



3^E CONGRÈS INTERNATIONAL
**DE TOUTES LES
MÉDIATIONS**

#MEDIATIONS2025

Sous le haut patronage
de Monsieur Emmanuel MACRON,
Président de la République

**LA MÉDIATION,
UN ESPACE DE DIALOGUE
INDISPENSABLE POUR DES
SOCIÉTÉS EN TENSION**

**12-14 MARS 2025
ANGERS - FRANCE**

**SYNTHÈSES &
PROPOSITIONS**

Issues des 21 sessions du Congrès

Un événement



3RD INTERNATIONAL
CONGRESS FOR ALL
MEDIATIONS



#MEDIATIONS2025
12-14 MARCH 2025
ANGERS - FRANCE

LE CONGRÈS #MÉDIATIONS2025

Une 3^{ème} édition orientée vers la recherche de réponses
concrètes aux besoins de médiation des citoyens

3^E ÉDITION

2,5 JOURS D'ÉCHANGES



637
PARTICIPANTS

18
PAYS
REPRÉSENTÉS

114
INTERVENANTS



5

PLÉNIÈRES



15

TABLES
RONDES



1

ÉCHANGE
CITOYEN



1

VILLAGE DES
PARTENAIRES



12

EXPOSANTS

ORGANISATEURS



CO-ORGANISATEURS



SOUTIENS PUBLICS



Discours d'ouverture

Michel Sappin Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, médiateur de la Région Sud

- Accueille les participants de nombreux pays.
- Remercie les soutiens institutionnels (Ville d'Angers, Département de Maine-et-Loire, Région des Pays-de-la-Loire, État, Agence Nationale de la Cohésion des Territoires).
- Souligne les enjeux de la médiation face aux tensions sociales.
- Met en avant l'importance d'une médiation de terrain, inclusive, humaine et indépendante.

Interventions

Christelle Lardeux-Coiffard 1ère Adjointe au Maire d'Angers, solidarités actives et droits des femmes

- Salue la diversité et l'engagement des participants.
- Souligne le rôle de la médiation dans la cohésion sociale.
- Réaffirme le soutien de la ville d'Angers à la médiation.

Gilles Leroy Vice-Président du Conseil départemental de Maine-et-Loire

- Présente l'implication du Département dans la médiation administrative.
- Insiste sur l'importance du dialogue et de la proximité avec les citoyens.

Constance Nebbula Vice-Présidente de la Région des Pays-de-la-Loire

- Met en avant les défis sociaux et économiques.
- Défend l'importance du dialogue et de la transparence pour regagner la confiance publique.
- Souligne l'appui régional à la médiation en entreprise.

Claire Hédon Défenseuse des Droits

- Rappelle les missions de son institution (droits des usagers, lutte contre les discriminations...).
- Défend la médiation comme outil central, soulignant son taux de succès élevé.
- Souligne les dangers de la dématérialisation pour les publics vulnérables.

Christian Leyrit Ancien Président de la CNDP et médiateur

- Témoigne des bénéfices de la médiation dans les collectivités.
- Insiste sur l'importance de l'équité, de la proximité et du volontarisme politique.

Serge Charbonneau Conseiller stratégique d'Équijustice, Québec

- Témoigne de l'inspiration tirée de la France en matière de culture de la médiation.
- Souligne les efforts communs pour une médiation respectueuse des droits et des personnes.

Synthèses des 21 sessions du Congrès

5 thématiques, chacune explorée à travers 1 plénière et 3 tables rondes

Défenseur des droits

P1 LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET POUR LÉGALITÉ PAR LA MÉDIATION

TR1.1 La médiation au plus près des victimes de discriminations

TR1.2 La médiation contre les discriminations dans l'emploi

TR1.3 Personnes en situation de handicap : la médiation pour favoriser les aménagements raisonnables

Médiations 21

P2 SURMONTER LES CRISES DANS LES ENTREPRISES PAR LA MÉDIATION

TR2.1 Prévenir les crises sociales et économiques dans l'entreprise ou y remédier

TR2.2 Aider l'entreprise à surmonter les défis liés à la crise environnementale

TR2.3 Répondre à la déshumanisation des relations avec les consommateurs

Conseil national de la médiation

P3 SUSCITER LA CONFIANCE POUR PROMOUVOIR LA MÉDIATION

TR3.1 Enseigner la médiation dès l'école

TR3.2 Renouveler la médiation avec les familles

TR3.3 Oser la médiation dans les situations de violence

Association des médiateurs des collectivités territoriales

P4 DÉVELOPPER LA MÉDIATION POUR PRÉVENIR ET APAISER LES CONFLITS DANS LA VIE PUBLIQUE

TR4.1 Les médiations et les conflits d'usage de l'espace public

TR4.2 La médiation institutionnelle, ambassadrice du dialogue pour les citoyens et l'administration

TR4.3 Protection de l'enfance et médiations

Alianza Global del Ombudsperson Local

P5 RÉDUIRE LES TENSIONS DANS LE MONDE, LA FORCE DE LA MÉDIATION

TR5.1 La médiation dans les institutions internationales

TR5.2 Médiation et crise migratoire

TR5.3 Médiation et crise climatique

Atelier : PARTICIPATION CITOYENNE ET MÉDIATIONS : LEVIER DE TRANSFORMATION SOCIALE

Cinq grandes propositions

L'Appel d'Angers 2025

LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET POUR L'ÉGALITÉ PAR LA MÉDIATION

La plénière réunit des institutions de quatre pays (France, Belgique, Québec, Colombie) pour discuter des moyens alternatifs de traitement des discriminations, en particulier via la médiation ou d'autres formes de résolution extrajudiciaire. Le constat partagé : bien que la justice reste une voie possible, elle est souvent lourde, lente et difficile d'accès. De nombreuses victimes préfèrent donc s'orienter vers des solutions amiables, parfois plus efficaces.

Modératrice : **Néphéli Yatropoulos** : Conseillère pour les affaires européennes et internationales au Défenseur des droits, France

Intervenants :

Claire Hédon : Défenseuse des droits, France

Patrick Charlier : Co-directeur de l'UNIA (Belgique), président d'Equinet (Réseau européen des autorités anti-discrimination).

Carolina Vergel-Tovar : Directrice nationale de promotion et diffusion des droits humains, Defensoría del Pueblo, Colombie

Philippe-André Tessier : Président de la commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Québec

1. Définitions, enjeux et cadre juridique

Discrimination : elle se définit par trois éléments clés : un critère prohibé (sexe, origine, handicap, etc.), un domaine concerné (emploi, logement, santé...) et un traitement inégal. La législation nationale de chaque pays interdit ces pratiques, mais la preuve est souvent difficile à établir.

Médiation ou conciliation ? : le terme varie selon les contextes. La Belgique (via UNIA) préfère « conciliation », n'étant pas juridiquement reconnue comme médiateur. En France, on parle de « résolution amiable », avec un cadre plus judiciairisé. La Colombie distingue médiation sociale, judiciaire et humanitaire.

Institutions représentées :

- France : Défenseur des droits
- Belgique : UNIA
- Québec : Commission des droits de la personne
- Colombie : Défenseur du peuple

2. Pratiques et expériences nationales

France :

Initialement axée sur une approche contentieuse, l'institution du Défenseur des droits s'est ouverte à la médiation. Environ 45% des dossiers trouvent aujourd'hui une solution extrajudiciaire. La médiation permet d'éviter les étiquettes de « judiciarisation excessive » