnelles et personnelles. La collaboration quotidienne de toutes ces différentes personnes ayant des expériences, des formations et des âges différents est estimée très complexe, mais surtout très enrichissante.

#### **4.4.2 Le paradoxe des concepts de neutralité et d'impartialité**

Tous les médiateurs s'accordent pour dire qu'un médiateur doit être neutre et impartial. Les interviews individuelles et la première discussion de groupe ont cependant mis en évidence que ces concepts ont des significations différentes et recouvrent des pratiques différentes selon les médiateurs. Pour certains d'entre eux, être neutre signifie entrer dans la médiation sans préjugés. Pour d'autres cela signifie maintenir l'équilibre entre les parties « *'t muss een op t' Rappports de pouvoir oppassen. D'Fraen déi net schafften, déi si ganz oft [benodeelegt], well d'Männer do Positioun iwwert se huelen [...] do muss een dann awer och erëm alee den dass dat en Equiliber gött [...] mir musse kucken dass mer ëmmer neutral bleiwen* » (12 : 4 ; 30 :42). Un autre médiateur utilise le terme neutre pour exprimer « *humilité sans jugement* » (1 :51 : 247 :247). D'autres encore soulignent qu'un médiateur ne peut jamais être totalement impartial « *Quand les médiés sortent des choses aberrantes, c'est pas possible, mais l'unique chose c'est qu'ils ne le ressentent pas [...] parce que même rien que des reformulations peuvent montrer le jugement qu'on a [...], c'est hyper difficile je trouve* » (4 :38, 132 :146). Certains diront même qu'un médiateur est multipartial : il prend aussi bien parti pour A que pour B. Soulignons que ces différentes visions peuvent sous-tendre des pratiques de médiation différentes ce qui peut parfois poser des problèmes lors des co-médiations.

La neutralité est un problème auquel ne sont pas seulement confrontés les médiateurs, mais aussi les thérapeutes. Pour von Schlippe et Schweitzer (2003, p.120) qui sont des experts dans le domaine de la thérapie systémique, le terme de neutralité est souvent mal compris. Cela ne signifie pas de ne pas avoir d'opinion personnelle, mais de ne pas l'imposer de manière doctrinaire. Les deux auteurs distinguent trois types de neutralité :

1) *La neutralité envers des personnes.* On ne fait pas savoir du côté de quel parti on se trouve. Ceci évite d'être entraîné dans des conflits entre deux partis. Ceci permet de concentrer son attention sur ce qui se passe entre les deux.

2) *La neutralité envers des problèmes ou des symptômes.* Le conseiller ne fait pas savoir son opinion sur le problème ou le symptôme. Par exemple, il ne juge pas le fait qu'un adolescent quitte la maison des parents, que la grand-mère s'implique dans l'éducation des enfants, que la mère prend des calmants, que le père boit, etc.

3) *La neutralité envers les idées.* Le conseiller ne fait pas savoir où se trouve sa préférence en matière d'explication d'un problème, de propositions de solutions, de valeurs. Il ne dit pas s'il trouve cela bien qu'un appartement soit nettoyé tous les jours, ou une fois par an seulement, ou si un couple a une relation platonique ou sado-masochiste.

Pour von Schlippe et Schweitzer, la neutralité est une attitude professionnelle adaptée à certains contextes, mais qu'il ne faut pas ériger en dogme. Dans la thérapie systémique, comme dans la médiation sans doute, il y a parfois de bonnes raisons pour abandonner une attitude neutre.

Dans la littérature spécialisée, le problème de la neutralité est vu souvent comme une tâche difficile et compliquée. Suivant Lascoux la neutralité du médiateur est l'expression d'un choix philosophique et elle se vérifie par sa maîtrise des techniques de communication. « *À tout moment, il reste neutre quant à l'idée même que le conflit soit résolu, à ses yeux, aux dépens de l'une ou de l'autre des parties. Cette attitude n'est pas une des plus simples. (...) Il ne juge pas s'il y a gain ou perte : il s'assure de la satisfaction des personnes quant au déroulement de la médiation et de leur anticipation quant à la solution qu'elles ont adoptée, élaborée, choisie ou inventée ensemble. Une omission ou une négligence dans ce domaine et l'engagement des parties pourrait être remise en cause.* » (Lascoux 2001, p. 32) Le médiateur fournit un moyen, pas une garantie de résultat. De surcroît, suivant Lascoux « *le juste milieu prend en compte la mesure toute relative de l'univers émotionnel. La mesure de ce milieu ne peut s'effectuer avec un instrument classique. L'équité dans les relations humaines est une affaire très individualisée. Le rôle du médiateur est de favoriser l'établissement de cet équilibre spécifique.* » Lascoux (2001, p.33).

D'après Lascoux, la neutralité n'est pas évidente et comporte des paradoxes. Elle « *est très délicate et nécessite des considérations plus larges. Elle se réfléchit. Elle se mûrit.* » (Lascoux 2001,p.75). Le médiateur accompagne certes les parties vers une solution qui leur sera la plus agréable, mais aussi celle qui leur sera la moins coûteuse et la plus facile à respecter. Lascoux parle des « parasites de la pensée » (Lascoux 2001, p. 90): un médiateur ne peut pas se permettre d'avoir l'esprit obscurci : c'est-à-dire faire référence à ses propres expériences négatives avec un certain type de personnes. Ainsi, le médiateur doit savoir se « déparasiter ». Il doit être conscient de son discours intérieur.

#### **4.4.3 Des conventions non formalisées**

Comme nous venons de voir dans le chapitre 4.1, le Centre de Médiation a connu une évolution bien spécifique. L'établissement de la médiation dans la société luxembourgeoise a suivi un chemin long et dur. Le Centre de Médiation est né d'un esprit pionnier qui a rassemblé l'équipe sous l'égide de Jos Bewer, qui était porteur du projet.

De nombreux contacts interpersonnels ont été créés au cours des années tant avec les différents ministères qu'avec le Parquet, etc.

Les relations qui se sont nouées étaient liées aux personnes. Ainsi, la collaboration du Centre avec les instances se fonde sur des liens interpersonnels et des accords qui n'ont pas été formalisés. Cela entraîne le risque que si les personnes changent, les accords sont remis en question.

#### **4.4.4 Le délaissement des réunions de service et les conséquences**

L'évolution rapide du Centre de Médiation a rendu nécessaire une équipe de professionnels hautement qualifiés: au cours des années, le nombre de dossiers à traiter ainsi que le nombre de demandes pour avoir des informations et des formations en médiation ont augmenté considérablement. En conséquence, deux permanents ont suivi au cours des années 2001-2003 une formation en Master en médiation à l'Université de Sion en Suisse. À l'époque, l'Université du Luxembourg n'existait pas encore. Leur absence temporaire provoquait divers problèmes de gestion du service. La réunion de service par exemple a été reportée à plusieurs reprises, soit à cause de l'absence des permanents, soit en raison d'un nombre insuffisant de participants. Le manque de réunions de service a contribué encore à augmenter l'isolement des médiateurs vacataires qui n'ont que rarement l'occasion de se rencontrer. Depuis que la formation universitaire existe, il y a beaucoup de nouveaux médiateurs qui posent leur candidature au Centre de Médiation. L'arrivée de nouvelles recrues renforce encore la nécessité de réinstaller et de systématiser les réunions de service.

#### **4.4.5 Le changement des générations et l'affaiblissement du sentiment d'appartenance**

Le Centre de Médiation doit faire face à un changement des générations. Les premiers médiateurs du Centre qui ont commencé leur travail vers 1998 se retirent maintenant dix ans plus tard. Ayant participé à la création du Centre, à sa transformation en asbl et à l'élaboration de son code de déontologie, leur sentiment d'appartenance au Centre est très important. *«Déi éischt Médiatoren, dat ass scho wichteg, si hu matgeschafft un der ASBL. Et sinn d'Médiatoren selwer déi matgeschafft hunn um Code de déontologie [...],[...] Dass mir elo zu souvill hei sinn, [kann et sinn] dass [si d'Gefill hunn] dass et net méi hiren eegenen Centre de Médiation ass. Dee Sentiment d'appartenance ass vläicht net méi sou präsent»* (Int 1:40; 178:178).

Certaines interviews ont pu mettre en évidence une certaine nostalgie envers l'ancien Centre. Les anciens vivent la transition du Centre de manière difficile. Ils se sentent un peu dépossédé de « leur » Centre, avec l'arrivée des nouveaux médiateurs, qui ne partagent pas leur vision de la médiation et qui n'ont plus ce lien intensif avec celui-ci.

Les analyses ont cependant aussi révélé une réelle volonté de la part des médiateurs de recréer des liens afin de réduire le fossé entre les anciens et les nouveaux au sein de l'équipe des vacataires. La réflexion sur les procédures de travail du Centre dans le cadre du projet réalisé par le CESIJE peut être un premier pas vers la création de nouveaux liens.

#### **4.4.6 La gestion des stagiaires, un « casse-tête »**

Comme nous venons de voir (point 4.3.8.), le Centre de Médiation a un contrat de partenariat avec l'Université du Luxembourg et d'autres Universités (comme p.ex. l'Université de Sion).

L'ancien président du Centre était en même temps responsable du stage de la formation universitaire. Ceci implique que le Centre accueille chaque année une dizaine de stagiaires inscrits à l'Université. Puisqu'il n'existe pas d'alternatives, il arrive même que le Centre



accueille en plus les stagiaires qui n'ont pas trouvé une place pour faire leur stage. Ceci entraîne que le stage devient difficilement gérable. Suivant les personnes demandées, la gestion de l'encadrement des stagiaires est un sujet fortement discuté aussi bien parmi les permanents que parmi les médiateurs vacataires.

Pendant les semaines de stage, les permanents du Centre sont occupés à prendre en charge les stagiaires et à trouver des séances de médiations auxquelles ils peuvent assister. Les médiateurs vacataires de leur côté se lassent de la présence permanente de stagiaires dans les séances. En outre, ils s'interrogent sur leur fonction par rapport au stagiaire : est-ce qu'il est souhaité d'évaluer le stagiaire ? D'après quels critères faut-il évaluer les stagiaires ?

En outre, d'après les permanents interrogés, la formation universitaire prescrit une date précise à laquelle le rapport de stage doit être délivré. Cette « pression » exercée par la formation universitaire sur les étudiants est aussi tangible dans le Centre. Celui-ci doit veiller à ce que tous les stagiaires puissent faire leurs 50 heures de stage jusqu'à cette date limite prescrite par l'Université. Un stagiaire qui a affaire à des médiés qui reportent toujours les rendez-vous, risque de ne pas avoir terminé ses 50 heures de stage dans les délais. À cet effet, le Centre essaie de soulager les médiateurs et de remédier à cette situation difficile en organisant des jeux de rôle avec les étudiants en formation, qui sont comptés comme heures de stage. Cependant, l'organisation et la mise en œuvre de ces jeux de rôle nécessitent aussi beaucoup de préparations, un travail supplémentaire qui s'ajoute à leurs activités de base. Une personne interrogée décrit par exemple « *t ass vill prenant vun eis, di zwee Deeg do ware mir voll am Asaz* » (1 :27 ; 131 :133).

#### **4.4.7 D'une attitude réactive à une attitude proactive**

En raison de sa popularité, de son développement et de ses expériences acquises dans le domaine de la médiation, mais surtout en raison de sa mission de promouvoir la médiation (voir les statuts du Centre de Médiation), le Centre est devenu beaucoup plus actif. Il a développé un service « relations publiques » dont le coordinateur est responsable. Des campagnes de sensibilisation ont été lancées dans différents services sociaux, mais aussi dans des établissements scolaires. Des conférences publiques ont également été organisées. Dans le cadre des formations continues pour ses médiateurs, le Centre invite toujours des experts en médiation. L'expert est alors formateur dans les formations continues et l'orateur d'une conférence publique. Suivant la personne interviewée, l'organisation de la conférence prend beaucoup de temps qui s'ajoute au travail quotidien des permanents.

Pour promouvoir le Centre de Médiation au-delà de l'arrondissement Centre du Grand-Duché, le projet « sensibilisation à la médiation » a été lancé au Nord du pays (Ettelbrück). Ce projet vise à rendre la médiation plus populaire au Nord.

En outre, les responsables du Centre ont élaboré et distribué des dépliants d'information. Le but du dépliant est d'informer le public qu'ils offrent sur demande une sensibilisation à la médiation ou bien une formation en médiation dans les organisations intéressées. L'objectif de ces formations en médiation est de former le personnel à gérer leurs propres conflits et ceux de leurs clients.

Un autre projet lancé par le Centre est le tournage d'une vidéo/DVD d'un exemple de médiation. Comme la plupart des gens n'ont pas d'idées sur ce qu'est la médiation, ce DVD peut être utilisé pour clarifier les choses et pour montrer au public un exemple sur le déroulement d'une médiation.

Le projet « médiation scolaire des pairs » est un projet géré par le SNJ (Service National de la Jeunesse) et le SCRIPT (Service de Coordination de la Recherche et de l'Innovation Pédagogiques et Technologiques). Différents lycées participent au projet. Pour assister et soutenir les accompagnateurs adultes et pour assurer la qualité du projet, les professionnels du Centre de Médiation assurent, sur demande du lycée, le suivi.

La publication de différents ouvrages au sujet de la médiation au Luxembourg fait aussi partie des différents projets du Centre de Médiation. Actuellement l'objectif est de publier les études réalisées dans le cadre de la formation « diplôme universitaire en médiation (DUM) » offerte à l'Université du Luxembourg. En 2004, deux études, réalisées dans le cadre d'une formation « Master en médiation » ont déjà été publiées.

Le Centre de Médiation souhaite également développer la recherche en médiation.

Le Centre de Médiation a aussi pour projet de développer des campagnes de sensibilisation du grand public en vue d'augmenter le nombre de demandes volontaires : en 2003 il y avait 30% de demandes volontaires – mais en 2004, il y en avait déjà 40% (1 :31 ; 157 :160).

## **4.5 Conclusion du chapitre l'analyse interne**

D'un projet innovateur du fondateur Jos Bewer, le Centre de Médiation est devenu aujourd'hui un Centre de médiateurs professionnels hautement qualifiés.

Son évolution singulière se caractérise d'un côté par une équipe de médiateurs permanents et vacataires de plus en plus importante qui doit répondre à une demande toujours plus grande en médiation. De l'autre côté, l'introduction de la formation universitaire a entraîné une équipe diversifiée, qui se distingue non seulement au niveau de l'ancienneté, mais aussi en fonction de la formation suivie en médiation.

L'agrandissement de l'équipe rend plus que jamais nécessaire de clarifier, de systématiser et de renforcer les structures organisationnelles existantes. Un cadre de travail bien défini aidera à orienter et à structurer le travail de médiation des vacataires ainsi que le travail quotidien des permanents du Centre. L'analyse interne a notamment dégagé un cadre organisationnel qui sera à développer et à systématiser dans les années à venir.

Le cadre du Centre se caractérise par son code de déontologie, sa charte et ses procédures de travail (protocoolisation des séances de médiation, l'intervision, la co-médiation, les réunions de service). L'équipe est pluridisciplinaire, multilingue et certifiée/diplômée dans la médiation. Des compétences et des attitudes professionnelles communes aux différents types de médiation ont été identifiées. Par ailleurs, une modélisation des différents types de médiation a été proposée. Les données récoltées ont également permis de dégager des compétences et attitudes spécifiques aux différents types de médiation.

Dans l'objectif de maintenir la qualité de ses services dans le futur et d'affirmer l'identité du Centre, une ligne commune pourrait répondre aux questions des vacataires, comme :

- La formation continue, ne devrait-elle pas devenir obligatoire ?
- Quelle fonction doit assumer le médiateur vacataire envers le stagiaire ?
- Qu'est-ce que signifient neutralité et impartialité pour les médiateurs du Centre de Médiation ?

La clarification et le renforcement des structures existantes comprend aussi la nécessité de systématiser le travail quotidien du Centre afin de remédier à la surcharge permanente du personnel fixe (travail de promotion, gestion des stages, publication, etc.).

Il revient maintenant aux responsables du Centre de revoir le cadre existant et de le mettre en discussion avec les vacataires du Centre.

## **5 Résultats de l'analyse externe : le contexte social, légal et économique du Centre de Médiation**

Dans la partie II du rapport, nous présentons les résultats des données récoltées auprès des personnes externes du Centre de Médiation.

L'objectif de la deuxième partie du projet était de recueillir des informations auprès des personnes appartenant aux différents domaines, notamment politique, juridique et social, afin de répondre aux questions suivantes :

- Quelle est la **spécificité du Centre** (élaborée dans la première partie du projet) par rapport à d'autres institutions/services pratiquant également la médiation au Luxembourg ?
- Quelles sont les **tendances futures** de la médiation au Luxembourg ? Dans quelle mesure la médiation a-t-elle trouvé sa place dans la société luxembourgeoise ?
- Quelles seraient les **répercussions sur le travail du Centre si le service ne pouvait plus être offert gratuitement** ?

Le présent texte est structuré de la façon suivante :

Chaque chapitre commence avec une partie plutôt générale, qui redonne les points de vue qui sont partagés par toutes les personnes interrogées. Viennent ensuite les réponses et les sujets abordés par les personnes rencontrées en fonction de leur domaine de travail: les responsables politiques, les juristes et en dernier lieu les personnes rencontrées dans différents domaines sociaux.

### **5.1 La popularité de la médiation suivant les externes du Centre**

Avant de répondre aux trois questions de départ, nous allons présenter dans ce chapitre, l'image actuelle que les personnes rencontrées ont de la médiation au Luxembourg. Rappelons qu'il s'agit de personnes externes au Centre qui sont en contact ou utilisent la médiation dans le cadre de leur travail.

### **5.2 Un changement de mentalité qui nécessite encore du temps et la nécessité d'explicitier et de promouvoir le concept de la médiation**

La médiation est considérée par toutes les personnes rencontrées comme une démarche importante qui répond à une évolution de la société vers de nouvelles méthodes de régulation de conflit. La médiation est particulièrement appropriée dans différents cadres : celui de la justice, celui de l'aide aux familles en difficultés, celui de l'école et de l'enfant. Elle contribue également à la réduction de poursuites en justice.

Actuellement, la médiation est connue surtout par les professionnels et les jeunes<sup>7</sup>. Par contre, elle manque encore de popularité dans la société luxembourgeoise en général – d'où l'importance pour le Centre de Médiation de développer des stratégies de communication en vue de promouvoir la médiation auprès du public luxembourgeois.

### **5.2.1 La médiation est reconnue et soutenue par les instances politiques nationales**

La médiation est reconnue et soutenue par toutes les instances politiques nationales et européennes (voir lignes directrices du Conseil de l'Europe). Les différents ministères (Ministère de la Famille et de l'Intégration, Ministère de l'Éducation nationale, Ministère de la Justice, etc.) soutiennent le développement de la médiation. À cet égard, les responsables politiques sont convaincus que la continuité est garantie : la formation universitaire a été mise en place et il est prévu maintenant que la médiation devienne une mesure à proposer dans les textes de loi (loi pénale, loi concernant le divorce). Selon les personnes interrogées, la médiation est aujourd'hui assez bien connue chez les professionnels du secteur social, de la jeunesse, de la famille et du secteur juridique.

### **5.2.2 L'émergence de nouvelles lois concernant la médiation comme indice de sa popularité**

Les juristes rencontrés sont convaincus que, dans les années à venir, les lois qui proposent la médiation vont augmenter, puisque les instances officielles (ministères, tribunaux, etc.) et le public deviennent de plus en plus conscients des biens-faits de la médiation: « *t sinn ëmmer méi Gesetzer menger Meenung no an Zukunft, déi Médiatioun wäerte virgesinn a proposéieren* » (Int 8 ; p.5). Les interviews permettent également de dire qu'à ce jour, la médiation a définitivement trouvé sa place au Parquet de Luxembourg. Même si la médiation servait au départ prioritairement à « *évacuer les petites affaires* » (Int 6/7, p.1), le Parquet est actuellement convaincu que la méthode de la médiation mène pour certaines affaires à un résultat plus satisfaisant.

D'abord, la médiation est selon les personnes interrogées, complémentaire à la justice, puisque les avocats coûtent cher et souvent les procédures en justice tardent et puisque les tribunaux manquent de personnel pour traiter les dossiers dans des délais raisonnables. Ensuite, la médiation permet de tenir compte précisément de l'aspect psychologique des accusés, un aspect qui est généralement exclu des procédures judiciaires. En justice, au non-respect d'une loi suit une condamnation. En justice on ne demande pas pourquoi le condamné n'a pas respecté la loi. « *'t si vill Leit, déi sech bekloen, well Procéduren laang daueren, d'Leit futti man psychologesch an deier kaschten. Wat och immens vill gesot gëtt, d'Gericht considéiert de Mënsch net als Mënsch, d.h. de ganze psychologesche Volet gëtt guer net betruecht* » (Int 8, p.6).

La reconnaissance de la médiation devient également visible dans le nombre croissant de demandes qui sont remises au Ministère de la Justice pour avoir un agrément comme médiateur

---

<sup>7</sup> D'après les personnes rencontrées travaillant avec des jeunes, la méthode est devenue assez connue grâce à des

pénal. Actuellement, le ministère compte 53 médiateurs pénaux agréés (septembre 06), dont la majorité ont une formation de base de juriste « *Jo et hëlt relativ zou, all déi Leit, déi di Formatioun op der Uni maachen, alleguerten déi kommen mat enger Demande eran (...) an et si vill Juristen dobäi* (Int 9, p.4,5).

Cependant, le succès de la médiation n'est pas reconnu et soutenu par tous les juristes, puisque celle-ci est un outil gratuit pour régler un conflit ou une séparation à l'amiable sans procès : « *Mä et ass fir si net finanziell interessant, well alles wat d'Médiatioun ugeet, dat geet am Fong laanscht si, e bëssen* » (Int 9, S.3). Les affaires traitées en médiation échappent aux avocats et certains, suivant les juristes interrogés, voient dans la médiation une réelle concurrence.

### **5.2.3 Les malentendus liés à l'image publique floue de la médiation**

D'après les personnes du secteur social, la médiation n'est pas encore assez connue dans le public : certaines personnes déplorent le manque en information et en sensibilisation : « *Et fällt mer op, datt vill Léit net wëssen, éischtens datt et Médiatioun gëtt an zweetens, wat Médiatioun ass* » (Int 8, p.7)

Une des interviewées a par exemple expliqué qu'elle aimerait parfois transférer des familles en médiation dans un centre externe, mais que les gens ne sont pas encore prêts à accepter ce genre de choses. Ils préfèrent régler leur conflit en justice puisqu'ils sont convaincus de ne pas trouver un accord en médiation : « *wat sollen déi da lo anescht maachen. Mir gi jo souwisou net eens, komm mir ginn op d'Gericht* » (Int 12, p.6). Une autre personne fait remarquer que le mot « médiateur » est souvent confondu avec d'autres méthodes de communication, comme p.ex. la conciliation : « *Oppassen 't si ganz vill Kommunikatiounsmethoden, déi am Terme vun der Médiatioun drafalen, déi awer keng Médiatioun sinn. De Médiateur de l'Etat, dee mécht u sech keng Médiatioun, mee Conciliatioun* » (Int 8, p.7). Ainsi l'image publique de la médiation est-elle aussi fort marquée par un acteur médiatique qui joue le rôle de conciliateur et non pas de médiateur. Les articles de presse sur les services du « Ombudsmann » contribuent à rendre le terme « médiation » plus populaire, mais par ailleurs brouille aussi l'image de la médiation : « *ech mengen dat Wuert Médiatioun war um Ufank e Friemwuert (...) ech denken zwar och dass déi Ombudsfunktioun, déi a mengen Aen zwar keng richtig Médiatioun ass, mä datt dat der Médiatioun vill zugutt kënnt, well ech mierken et heinsdo och datt mir drop ugeschwat lo ginn nodeems dat anert vill méi an der Press eigentlech bekannt ginn ass* » (Int 14, p.4).

Cette image crée des attentes auprès du public que la médiation ne peut pas satisfaire.

Cette confusion entre les termes de « conciliation » et « médiation » explique au moins en partie le mécontentement de certains médiés qui ont eu une expérience en médiation. Selon une personne interviewée, quelques personnes transférées en médiation revenaient insatisfaites, parce que selon elles, les médiateurs n'intervenaient pas constructivement dans la discussion : « *D'Médiature net genuch intervenieren, jo, zevill schwätze loosse (...) a net heinsdo nohaken, mä allgemeng gëtt dat gesot, dass der heinsdo e bëssen empfangen wéi eng Psychoanalyse, wou och de Patient um Canapé läit an den Dokter mécht heinsdo mmh, oder jo* » (Int 10, p. 2). Ils avaient l'impression de se trouver dans une séance de thérapie.

Même si le terme « médiation » est de plus en plus connu, la plupart des personnes rencontrées ne pensent pas que le public ait une représentation de ce qu'est la médiation. Ceci est d'autant plus difficile, qu'aucun consensus n'existe sur le terme de la médiation.

La plupart des personnes interrogées en concluent qu'il y a encore beaucoup de travail de promotion à faire pour que la médiation devienne un terme courant dans notre société.

### **5.3 La spécificité du Centre de Médiation**

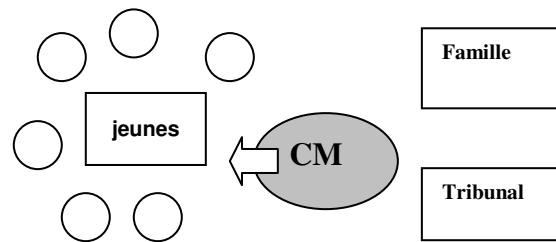
Le Centre de Médiation a été décrit par toutes les personnes interrogées comme un Centre très professionnel, spécialiste dans le domaine de la médiation. Ainsi, l'expression « Centre de Ressource » est souvent tombée.

- Selon les responsables politiques, le Centre est une adresse importante pour les jeunes où ils peuvent demander des informations juridiques.
- Pour les juristes, le Centre est un service dans lequel ils peuvent envoyer des jeunes ou bien des adultes en médiation. En outre, ils recommandent le service gratuit « accès au droit » aux personnes intéressées pour avoir des informations juridiques. Les juristes ont aussi souligné le mandat du Centre pour faire la médiation réparatrice.
- Pour les différents centres sociaux, le Centre est un service spécialisé où la médiation est appliquée d'après les règles de l'art. Ils ont recours à ce dernier pour des cas délicats qui dépassent leurs compétences.

#### **5.3.1 Le Centre de Médiation : une adresse pour les jeunes et au service des jeunes**

Selon les responsables politiques, le Centre de Médiation est perçu prioritairement comme une adresse pour les jeunes et au service des jeunes. En cas de problèmes avec la famille, une médiation familiale est une option à prendre. Le Centre de Médiation est d'abord un Centre pour régler les conflits et pour responsabiliser les jeunes. Le service « accès au droit » est, selon les responsables politiques, le service à développer prioritairement dans les années à venir. Ils estiment ce service particulièrement important puisque les jeunes ont beaucoup de questions dans ce domaine (surtout quand ils ont des problèmes familiaux). Un autre rôle important qui incombe au Centre est de promouvoir le concept de la médiation.

**Le Centre de Médiation et la nécessité de se resituer dans le réseau du secteur jeunesse**



Le Centre de Médiation (CM) a grandi plus vite que tous les autres services du secteur jeunesse (au niveau du nombre d'employés). Le budget accordé au CM est également plus important que pour tous les autres services conventionnés avec la division jeunesse : « *D'Seegele vun der Médiatioun sinn total am Wand* » (Int 2, p.3).

La section jeunesse du Ministère comprend plusieurs services qui se regroupent autour de la population cible : les JEUNES. La mise en réseau des différents services jeunesse a été mise en évidence à plusieurs reprises par les personnes interrogées. D'après eux, le Centre de Médiation doit retrouver sa place dans le réseau des services autour du jeune. « *De Centre de Médiation muss ersichtlech a visibel eng Struktur aus dem Jugendberäich sinn a muss sech em d'Problematik vun de Jonke këmmen, soss ass et hënno e Service de médiation dee sécher eng gudd Aarbecht mécht, mä deen net méi zum Jugendberäich gehéiert mee dann zu deenen allgemengen Services de consultation* » (Int1, p. 10).

Selon les personnes interrogées, le Centre a un peu trop glissé vers la médiation pénale. Cette évolution a été accélérée par le nombre croissant de dossiers en matière pénale. Les responsables politiques sont bien conscients du fait que le Centre de Médiation ne peut plus assurer toutes les tâches qui lui ont été attribuées. Ils s'attendent évidemment à ce que le Centre réponde à la demande du marché, c'est-à-dire de traiter tous les dossiers pénaux, de promouvoir le développement de la formation universitaire, etc. Cette évolution très spécifique du Centre a favorisé sa dérive vers une situation très particulière qui est un peu à l'écart des autres services du réseau du secteur jeunesse.

Comme la situation retrouve actuellement petit à petit un équilibre (la formation universitaire a été lancée, les tribunaux peuvent prédire approximativement le nombre de dossiers à traiter par année), les personnes interrogées désirent, que le Centre se concentre prioritairement sur les demandes du secteur jeunesse (donner des formations pour les professionnels du secteur jeunesse, etc.): « *Ech géif mer awer wënschen datt an Zukunft, wann déi doten Dossieren [pénal] e bëssi méi stinn, an d'Formatioun steet an déi Saachen, dass een dann awer kéint rëm méi op de Centre de Médiation als eng Ressource am Jugendsektor zeréckgräifen* » (Int 1, p.2). Cette mise en réseau impliquerait que le CM devienne encore **plus actif dans le secteur jeunesse**. Les responsables de la division jeunesse ont soulevé à plusieurs reprises qu'un Centre qui est conventionné par le secteur jeunesse du Ministère, doit aussi être visiblement actif dans ce domaine. À cet effet, le Centre devrait également être un Centre de Ressources, notamment pour les maisons des jeunes : « *t ass fir mech den Haaptpunkt an deem Sënn, dass de Centre de*



*Médiation eng Ressouce fir d'Jugendhaiser ass, sou dass ee sech un dee ka wenden, wann een eng Fro huet » (Int 1, p.9).*

D'après les responsables politiques du secteur jeunesse, la médiation, forte de son succès, éclipse un peu le **travail de prévention** qui est réalisé aussi par les autres services du secteur jeunesse. Ainsi, par exemple, le travail avec les jeunes dans les maisons de jeunes contribue de manière « *moins visible* » à l'allègement de la justice, mais n'en est pas moins important.

### **5.3.2 Le Centre de Médiation et son mandat pour faire la médiation réparatrice**

Les juristes ont mis en évidence trois atouts du Centre de Médiation :

D'abord, le Centre de Médiation a le mandat pour prendre en charge les médiations réparatrices du Parquet de la jeunesse. Le Centre de Médiation collabore avec le Parquet de la jeunesse dans le sens que les dossiers concernant les mineurs et qui (selon le Parquet de la jeunesse) conviennent pour une médiation, sont transférés au Centre de Médiation.

*« D'Mineurë schécke mir systematesch an de Centre de Médiation, well do eng Kéier en Ofkommen gemaach ginn ass tëschent dem Parquet Jeunesse an dem Centre de Médiation » (Int 6,7; p.8).*

Selon le Parquet, la spécificité du Centre est son mandat pour les médiations réparatrices. Toutes les autres affaires peuvent être transférées par la personne responsable du Parquet à un Centre de son choix. Par contre, les affaires du type familial sont envoyées surtout dans un autre service qui offre la médiation et qui s'est spécialisée dans la médiation entre parents ou parents-enfants.

Ensuite, il prend en charge la plupart des affaires pénales. Une autre spécificité du Centre de Médiation, selon les juristes, est qu'il s'est forgé une réputation pour la médiation pénale. À ce jour, le Centre traite la plupart des affaires pénales. Ainsi, beaucoup de magistrats envoient les dossiers pénaux au Centre de Médiation.

En dernier lieu, le Centre de Médiation dispose d'un service « *accès au droit* », où les personnes intéressées peuvent obtenir des informations juridiques et sociales.

D'après le règlement de travail de certains juristes, ils n'ont pas le droit de donner des conseils juridiques. À cet effet, ils sont contents de pouvoir transférer les demandeurs au Centre de Médiation. C'est la raison pour laquelle certains juristes considèrent le service « *accès au droit* » particulièrement important, malgré que le service ne donne que des informations juridiques.

### **5.3.3 Un Centre professionnel qui applique la médiation d'après les règles de l'art**

Nombreuses sont les personnes des différents services du secteur social, qui décrivent le Centre de Médiation comme un « Centre de Ressources »: Elles transfèrent les situations délicates qui dépassent leurs propres compétences, par exemple les affaires où il s'agit de régler le droit de garde des enfants, de régler la séparation d'un couple, etc. Les services envoient aussi les personnes au Centre quand ils jugent préférable que celles-ci puissent se rencontrer sur un terrain « neutre », hors du contexte où les tensions ont eu lieu, p.ex. pour régler les conflits entre les parents et un professeur de lycée .

Le Centre de Médiation est connu pour deux autres choses : d'abord il traite les affaires pénales en médiation ; ensuite il est un service auquel on peut demander conseil afin d'améliorer ses propres services en médiation, comme c'est le cas dans les lycées, où le Centre assure le coaching sur demande : « *Fir mech ass de Centre de Médiation dann éischer och d'Méiglecheet ee Lien mat der Expertise effektiv z'erstellen : mir kënnen dohinner goen fir eis Informatiounen ze huelen an och ze gesinn wat fir eng Feeler mir maachen* » (Int 16, p.5).

D'après les personnes rencontrées dans différents secteurs sociaux, le Centre de Médiation dispose de médiateurs bien formés, une équipe pluridisciplinaire, qui s'est spécialisée dans la médiation. Pour certaines personnes, cette spécialisation dans un seul domaine -la médiation- est considérée comme un atout.

La médiation telle qu'elle est appliquée au Centre de Médiation est, d'après certaines personnes interrogées, la « vraie » médiation. La méthode est appliquée rigoureusement d'après les règles telles qu'elles sont décrites dans les manuels et enseignées dans les formations supérieures en médiation : « *déi richteg Médiatiounen fannen fir mech am Centre de Médiation statt* » (Int 19, p.2).

Les médiations sont réalisées dans un cadre professionnel. Ce cadre est déterminé par un savoir au niveau de l'organisation et le savoir faire des médiateurs tel que nous l'avons dégagé et systématisé dans le chapitre « la spécificité du Centre de Médiation ». Le Centre de Médiation respecte un certain processus dans l'organisation et le déroulement de la médiation, comme p.ex les délais pour envoyer les invitations en médiation ainsi que les rappels, les formulations et les tournures dans le courrier du Centre, la rédaction d'un protocole sur le déroulement de la médiation, etc. Ce cadre professionnel et la réflexion permanente sur les pratiques permet de garantir un certain niveau de qualité dans la médiation.

Un conflit est généralement à l'origine du recours à la médiation. La relation entre médiateur et médié est une relation ponctuelle, qui peut durer une (p.ex. pour une médiation réparatrice) ou plusieurs séances (p.ex. pour une médiation familiale). Ce cadre formel n'est pas donné par exemple dans un Centre qui se sert de la médiation comme un instrument de travail parmi d'autres. La médiation est pour la plupart des personnes rencontrées un instrument de travail pour créer ou recréer un lien social.

### **5.3.3.1 La médiation comme instrument pour créer ou recréer un lien social**

La médiation met à la disposition des travailleurs sociaux des techniques pour réaliser des « actions en médiation ». Ces actions en médiation permettent de mener et de structurer des entretiens aussi bien avec des familles, qu'avec des jeunes ou des adultes qui se trouvent dans une situation de conflit. Dans leur travail quotidien, ils appliquent les techniques de travail apprises en formation. Les interviews avec les différentes personnes du secteur social permettent de déboucher sur différentes visées et à cet effet de dégager différentes mises en application de la médiation. Ces approches qui impliquent différents rôles du médiateur seront décrites afin de mettre en évidence la spécificité de l'approche du Centre de Médiation.

Voici cinq exemples d'approches différentes:

***Le point de départ pour faire une médiation interculturelle*** est prioritairement sur un problème de communication. Le médiateur a le rôle d'intermédiaire entre les personnes de différentes communautés : « *an hei ass elo méi fir auslännesch Kanner oder auslännesch Elteren, wou dat Kulturellt matspillt, d'Sprooch an d'Kultur* » (Int 14, p.10). Les médiateurs interculturels proviennent des pays d'origine des personnes nouvellement arrivées au Luxembourg. Leur rôle est d'aider à régler des situations de malentendus culturels et d'informer sur le système scolaire luxembourgeois. Le médiateur interculturel doit connaître parfaitement le système scolaire luxembourgeois et doit avoir suivi la formation en médiation d'environ 30 heures organisée par le Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle: « *et ass eng technesch Ausstafféierung* » (Int 14, p.7).

La médiation interculturelle est d'après la personne interrogée parfois désapprouvée. On lui reproche de faire de la traduction plutôt que de la médiation. Elle précise que le médiateur interculturel intervient en tant que personne « neutre » et permet une discussion plus profonde entre les parties en question : « *Duerch d'Präsenz vum Médiateur an déi Iwwerzeegung déi et méiglech mécht, ass de Kontakt einfach vill méi déif zwëschen den zwou Parteien an dréit zu engem besseren Verständnis bäi, an deemno wéi, wann e Konflikt do ass oder ënnerschwelleg ass, och zur Léisung vun der Situatioun* » (Int 14, p.3).

La médiation interculturelle connaît un énorme succès en raison de l'impartialité du médiateur dans le processus de la médiation où ni l'enseignant, ni les parents ne se sentent évalués: « *Et muss keen eppes fäerten, net den Enseignant dass e kontrolléiert gött, d'Eltere mussen net fäerten a kréien och d'Garantie datt d'Médiateure näischt weiderziele ginn, datt se dat respektéieren, datt se net kritiséieren, dat géng ech mengen wär hir Stärkt* » (Int 14 p.8).

***Le point de départ pour faire une médiation dans le secteur social*** peut aussi être le ***placement d'un enfant***. Dans ce cas, la médiation est utilisée pour organiser la communication entre la famille d'origine et la famille d'accueil. La personne rencontrée a suivi la formation universitaire en médiation. Les techniques apprises lui permettent de donner aux médiés le sentiment d'être compris ; pour le travailleur social, la méthode de la médiation aide à analyser et à mieux comprendre un conflit pour intervenir de manière professionnelle. Par ailleurs, la médiation permet d'aborder des sujets délicats. La personne interviewée décrit : « *wat se elo am*

*Centre de Médiation maachen, dat ass fir mech Médiatioun, awer wat mir hei maachen, dat ass d'Médiatioun gebrauchen* » (Int 12, p.2). Elle se sert de la médiation dans son travail quotidien, mais elle ne fait pas de la médiation telle qu'elle est pratiquée au Centre de Médiation. Elle travaille prioritairement avec des personnes qui ne sont pas à même de respecter un accord. Le travail de médiation est dans sa situation un travail continu et à longue haleine (jusqu'à 10 ans). Dans le cas de ce type de médiation, le travailleur social a du mal à rester impartial et neutre étant donné qu'il fait souvent le suivi d'une personne ou d'un couple pendant plusieurs années. En outre, le professionnel est en même temps l'interlocuteur principal pour les instances officielles qui demandent son avis sur des situations particulières. Le professionnel doit juger entre le « bien et le mal », quand il faut par exemple prendre une décision pour le bien-être d'un enfant.

Le point de départ pour faire des « actions en médiation » **peut également être un malentendu ou des non-dits entre un adolescent et ses parents** dans le cadre d'un service d'encadrement pour des jeunes, généralement sans diplôme et à la recherche d'un emploi (« early school leavers »). La personne interrogée veut mettre à la disposition de ces familles un endroit où les elles peuvent parler de leur problème, si besoin en est. Des problèmes divers sont à l'origine de la décision de quitter l'école prématurément. Elle essaie alors de structurer et d'accompagner la discussion entre le jeune et ses parents. Son rôle dans l'institution est d'être au service du jeune et de prendre parti pour le jeune. D'après la personne interrogée, la relation entre elle et le jeune est très intime « *ech ginn hei bezuelte fir de Jugendlechen ze betreien, fir en ze beroden, fir en ze guidéieren, dann hunn ech jo déi néideg Distanz net zu deem* » (Int.19, p.4). À cet effet, elle se sert des techniques de la médiation, sans pour autant employer le terme de médiation en discutant avec les personnes. Quand la personne interrogée se rend compte que les sujets sont trop complexes et que les personnes sont ouvertes à la médiation, elle leur propose d'aller en médiation dans un centre spécialisé.

Le point de départ pour faire une médiation peut aussi être **le souci pour le bien-être et le respect des droits d'un enfant**. L'approche de travail de la personne interviewée est de faire une « médiation primaire ». Le rôle du médiateur est de contacter les personnes concernées, afin de les réunir pour régler le conflit. Elle fait toute seule la médiation si les conflits sont plutôt simples et à régler dans une à deux séances au maximum. Les conflits complexes qui ne peuvent pas être résolus en peu de temps sont transférés à d'autres services qui font la médiation et qui, d'après elle, sont des professionnels du domaine. Le choix pour un Centre se fait en fonction de deux critères : a) Elle choisit le service de médiation qui convient d'après elle particulièrement à tel ou tel client. « *De Choix geschitt einfach no der Personalitéit vun deene verschiddenen (Leit)* » (Int 10, p.1). b) Elle choisit le service d'après la nature des problèmes des « clients ». « *Ech hunn d'Tendenz se souguer meeschens an d'Galerie Kons ze schécken, och besonnesch well si Juristen hunn* » (Int 10, p.10). Son choix tombe généralement sur le Centre de Médiation, si les personnes ont des détails juridiques à régler. En outre, elle intervient aussi comme médiateur quand il s'agit de défendre les dossiers de certaines familles de réfugiés qui risquent d'être expulsés du pays.

*La prévention de conflits et le développement de compétences psycho-sociales* chez les adolescents et les adultes peuvent aussi être une raison pour introduire la méthode de la médiation dans le contexte scolaire. L'approche de travail dans le projet scolaire -médiation des pairs- a été décrite par la personne interrogée comme « *mediatives Handeln* » (Int 11, S.7) . Il s'agit d'une méthode de communication, d'une sorte « *d'action en médiation* » afin d'éviter un conflit. Cette manière d'agir nécessite pas nécessairement la présence d'un médiateur. Une médiation avec un médiateur est cependant une option à prendre. Le rôle du médiateur est assuré par un jeune qui a suivi une formation spécifique. Afin de ne pas mettre trop de responsabilité sur les épaules du jeune, il est encadré par un coach, un adulte, qui lui aussi a suivi une formation spécialisée en coaching en médiation. La mise en pratique du projet Médiation varie d'un lycée à un autre et dépend de la bonne volonté de la direction, des employés, des enseignants et des élèves. Le suivi du projet, assuré par les professionnels du Centre de Médiation dans certains lycées est, selon les personnes interrogées, important pour garantir non seulement la qualité du projet, mais aussi pour avoir un service ressource auquel le lycée peut recourir pour demander un avis. De même, les lycées peuvent transférer les médiés au Centre si les conflits sont trop complexes et dépassent le cadre scolaire « *mir kënnen ëmmer nach op eppes zeréckgräifen wann et da net méi geet* » (Int.16, S.5). « *An datt et och wichteg ass do eng extra-scolaire Struktur ze hunn, eng aner Perspektiv a wou jiddereen och neutral dohinner geet* » (Int 11, S.10). En favorisant de tels projets, les personnes interrogées souhaitent arriver peu à peu à un changement de mentalité dans les écoles et se diriger vers une approche qui favorise non seulement le développement des compétences cognitives, mais également celui des psycho-sociales.

## **5.4 Les tendances futures**

Les tendances futures de la médiation sont jugées de manière très positive: la légifération de la médiation et l'introduction de la formation à l'Université du Luxembourg impliquent la professionnalisation de la médiation. La médiation, qui doit rester un service gratuit, selon les personnes interrogées, et qui est assurée par des médiateurs hautement qualifiés, dépend d'un certain budget mis à disposition par l'État. Ce budget devient cependant, d'après les responsables politiques, de plus en plus incertain.

Un sujet qui préoccupe encore davantage la plupart des personnes rencontrées est la légifération de la médiation et les conséquences qu'elle entraîne. Dans ce chapitre nous présentons la discussion menée principalement par nos interlocuteurs du domaine juridique et social, concernant la légifération de la médiation.

### **5.4.1 La légifération de la médiation : un indice de popularité ou d'inquiétude ?**

**Une discipline légiférée, une discipline reconnue.** D'après les juristes et les personnes du secteur social, une discipline légiférée est une discipline qui est reconnue par les autorités politiques et juridiques.

Selon les juristes, une base légale favorise non seulement la popularité de la médiation (et son application systématique), mais elle fixe aussi la mise en œuvre de la méthode. En cas de doute, le recours à la loi est toujours une option à prendre. Un autre interlocuteur du domaine juridique expliquait qu'une médiation légiférée peut non seulement être exercée systématiquement, mais sera aussi plus facilement étendue à d'autres domaines (civile, d'entreprise, etc.).

Les interviews montrent cependant, qu'il existe également des inquiétudes par rapport à la légifération. Elles sont formulées aussi bien par les juristes que par les personnes rencontrées dans le secteur social. En effet, la légifération est source de limites et de restrictions qui rendent l'utilisation de la médiation plus compliquée.

**Selon les juristes**, les restrictions imposées par une loi portent le risque d'étouffer la discipline vivante qu'est la médiation: « *Wann der Médiatioun an e Gesetz mat era bréngt, da kann et sinn, et muss awer net onbedingt de Fall sinn, dass dann Médiatioun a gewësse Limiten ageschränkt gëtt (...)* » (Int 8, p.4). Une réglementation détaillée et stricte (p.ex. une loi qui définit le nombre de séances maximales pendant un laps de temps bien défini) nuirait à la médiation : « *an der Médiatioun kënnt een eng Woch ufänken, déi Woch drop nach eng Kéier zesumme kommen, an op eemol zwou, dräi Wochen net méi zesumme kommen, well een einfach bësse Loft brauch, fir iwwert dat Ganzt nozedenken (...)* » (Int 8, p.16). Selon la personne rencontrée, les médiés ont parfois besoin d'une pause de deux à trois semaines pour voir de nouveau plus clair. Cette pause ne serait plus possible avec un texte de loi qui prévoit un nombre maximal de séances dans un laps de temps défini à l'avance.

La rédaction d'un texte de loi, qui, à la fois fixe un cadre mais reste en même temps flexible dans son application, est jugée très difficile. Une personne interrogée donne l'exemple de la loi pénale qui montre bien cette difficulté : la loi pénale prévoit maintenant la médiation, mais sans définir des conditions concrètes, ni les conditions pour être médiateur, ni le déroulement de la séance de médiation : « *De Prinzip vun der Médiatioun besteet, mee d'Konditiounen, déi si guer net definéiert* » (Int 8, p.4).

La médiation est considérée comme une discipline trop vivante pour être rédigé uniquement par des juristes. Le texte devrait fixer des conditions, mais laisser de l'autre côté assez de libertés d'action aux médiateurs : « *dass e wierklech e Gesetz schreift wat opbleift, wat wierklech d'Médiatioun respektéiert a keng Dieren zoumécht* » (Int 8, p.5). Des suggestions pour la rédaction des lois ont été formulées : d'abord ces lois qui légifèrent la médiation devraient être systématiquement élaborées par un groupe d'experts issus de différents domaines (juristes, médiateurs, etc.). par ailleurs, il faudrait d'abord élaborer un texte/une loi générale sur la médiation qui s'étend sur tous les domaines de la médiation.

**Les interlocuteurs du domaine social** ont exprimé plusieurs inquiétudes en relation avec le sujet de la légifération de la médiation.

D'abord, ils ont exprimé le souci qu'une légifération pourrait faire de la médiation une procédure obligatoire. D'après les personnes interrogées, la médiation est volontaire et le choix de refuser ou d'accepter une médiation ne doit pas être déterminé par une loi.

Un autre souci évoqué par les personnes interrogées est que la légifération de la médiation pourrait entraîner que celle-ci soit proposée systématiquement par les autorités juridiques. Les

interrogés sont d'avis, que dans certains cas, la médiation peut envenimer même une situation délicate (p.ex. violence domestique ou conjugale).

Concluons que les deux arguments, c'est à dire la législation ainsi que la non-législation de la médiation, peuvent être défendus et tous les deux entraînent des avantages ainsi que des inconvénients pour la médiation. *Am Fong loosse sech déi zwee Argumenter verteidegen, déi di fir e Gesetz an déi di géint e Gesetz sinn* » (Int 8, p.4).

#### **5.4.2 Refuser la médiation en cas de violence conjugale, une décision incompréhensible pour les juristes**

Les personnes interrogées du Parquet du Luxembourg aimeraient développer encore plus les possibilités pour recourir à la médiation. Un souhait notamment du Parquet du tribunal de la jeunesse est de développer la possibilité de recourir parallèlement à la médiation et à l'audience. En outre, le Parquet aimerait recourir non seulement à la médiation dans les affaires pénales et réparatrices, mais aussi pour traiter des affaires familiales, notamment le divorce et la violence conjugale. Les personnes interrogées étaient déçues que le texte de loi mentionne explicitement que la violence conjugale ne peut pas être traitée en médiation « *Mir woren e bëssi iwwerrascht an enttäuscht, wéi zum Beispill bei der Violence domestique an den Text ausdrécklech stoe kouw, do kéint et net zur Médiatioun kommen* » (Int 6,7, p.1). D'après les personnes interrogées, cette pratique a déjà porté ses fruits en Belgique. Ainsi au Luxembourg on aimerait bien suivre cet exemple.

D'autres juristes interrogés, externes au Parquet du tribunal de la jeunesse, voulaient aussi faire traiter la violence conjugale dans la médiation. Ils aiment recourir à la médiation directe ou indirecte pour médier au sein des couples qui initialement viennent pour se séparer, mais qui décident en cours de route de rester ensemble « *Da gëtt d'Fra als Zeie geruff an de Mann als Beschëllegten. Mëttlerweil hu se awer hiert Liewen zesammen rëm opgeholl an da kommen déi zwee zesammen op d'Gericht an do soe mir : Dat ass keng gutt Situatioun. Ons gëtt entgéintgehal, déi wäire net op engem Pied d'égalité* » (Int. 6,7, p.1).

Soulignons, que tous les interlocuteurs du domaine juridique sont unanimement d'accord, pour dire que la médiation a des avantages, même si les médiés ne sont pas sur un pied d'égalité, argument utilisé par ceux qui ne veulent de la médiation en cas de violence conjugale. « *Déi wäire net op engem Pied d'égalité, wou mir net esou richtig d'accord sinn, well mir soen : Am Fall vun enger Médiatioun sinn d'Leit ni op engem Pied d'égalité* » (Int 6,7, p.2). Cependant, la médiation qui traiterait la violence conjugale devrait être liée à deux conditions précises : d'abord, la violence conjugale traitée en médiation devrait être associée à une sanction. Ensuite, il faudrait des médiateurs spécialisés dans ce domaine.

A l'opposé des convictions des juristes, les interviewés du domaine social sont d'avis que la médiation n'est pas du tout appropriée pour régler des situations de violence conjugale à cause de la situation « *dominée et dominant* » (Int 19, p.7). Une personne maltraitée est souvent incapable de rencontrer son « *tortionnaire* » (sauf peut-être après une thérapie). En outre, d'après les personnes interrogées, le coupable se comporte conformément aux attentes du médiateur pendant la médiation, mais risque de punir son conjoint après la séance.

Certaines personnes rencontrées souhaitent une meilleure collaboration entre les médiateurs et les juristes/avocats. Dès qu'un accord a été élaboré en médiation de couple, certains recommandent aux médiés de revoir l'accord avec leur avocat de divorce, pour que chacun d'eux puisse signer l'accord en bonne connaissance de cause. L'interviewée regrette que certains avocats prennent quand même la défense de leur client au lieu de leur donner des conseils juridiques et de leur expliquer leurs droits et leurs devoirs. Il semble donc que pour la plupart des avocats la médiation est toujours une méthode concurrente à la jurisprudence pour régler des litiges (Int 21, p.9)

### **5.4.3 La médiation comme une méthode de prévention de conflits**

Reconnaître la médiation comme **un outil de prévention de conflits** est une idée récurrente dans les interviews avec des experts externes au Centre. Les interviewés du secteur social ont surtout déploré que les personnes prennent seulement recours à la médiation quand les conflits sont déjà trop importants. Selon eux, la médiation pourrait être même plus salutaire si on intervenait avant l'escalade d'un conflit «*Ech géng mer wënschen, dat nach méi Öffentlechkeetsaarbecht gemaach giff ginn, dass d' Leit éischer op Médiatioun zeréckgräifen a net eréischt wann d'Kar schon zevill am Dreck läit*» (Int 10, p. 11). «*Wann ee net waart bis d'Blessuren ze déif sinn, da kann ee méi konstruktiv schaffen*» (Int 10, p.12). Chez les personnes qui vont en médiation, les blessures psychologiques sont parfois tellement importantes que la médiation ne peut plus servir à grand chose.

Certaines personnes considèrent la méthode de la médiation même comme un outil pour prévenir la séparation d'un couple et pour garantir le bien-être de l'enfant «*ech hunn net d'Gefill dass vill Leit erëm zesumme fannen duerch eng Médiatioun, well déi meescht och ze spéit ginn*» (Int 10, p.7). Ainsi, on pourrait recourir plus systématiquement aux techniques de la médiation pour responsabiliser aussi bien les adultes que les jeunes.

### **5.4.4 L'assurance de la gratuité de la médiation**

La plupart des personnes interrogées du domaine juridique et social estiment que la médiation doit rester un service gratuit, bien qu'elles soient persuadées que certaines gens sont d'avis que «*ce qui ne coûte rien, ne vaut rien*».

Certains responsables politiques se demandent cependant pour combien de temps une profession comme celle du médiateur peut encore être financée par l'État. Face à ce risque, une alternative pourrait être d'introduire un cours obligatoire en médiation dans toutes les formations des professions éducatives et sociales comme p.ex. les enseignants, les éducateurs, mais aussi les juges et juristes, etc.

Une médiation payante aurait l'avantage que les personnes la respectent un peu plus et se préparent mieux avant la séance.

**Selon les responsables politiques**, un changement de la modalité de financement entraînerait d'importantes restructurations administratives : il faudrait fixer des critères sociaux de



paiement ; il faudrait différencier clairement entre les termes consultation, médiation, etc. Il faudrait trouver des procédures pour gérer le travail administratif complémentaire du Centre de Médiation. Il faudrait en outre fixer les modalités suivant lesquelles la médiation doit rester gratuite « *ech ka mer virstellen, datt et Situatioune ginn, wou se muss gratis bleiwen – zum Beispill den Accès au droit, e Jonke muss kënnen eng Berodung kréien, dat däerf net vun de Suen ofhänken* » (Int 1, p. 4). Surtout le service « accès au droit » est d'après les responsables politiques un service qui est particulièrement important pour les jeunes.

L'accès au service de la médiation ainsi qu'au service « accès au droit » ne doit en aucun cas être lié aux moyens financiers des personnes.

#### **5.4.5 Le rôle important de l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés (ALMA)**

L'importance du rôle de l'ALMA dans la protection du statut du médiateur est ressortie des entretiens.

L'association aurait un rôle de garant externe par rapport à la profession du médiateur. Elle veillerait à ce que les personnes qui pratiquent la médiation disposent de la qualification requise. Elle élabore les critères à remplir pour obtenir un agrément. Elle permettra ainsi d'assurer un certain niveau de qualité dans la prestation de services offerts.

L'association pourrait également figurer comme interlocuteur pour toutes les instances, les professionnels de différents domaines et toute autre personne/association intéressée à la profession. Elle pourrait également jouer un rôle crucial dans la consultation des ministères avant d'accorder l'agrément pour faire la médiation (p.ex. dans le cas d'un diplôme douteux). Par ailleurs, elle pourrait aussi représenter les médiateurs et participer aux négociations et élaborations de lois concernant la médiation. Elle pourrait également figurer comme plateforme d'échange pour toutes les associations pratiquant la médiation ou d'autres professionnels qui appliquent la médiation dans leur travail quotidien.

## **5.5 Conclusion du chapitre l'analyse externe**

La méconnaissance du concept de la médiation dans la société luxembourgeoise a été constatée par toutes les personnes rencontrées. Actuellement la méthode de la médiation est surtout reconnue par les professionnels des différents domaines.

Les rencontres ont mis en évidence le besoin important en promotion de la médiation, afin de clarifier le concept de la médiation et pour remédier à son image floue dans le public. D'après les personnes rencontrées, il revient au Centre de Médiation de développer des stratégies de communication en vue de promouvoir la médiation au Grand-Duché.

Dans toutes les interviews, le professionnalisme a été souligné comme une des spécificités du Centre de Médiation.

Selon les responsables politiques, le Centre est une adresse importante, particulièrement pour les jeunes. À cet effet, ils s'attendent aussi, à ce que le Centre de Médiation se consacre de nouveau prioritairement aux demandes du secteur jeunesse. Les juristes ont souligné le mandat du Centre de Médiation pour la médiation réparatrice, sa réputation pour la médiation pénale et le service gratuit « accès au droit ». Les personnes rencontrées des différents services sociaux voient le Centre comme institution qui applique la médiation d'après les règles de l'art.

Les tendances futures de la médiation sont considérées de manière positive: la légifération de la médiation et l'introduction de la formation à l'Université du Luxembourg favorisent encore davantage la professionnalisation de celle-ci.

En outre, toujours dans l'optique du développement de la médiation, un sujet qui préoccupe la plupart des personnes rencontrées dans le domaine juridique et social, est la légifération de la médiation et les conséquences imprévisibles qui en résultent.

Par ailleurs, un grand désaccord s'est manifesté entre les juristes et les professionnels du secteur social, quant au sujet de faire traiter la violence conjugale dans le cadre de la médiation. Cette possibilité est rejetée catégoriquement par le secteur social. Les juristes souhaiteraient cependant recourir à la médiation en liant celle-ci à des conditions (ex : médiation est toujours associée à une sanction ; des médiateurs spécialement formés, etc.).

Enfin, le rôle important de l'ALMA (Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés) comme garant externe par rapport à la profession de médiation est ressorti des interviews. Les personnes externes pensent qu'il aura un rôle de plus en plus important à jouer dans la protection de la profession de médiation et du statut de médiateur.

## **6 Conclusion : La qualité de la médiation au service du développement institutionnel**

Suite aux entretiens avec les médiateurs fixes et vacataires, nous avons dégagé les critères d'après lesquels le Centre de Médiation définit la médiation. L'analyse des données récoltées nous a permis de systématiser et d'explicitier le concept de la médiation des médiateurs du Centre de Médiation. Le Centre de Médiation a défini un cadre organisationnel pour pratiquer la médiation qui se caractérise par un savoir et un savoir-faire que nous avons présentés dans le chapitre sur la spécificité du Centre de Médiation. Nous avons aussi dégagé des compétences, des attitudes et des ressources communes pour chaque type de médiation, et nous avons essayé de modéliser les trois types de médiation sur base des informations récoltées auprès des médiateurs interrogés.

Le Centre disposera ainsi de données pour affirmer son identité et celle de ses médiateurs.

Les analyses n'ont cependant pas décelé qu'une procédure similaire pour toutes les formes de médiation serait plus appropriée –ce qui a été une question de départ du commanditaire-. Par contre, la nécessité de clarifier et de renforcer les structures organisationnelles existantes du Centre de Médiation est apparue comme priorité. La redéfinition des structures organisationnelles permet de souder davantage l'équipe de vacataires qui est actuellement assez hétérogène en termes de qualification et d'ancienneté. Ce renforcement des structures organisationnelles constituera aussi une aide importante à la gestion du travail quotidien de coordination, de promotion et de formation assuré par l'équipe des permanents. Cette ligne de travail commune pourrait servir de balise pour la gestion quotidienne du travail des vacataires et des permanents au Centre de Médiation. Le travail engagé par le projet de développement institutionnel pourrait constituer le point de départ d'une démarche collective vers la redéfinition des structures organisationnelles du Centre.

Ensuite, les points de vue des professionnels de différents domaines concernant le Centre de Médiation ont permis de mettre en évidence la spécificité de celui-ci, notamment par rapport à d'autres institutions qui pratiquent également la médiation au Luxembourg. Le Centre de Médiation a été défini comme une adresse pour les jeunes avec un mandat pour la médiation réparatrice ; sa réputation de traiter les affaires pénales a été soulignée et son service « accès au droit » a été cité à maintes reprises. En outre, le Centre a été décrit comme Centre spécialisé, qui applique la médiation d'après les règles de l'art.

Par ailleurs, nous pouvons dire que la médiation a trouvé sa place dans la société luxembourgeoise, mais que celle-ci se limite au monde professionnel. La médiation se trouve actuellement dans une phase de transition, d'une méthode innovatrice vers une profession institutionnalisée. Cette phase de transition s'accompagne de diverses discussions et décisions (ex : comment protéger le statut de médiateur ? Comment financer la médiation dans le futur tout en garantissant la gratuité?). Par ailleurs, cette professionnalisation est également soutenue par diverses autorités : l'Université du Luxembourg, les politiques, l'émergence de lois la concernant, pour n'en donner que quelques exemples.

L'image publique de la médiation reste pourtant floue. D'où l'importance de la promouvoir auprès du public luxembourgeois dans les années à venir.

## **6.1 La professionnalisation de la médiation**

La médiation se trouve actuellement à un moment charnier de son développement. D'un côté, elle est reconnue comme méthode complémentaire à d'autres méthodes et elle se réjouit d'un certain degré de popularité qui explique son développement extraordinaire. De l'autre côté, nous avons constaté que la représentation de la médiation dans le public reste encore brouillée et que le débat sur son développement futur est lancé chez les professionnels de différents secteurs. La médiation est en train de se professionnaliser ce qui implique que le Centre de Médiation se trouve actuellement confronté à de nouveaux défis qu'il faudra surmonter dans les années à venir.

Nous venons de voir dans la présentation des résultats de l'étude que cette phase de transition est une phase d'incertitudes, tangibles aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du Centre de Médiation.

Cette phase d'incertitude nécessite des réorganisations tant en interne qu'en externe.

**À l'intérieur du Centre de Médiation :** afin que le Centre puisse se professionnaliser et garantir la qualité des services offerts, la réorganisation des structures existantes est devenue nécessaire. La systématisation et la formalisation de son savoir et de son savoir-faire permettent non seulement de mettre en place une ligne commune de travail qui servira de balises pour tous les médiateurs, mais aussi de garantir une plus grande transparence des procédures appliquées dans la médiation. Par ailleurs, une telle formalisation pourra servir de base à une réflexion en équipe.

Au niveau des médiateurs, une formation universitaire ou supérieure en médiation est la qualification minimale pour pratiquer la médiation. S'y ajoute un agrément qui doit être accordé par le Ministère en question. La formation continue n'est actuellement pas encore obligatoire, mais néanmoins fortement recommandée par le Centre professionnel.

**À l'extérieur du Centre de Médiation,** les politiques et les professionnels ont lancé le débat concernant l'organisation de la nouvelle profession. L'introduction de la formation universitaire en médiation et la légifération de celle-ci rendent nécessaire une analyse des moyens, pour garantir son financement futur, et des critères, pour protéger le statut de médiateur. L'importance d'une association de professionnels comme l'ALMA est ressortie à plusieurs reprises de nos analyses.

La nécessité de mettre en place des campagnes d'information pour le public se fait de plus en plus ressentir.

Au niveau des professionnels d'autres domaines, des inquiétudes concernant l'évolution de la médiation ont surgi. Elles sont liées à la crainte de ne plus pouvoir exercer la médiation si la personne ne dispose pas d'une formation appropriée. Des craintes ont aussi été formulées à l'égard de la légifération de la médiation.

Actuellement, on peut observer l'émergence de nouvelles formes de médiation (médiation des pairs, médiation interculturelle, etc.), ce qui laisse prédire encore un développement de ces pratiques dans l'avenir.

## **6.2 Pistes d'action pour assurer la qualité des services offerts par le Centre de Médiation**

Dans ce dernier chapitre, nous présentons les changements nécessaires pour assurer la qualité des services offerts par le Centre et les propositions qui ont émergé des interviews et des discussions de groupe pour y parvenir.

### **a) Élaboration d'une charte et d'un code de déontologie comme moyen de renforcer un sentiment d'appartenance au Centre de Médiation**

La création d'une charte et d'un code de déontologie est un des moyens proposés par les personnes rencontrées pour renforcer le sentiment d'appartenance des membres au Centre. Un premier document a été rédigé à l'époque de la création du Centre ; il spécifie les règles professionnelles et morales de la médiation. Il décrit ce qu'est la médiation au Centre de Médiation et explicite les devoirs du médiateur.

Comme le Centre se trouve actuellement dans une dynamique de réorganisation institutionnelle, une révision de ce document en fonction des nouvelles orientations du Centre devient une nécessité. Cette redéfinition pourrait faire l'objet d'un travail en équipe. Nous venons de voir, que les « pionniers » et les « nouveaux » se distinguent au niveau de leur approche de travail et au niveau de leur identification avec le Centre. Ces derniers partent de bases en médiation tout à fait différentes : ils ont fait des études universitaires et n'ont pas eu l'occasion de connaître le Centre depuis sa création.

Le projet réalisé par le CESIJE pour le Centre de Médiation est considéré comme une occasion pour développer des pistes, afin de créer un cadre de référence commun pour les pratiques de médiation. Ce cadre permettrait de fédérer davantage l'équipe et de renforcer le sentiment d'adhésion au Centre. Il faudrait veiller cependant à ne pas définir un cadre trop restreint de manière à laisser à chacun la possibilité de développer son propre style.

Ce document pourrait être revu chaque année. Une date pourrait être fixée pour déterminer les réadaptations nécessaires en fonction de l'évolution du Centre.

Ce document, fruit d'un travail de collaboration entre les membres, deviendrait le cadre de référence qui orientera les pratiques de médiation. Tous les médiateurs s'engageront à le respecter dans leurs pratiques de médiation.

### **b) Élaboration d'un règlement de fonctionnement interne**

Les médiateurs vacataires déplorent l'absence d'un règlement interne au Centre. La création de ce règlement interne est d'autant plus importante que l'équipe du Centre de Médiation est en mutation. De plus en plus de pionniers le quittent et sont remplacés par des vacataires novices. Ceci rend nécessaire la définition de structures et d'un cadre organisationnel pour les pratiques de médiation au Centre.

Ce règlement interne, qui pourrait être formulée de sorte à permettre toujours une certaine liberté dans sa mise en pratique, pourrait être construit par une équipe de médiateurs vacataires et fixes qui définirait des règles et des critères à respecter. Ce règlement pourrait prescrire un minimum de réunions de service (le nombre serait à déterminer), des règles de participation minimale à des formations continues et des règles concernant l'intervision des médiateurs. Les médiateurs ont également exprimé le souhait que les heures consacrées aux réunions de service et aux supervisions soient rémunérées. En contrepartie, ils sont prêts à participer aux frais liés aux activités extraprofessionnelles (barbecue, sorties, ...).

Par ailleurs, ce règlement de fonctionnement interne pourrait également spécifier une procédure commune pour fixer les rendez-vous. Le développement du Centre et le nombre croissant de dossiers à traiter ont entraîné des difficultés au niveau de la gestion des rendez-vous : trop de temps s'écoule par exemple entre l'entretien préliminaire et le premier rendez-vous de médiation. Il devient très difficile de trouver une date commune qui convient aux médiateurs et aux médiés. Un système de rendez-vous plus strict pourrait être décrit dans le règlement de fonctionnement interne afin de résoudre les problèmes de délais de traitement des dossiers.

#### **c) Définition d'un cadre commun pour les médiations**

Ce cadre permettra de définir une ligne conductrice pour organiser les séances de médiation : le nombre maximal de séances pour parvenir à un accord, la définition d'un temps de briefing et debriefing après les séances (vademecum du Centre de Médiation, 2004), l'obligation de réaliser après chaque séance un rapport pour conserver une trace des échanges et assurer un meilleur suivi entre les séances. Une structure définissant les informations qui figureront dans le rapport pourrait également être décrite dans ce document. Ce document pourrait également prévoir comment et à quel moment intégrer les enfants dans la médiation familiale.

Ce cadre permettrait aussi de définir les limites de la médiation et pourrait servir de protection contre certaines dérives (par exemple, les abus stratégiques des médiés qui parfois utilisent la médiation pour retarder le procès de divorce ou pour regagner son/sa conjoint(e), les problèmes qui dépassent le cadre de la médiation comme la violence conjugale, les problèmes psychologiques comme la névrose,...).

Les médiateurs reconnaissent l'importance d'un cadre commun comme point de repère, mais soulignent que celui-ci doit néanmoins rester suffisamment souple pour leur permettre de s'adapter aux situations qu'ils rencontrent dans leur pratique professionnelle.

#### **d) Diversification du type de formation continue**

Certains médiateurs suggèrent de diversifier les offres de formation continue en proposant des sujets qui dépassent le cadre de la médiation, comme par exemple une formation sur l'influence du genre du médiateur en médiation (« gender training »), des formations sur des thèmes qui sont en évolution permanente comme les lois, les méthodes de travail, des formations sur les différents types d'abus en médiation ou sur les maladies psychiques.

Avoir de meilleures connaissances dans ces domaines devrait permettre aux médiateurs de mieux pouvoir détecter les cas qui ne relèvent pas de la médiation, de les transférer à un autre service et de libérer ainsi du temps pour les cas où la médiation est nécessaire.

**e) Systématiser le respect de la confidentialité des cas**

Une série de propositions ont été formulées pour améliorer le respect de la confidentialité des cas comme par exemple anonymiser systématiquement les dossiers (donner des nombres), ne pas mentionner les noms dans les mails, éviter autant que possible les portes ouvertes, ...

Par ailleurs, la disposition de la salle d'attente du Centre est également un élément peu favorable à l'anonymat. Les médiateurs sont bien conscients que même si une restructuration des lieux était la solution, celle-ci serait difficile à réaliser.

Il faut souligner que vu la petite taille du Grand-Duché, il s'avère parfois nécessaire de recevoir des informations personnalisées afin d'éviter une médiation avec une personne proche (le voisin, un membre de la famille, collègue de travail, etc.).

**f) Mettre des informations à disposition des médiateurs (FAQ - frequently asked questions)**

Les médiateurs aimeraient bien avoir un dossier qui rassemble les adresses d'autres services sociaux afin de pouvoir transférer les personnes au cas où la médiation n'est pas le moyen approprié. Actuellement le Centre met le Resolux<sup>8</sup> à disposition de ses médiateurs. Pourtant, selon les médiateurs interrogés, l'utilisation de ce classeur n'est pas du tout pratique. Le Centre devrait mettre à disposition un autre dossier plus facile à manipuler. Une autre demande formulée par les médiateurs (qui apparemment a déjà été discutée à plusieurs reprises dans les réunions de service), est l'élaboration d'un circulaire avec les questions fréquemment posées dans le cadre des médiations familiales. Les médiateurs pourraient introduire leurs questions auprès du juriste du Centre qui formulera les réponses. Tous les médiateurs pourraient être informés de l'existence d'un tel document et s'y référer s'ils le souhaitent.

**g) L'organisation de la supervision et l'échange collégial**

Dans la discussion de groupe, les médiateurs ont exprimé le souhait de pouvoir avoir recours à une supervision avec un expert externe. Celle-ci est nécessaire pour l'équipe médiateur, co-médiateur après quelques séances en médiation familiale. Pour ce faire, le Centre pourrait inviter un expert (environ 3 mois à l'avance) et mettre à la disposition de ses membres une liste sur laquelle ils pourraient s'inscrire.

En outre, certains médiateurs ont exprimé le besoin d'avoir des possibilités d'échanges de pratiques entre eux. Ces échanges sont d'autant plus importants que les vacataires n'ont pas la possibilité de rencontrer d'autres médiateurs pour s'échanger.

On pourrait mettre en place une intervision collégiale. Ces séances seraient l'occasion d'explicitier des cas rencontrés et de partager les expériences, les problèmes rencontrés. Cela permettrait aux médiateurs de prendre connaissance des différentes méthodes de travail de leurs collègues. Ces intervisions pourraient également être organisées autour de différents thèmes. Certains cas rapportés lors de ces rencontres pourraient ensuite faire l'objet d'une formalisation écrite. Le Centre disposerait ainsi d'une banque de cas concernant les différentes manières de travailler dans la médiation.

---

<sup>8</sup> Resolux : REseau SOcial LUXembourg

Cette banque de données pourrait aussi servir comme « études de cas » dans la formation des stagiaires. Ceci permettrait de soulager les médiateurs. En outre, elle pourrait faire l'objet d'un échange entre médiateurs novices et expérimentés dans le Centre. Ces échanges pourraient être reconnus comme formations continues.

Des rencontres plus conviviales pourraient également être organisées créer des liens entre les médiateurs (p.ex. jeux de quilles, boire un verre, etc.)

Il est encore à noter que les médiateurs souhaitent être rémunérés pour leur participation à la supervision et à l'échange des pratiques.

#### **h) Le Centre de Médiation : un Centre de formation ? La nécessité de réduire le nombre de stagiaires**

Les médiateurs reconnaissent unanimement qu'un jeune médiateur apprend surtout en pratiquant la médiation. Pourtant, les données collectées permettent de dire que le nombre élevé de stagiaires est devenu difficile à gérer aussi bien pour les médiateurs fixes que pour les vacataires. Une réglementation générale devient indispensable pour gérer le grand nombre de stagiaires. Ce règlement devrait spécifier les droits et les devoirs du stagiaire (p.ex : l'obligation de participer au briefing et au debriefing, le rôle du stagiaire au cours de la séance, comment présenter le stagiaire aux médiés, etc.).

Tous soulignent l'importance d'être informés à l'avance de la présence d'un stagiaire au cours la médiation. Les médiateurs rencontrés aimeraient également avoir une vision plus claire de leur rôle par rapport au stagiaire : est-ce qu'une évaluation du stagiaire est requise? Si oui, sur base de quels critères? Pour alléger le travail des médiateurs, il a été suggéré de mettre une fiche d'évaluation à leur disposition. Les médiateurs ont également discuté de la possibilité de nommer un « patron de stage » pour chaque stagiaire.

Gérer un stagiaire en médiation familiale est jugé particulièrement difficile, car la situation de médiation est déjà délicate en soi. Les sujets traités sont souvent chargés émotionnellement, il s'agit de problèmes dont le couple n'osait plus parler depuis des mois ou même des années. On comprend dès lors toute la difficulté pour celui-ci de les exposer lorsqu'il se sent observé par un stagiaire. Une solution serait de donner au stagiaire en troisième année de formation le rôle du co-médiateur ce qui permettrait d'assurer la médiation à deux. Les médiateurs ont aussi proposé de réduire le nombre de stagiaires par respect pour les médiés. Ils se demandent également dans quelle mesure il ne serait pas possible de demander systématiquement l'accord des médiés concernant la participation d'un stagiaire. Dans ce cas, ils encourront cependant le risque d'essuyer un refus.

#### **i) Resituer le Centre de Médiation dans le secteur de la jeunesse et élargir ses compétences**

Les politiciens ont exprimé leur souhait que le Centre de Médiation se consacre de nouveau prioritairement aux demandes du secteur jeunesse. Nous venons de voir qu'ils ont l'impression que le Centre a trop glissé vers la médiation pénale. Conventionné avec la section jeunesse, ils attendent du Centre d'être visiblement au service du jeune dans son service de médiation ainsi que dans son service « accès au droit ».

Par ailleurs, ils souhaitent renforcer le rôle du Centre de Médiation comme « Centre de Ressources» pour les autres services conventionnés avec le secteur jeunesse (maisons des



jeunes, etc.). Le Centre dispose d'une banque de données importante sur la situation et les problèmes de la jeunesse luxembourgeoise. Même si ces données ne sont pas recueillies systématiquement, les médiateurs connaissent les problèmes auxquels les jeunes sont confrontés. Le Ministère regrette de ne pas exploiter systématiquement toutes ces données, afin de pouvoir remédier aux problèmes en prenant des mesures politiques (p. ex. réagir au niveau politique aux problèmes de logement des jeunes adultes, qui ne peuvent plus continuer à vivre dans la maison parentale).

Il a été proposé de créer une plateforme d'échange sur la situation des jeunes, où tous les services conventionnés avec le secteur jeunesse seraient représentés pour informer les politiques sur la situation des jeunes. Cette plateforme pourrait se rencontrer à intervalles réguliers.

Il a aussi été proposé que le Centre de Médiation rédige dans son rapport d'activité annuel un chapitre (ex : « besoins des jeunes » ou « urgences ») où la situation et les problèmes des jeunes rencontrés sont décrits.

#### **j) La clarification et la promotion du concept de la médiation**

L'image brouillée de la médiation dans le public est ressortie des interviews. Le besoin de clarifier le terme et d'explicitier le concept est plus que jamais nécessaire, maintenant que la médiation est légiférée. Le champ d'application devient toujours plus vaste et mène actuellement à la confusion. En tant que personne externe, on s'y perd facilement. D'après les personnes externes rencontrées, il revient au Centre de Médiation de développer des stratégies de communication en vue de promouvoir la médiation au Luxembourg.

Élaborer un dépliant de deux à trois pages a été proposé comme piste d'action, expliquant ce qu'est la médiation et qui délimite le terme par rapport à d'autres approches comme la conciliation, l'arbitrage.

En outre, certaines personnes rencontrées souhaitent une campagne de promotion qui informe des différents champs d'application de la médiation et qui explicite aussi la coexistence de plusieurs approches (médiation des pairs, « actions en médiation », « médiation interculturelle », etc.).

#### **k) Renforcer le rôle important de l'Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés**

Renforcer le rôle de l'ALMA est une autre proposition qui est ressortie des rencontres externes. Il est souhaité qu'elle assume dans le futur le rôle important de garant externe par rapport à la profession. Le rôle de l'ALMA serait de déterminer plus clairement le statut du médiateur afin d'éviter que tout le monde puisse prétendre être médiateur. En outre, la volonté, de rendre l'association et ses activités encore plus visibles a été exprimée. Une plus grande visibilité de ses activités pourrait entraîner l'adhésion de nouveaux membres.

Les responsables politiques ont souligné l'importance de clarifier l'image de la médiation auprès du public, ce qui rendrait le soutien politique plus facile à assurer et à légitimer.

En outre, il a été proposé qu'elle puisse figurer dans le futur comme interlocuteur principal pour toutes les instances : pour les ministères en vue d'accorder un agrément, pour les juristes en vue

d'élaborer de nouvelles lois la concernant, pour les scientifiques en vue de devenir un intermédiaire entre l'Université et le terrain, etc.

**l) L'élargissement possible du champ d'application dans la médiation suggérée par les personnes rencontrées**

Surtout les personnes rencontrées dans les différents domaines sociaux souhaitent élargir le champ d'application de la médiation dans les années à venir. Ils regrettent que la méthode de la médiation ne soit pas suffisamment connue pour l'utiliser dans d'autres domaines. Le besoin de promotion a également été souligné à plusieurs reprises. D'après eux, la médiation manque encore de popularité dans le domaine sportif, le domaine d'apprentissage (ex : patron-jeune adulte) et le domaine de l'entreprise. D'autres vont encore plus loin et suggèrent informer les couples sur la possibilité de recourir à la médiation dans l'examen prénuptial.

## **7 Bibliographie**

**Boudon R. (1998)** : Les méthodes en sociologie. Paris : Presses Universitaires de France.

**La Charte et le Code de la Médiation** (sans date). Document interne du Centre de Médiation. Luxembourg.

**Demaret P. (2004)** : L'expérience en médiation. Etude sur la pratique du Centre de Médiation au Luxembourg. Collection Médiation: Luxembourg.

**Dubar Cl. (2004)**: Identités professionnelles: Le temps du bricolage. Dans : Halpern C., Ruano-Borbalan J-Cl. (2004) (Eds.) : Identité(s). L'individu, Le groupe, La société. Auxerre Cedex : Editions Sciences Humaines.

**Fitzpatrick J.L. & Sanders J.R. et al.**: Reporting and Using Evaluation Information. Dans: Fitzpatrick J.L. & Sanders J.R. et al (2004): Program Evaluation. Alternatives approaches and practical guidelines. Third Edition. United States of America. Pearson Education.

**Flick U. (2004)**: Triangulation: Eine Einführung. Wiesbaden : Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlage GmbH.

**Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1967)**. The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research. New York: Aldine de Gruyter.

**Kaufmann J.-C. (2004)**: L'entretien compréhensif. Paris: Nathan.

**Lamnek S. (1995)**: Qualitative Sozialforschung. Band 1: Methodologie. Weinheim : Psychologie Verlags Union .

**Lascoux J-L. (2001)** : Pratique de la médiation. Issy-les-Moulineaux : ESF éditeur.

**Mayring P. (1995)** : Analyseverfahren erhobener Daten. Dans: Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. Weinheim: Beltz Verlag.

**Mayring P. & Gläser-Zikuda (Hrsg.) (2005)** : Die Praxis der qualitativen Inhaltsanalyse. Weinheim und Basel : Beltz Verlag.

**Morineau J.( 1998)** : L'esprit de la médiation. Ramonville Saint-Ange : Erès.

**Nießen, M. (1977)**: Gruppendiskussion. München : Wilhelm Fink Verlag.

**Pailé P. & Mucchielli A. (2003)**: L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales. Paris : Armand Colin.

**Quivy R. & Van Campenhoudt L. (1995)** : Manuel de recherche en sciences sociales. Paris : Dunod.

**Schroeder P. (2004)** : La médiation pénale : entre gestion des affaires et justice restaurative. Une étude comparée entre le Luxembourg et les pays limitrophes. Collection Médiation. Luxembourg.

**Vademecum (2004)** : Document interne du Centre de Médiation. Luxembourg.

**Von Schlippe A., Schweitzer J. (2003):** Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen : Vandenhoeck & Ruprecht.

## **8 Annexes**



*Centre d'Etudes sur la Situation des Jeunes en Europe*

*CESIJE asbl*

Luxembourg, le 27 janvier 2005

Concerne: information sur le projet de développement institutionnel du Centre de Médiation

Madame, Monsieur,

Depuis sa création en 1998, le Centre de Médiation a évolué. Il a été amené à élargir ses compétences, non seulement en ce qui concerne les types de médiation, mais également en ce qui concerne les compétences et les savoirs des médiateurs. L'environnement d'intervention du Centre se trouve également modifié par l'offre de nouveaux services de médiation et par une diversification sémantique du concept de médiation. Face à ces évolutions, le Centre de Médiation est amené à s'interroger sur son identité et sa spécificité dans le secteur de la médiation.

C'est dans ce contexte que le Centre de Médiation a contacté le Cesije dans le cadre d'un projet pour l'aider à affirmer et, si besoin en est, à redéfinir une identité. Le projet a deux objectifs essentiels : la réflexion sur les procédures du Centre de Médiation et sur l'explicitation du concept de médiation qui sous-tend les pratiques médiatrices au Centre de Médiation. A côté de ces deux objectifs principaux, le projet vise également à capitaliser les expériences des médiateurs et à reconnaître leur professionnalité. Les résultats du projet pourront, en outre, être exploités dans la formation initiale et continue des médiateurs.

De part son extériorité aux enjeux du Centre, le rôle attendu du Cesije est en quelque sorte un rôle de miroir visant à refléter la professionnalité des médiateurs et l'identité professionnelle du Centre. La participation de chacun est donc au centre du projet.

Concrètement, cette participation pourra s'exprimer dans les différentes phases du projet via des rencontres individuelles (avec la personne chargée du projet au Cesije) et/ou collectives lors de discussions de groupe. En annexe vous trouverez une description détaillée des différentes phases du projet.

J'attire votre attention sur le fait, que la participation à un entretien ou à une discussion de groupe sera indemnisée au même tarif qu'une session de médiation.

Si vous avez encore des questions à propos du projet et surtout si vous voulez participer à un entretien, n'hésitez pas à me contacter.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes meilleures salutations.

Patrice Joachim

### **Description du projet**

Le projet a un caractère participatif, c'est-à-dire que tous, le Centre et ses médiateurs seront impliqués dans le projet. Les compétences et les expériences des médiateurs formeront la base pour développer et pour réorganiser le Centre. Le projet s'étale d'octobre 2004 à janvier 2006.

Le projet est régulé par un comité de pilotage qui se réunit tous les deux mois. Ce comité est composé de 5 membres du Centre et de 2 accompagnateurs du Cesije. Une experte en matière de développement institutionnelle des Facultés Universitaires de Namur accompagne le Cesje dans la poursuite du projet.

### **Le projet comprend trois grandes phases :**

#### **La phase exploratoire (octobre 2004–février 2005)**

Cette première phase a pour but une première prise de contact avec le métier de médiateur.

Cette phase prévoit un travail d'analyse documentaire (rapports, mémoires scientifiques, littérature...) et la rencontre de 3 médiateurs expérimentés dans un des trois volets (pénale, réparatrice, volontaire).

Les informations récoltées lors de cette première phase permettront de structurer les entretiens individuels prévus dans la phase suivante.

#### **La phase de réalisation**

Une dizaine d'entretiens individuels de médiateurs sera réalisés durant la période allant de mars à juin 2005. Ces entretiens seront l'occasion pour chacun de parler de la manière dont il voit son rôle de médiateur, les compétences qu'il met en œuvre et d'explicitier les particularités des différents types de médiation et les spécificités du Centre.

Ensuite, deux groupes de discussion seront convoqués (juillet-octobre 2005). Alors, les médiateurs auront l'occasion d'échanger leurs idées à propos des différents types de médiation, de redéfinir collectivement l'identité du Centre et de réfléchir ensemble sur leur identité professionnelle de médiateur.

#### **La phase d'analyse et de rédaction du rapport final**

L'ensemble des informations récoltées lors des rencontres individuelles et des échanges en groupe sera analysé et formalisé dans la rédaction du rapport final (novembre 2005-janvier 2006).

**Annexe 1: Grille d'entretien partie I: Eenzel-Interviewen mat de Médiateurs**

**Professionell Identitéit**

- Wéi sidd Dir zur Médiatioun komm?
- Wéi hutt Dir dëse Beruff geléiert? (Formatioun?)
- Maacht Dir déi dräi Zorten vu Médiatioun?

Kënnt Dir mir anhand vun **engem konkrete Beispill** beschreiwen, wéi Dir eng Médiatioun duerchféiert (pénale, familiale, réparatrice)? Wéi gitt Dir do vir, wéi ass den detailléierten Oflaf?

**Kompetenzen**

- Beschreiwe vum **Kontext**, vun de **Leit**, wéi eng **Problemer** sinn opgetrueden
- Kënnt Dir mir **déi verschidden Etappen**, déi zum Accord gefouert hunn, opzielen?
- Beschreiwen innerhalb vun de verschiddenen Etappen
  - Wéi eng **Froen** hutt Dir gestallt?
  - Wéi war d'**Haltung** vun de Leit?
  - Wat war Äert Handwierksgeschir (Methoden, Techniken)?
  - Wat hutt Dir vun der **Persoun erwaart**, déi an d'Médiatioun kënnt?
  - Wat ass d'Roll vum **Co-Médiateur**, wat erwaart Dir Iech vun him?
  - Wéi eng **Konklusione** si gezu ginn?
  - Wéi eng Methode benotzt Dir, fir Äre Client gutt kënnen ze verstoen, fir iwwerhaapt eng Bezéiung opzebauen?
  - Wat ass Ärer Meenung no d'Écoute active?
  - Zu wéi enge Momenter benotzt Dir d'Reformulatioun? Wéi gesäit déi aus, a wat ass d'Zil dovun?
  - Wéi maacht Dir et, fir d'Objektivitéit bäizebehalen? (zum Beispill wann Dir d'Gefill verspiert, eng Séance mussen ze ënnerbriechen)
  - Wéi gitt Dir vir, fir d'Neutralitéit bäizebehalen? (Médiateur - Co-Médiateur)
  - Wéi maacht Dir et fir Empathie vis-à-vis vun de Clienten ze weisen, a gläichzäiteg op d'Neutralitéit opzepasst ?
  - Wéi eng Froen hutt Dir elo konkret gestallt? (Beispiller fir déi verschidden Zorten ginn)
  - Schafft Dir och mat psychologesche Methoden? A wéi engen Zorten vu Médiatioun?
  - Wéi bréngt Dir et an der Médiation réparatrice fäerdeg, ee Jonke fir säin Délit ze responsabiliséieren ?
  - Wéi gitt Dir an der Médiation pénale vir, fir Är Clienten zu engem Accord ze bréngen?
  - Hutt Dir eng Präferenz fir een Typ vu Médiatioun? Firwat?
- Kënnt Dir mir en zweet Beispill aus enger Zort vu Médiatioun op déi selwecht Aart aWeis erzielen?
- Kënnt Dir mir **d'Gemeinsamkeeten an d'Ënnerscheeder** (wat ass spezifesch?) vun deenen zwee Fäll erklären?



**Attituden**

- Elo wou den CM ëmmer **méi grouss gött**, wéi eng Konsequenzen zitt dat mat sech? (Ekippegefill?)
- Wéi kéint Dir Iech et *virstellen d'Vacataires* besser an d'Ekipp ze integréieren?
- Wat haalt Dir vun der **Entwécklung Richtung Spezialisatioun** ?( CM bidd nach just verschidde Médiatiounen un ; d'Médiateuren spézialiséieren sech an eng Richtung...)
- Wéi gesitt Dir déi **zwou Schoulen**: Uni a Morineau? Ginn et **Ënnerscheeder** ? Wat sinn d'Virdeeler an d'Nodeeler?

**Bedürfnisser**

- Wann Dir elo direkt eppes kéint änneren am CM, wat wier dat?
- Wéi eng Kompetenzen feelen Iech, fir eng gutt Médiatioun duerchzuféieren?



*Centre d'Etudes sur la Situation des Jeunes en Europe*  
*CESIJE asbl*

Luxembourg, le 3 août 2006

Concerne: Demande d'entretien au sujet de la médiation au Luxembourg

Madame, Monsieur,

Le CESIJE (Centre d'études sur la situation des jeunes en Europe) est une association sans but lucratif, conventionnée avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration. Le Centre de Médiation a chargé le CESIJE d'un projet d'évaluation qui connaît deux volets :

- Une analyse interne, terminée en mai 2006, qui avait pour objectif de capitaliser les savoirs existants en vue d'amener le Centre à développer un savoir professionnel structuré et dynamique.
- Une analyse externe, entamée en juin 2006, dont le but est de transférer les résultats acquis dans le contexte social, légal et économique luxembourgeois en consultant les acteurs locaux intervenant dans ces différents domaines.

Dans ce contexte, vous nous semblez un interlocuteur particulièrement intéressant et nous vous serions très reconnaissants si vous disposiez d'un peu de temps pour participer à un entretien.

L'entretien d'une heure environ se déroulera en luxembourgeois. Nous nous permettrons de vous recontacter dans les prochains jours afin de régler les modalités pratiques de l'entretien.

En vous remerciant dès à présent de votre coopération, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Dip.Päd. Patrice Joachim

Prof.Dr. Helmut Willems

**Annexe 2 : Grille d'entretien partie II : Interviewen mat den externen Persounen**

**Virstellung**

- Kéint Dir Iech kurz virstellen: Numm; Ausbildung, wéi laang schonn am XY aktiv?
- Wat sinn Är Funktiounen/Aufgaben am XY?
- A wéi engem Kontext kommt Dir mat der Médiatioun a Kontakt ?
- Wéi ass d'Zesummenaarbecht mam CM entstanen? Wéi giff Dir **haut** déi Zesummenaarbecht beschreiwen?

**Zur Médiatioun**

Wou / a wéi engem Zesammenhang schafft Dir mat Médiatioun? Mam Centre de Médiation ?

Hutt Dir eng Formatioun als Médiateur ?

Wouranner ënnerscheet sech déi Aarbecht déi Dir maacht vun der Aarbecht vum Centre de Médiation ? Wou leien Är Schwéierpunkter ? Wat méi, wat manner ?

- Wat ass dat spezifesch an där Médiatioun déi Dir ubitt?
- Wat ass dat spezifesch bei der Médiatioun am Centre de Médiation?

Wat giff Är Aarbecht am Médiatiounsberäich erliichtereren ? (z.B. gesetzlech Verankerung).

**Cadre social**

- Wéi gesitt Dir momentan d'Dynamik vum Médiatiouns-Ëmfeld ?
- Gëtt d'Médiatioun ëmmer méi gebraucht ? Huelen d'Konflikter éischer méi zou ? (am familiale Beräich, am Jugendberäich? Kënnen d'Leit net méi mat Konflikter ëmgoen?)
- Ass Médiatioun eppes dat sech ëmmer méi établéiert ? Méi bekannt gëtt (sou dass et och ëmmer méi genotzt gëtt ?)
- Stellt Dir haut allgemeng eng Verännerung **zur Astellung** vis-à-vis vun der Médiatioun fest? Ass d'Médiatioun méi bekannt ? Wéi gëtt se akzeptéiert ? Wéi gëtt se genotzt?
- Wat si fir Iech déi positiv Säiten vun der Médiatioun ?
- Wat si fir Iech déi negativ Säiten/Geforen vun der Médiatioun ? Wou sinn d'Grenzen vun der Médiatioun?
- Médiatioun ass eppes wat ëmmer méi opkënnt an och gären scho vum Begrëfflechen zu Konfusiounen féiert: et gëtt de CM, Pro Familia, Espace parole etc. Wéi stinn Ärer Meenung no déi verschidde Centren zoueneen, wat si fir Iech déi Haaptënnerscheeder ?
- Kennt Dir d'ALMA (Association luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs agréés)? Fannt Dir et wichteg, dass esou Associatiounen gegrënnt ginn ?
- Wéi gesitt Dir d'Zukunft vun der Médiatioun am allgemengen; vum Centre de Médiation am Speziellen?

- Wéi eng Verännerungen wäerte kommen? Wéi eng Auswirkungen huet dat op de Marché vun der Médiatioun hei zu Lëtzebuerg ?

### **Cadre légal**

- Wat sinn d'Virdeeler vun enger gesetzlecher Verankerung vun der Médiatioun ?  
a) allgemeng ; b) speziell fir de CM? (ass d'Médiatioun dann nach volontaire?)
- Wat sinn d'Nodeeler/“Contrainten” ? a) allgemeng; b) speziell fir de CM?
- Inwiefern bleibt eng Médiatioun nach fraiwëlleg, wa se gesetzlech verankert ass ?

### **Zukunft vun der Médiation**

- Wéi gesitt Dir d'Zukunft vun der Médiatioun? (Gesellschaftl. Verännerung vun der Médiatioun -> ewech vun der Konfliktgesellschaft...)
- Huet et Zukunft ?
  - Bis ewell ass jo just d'Médiatioun pénale (+ Médiation scolaire zum Deel CPOS Gesetz) gesetzlech verankert? Wäerten do an Zukunft nach méi Ännerungen kommen? (z.B. op d'*Mineurë bezunn*? Am *Familljeberäich*?)
- Wat si Saachen déi nach missten verännert ginn? Wat giff Dir Iech wënschen?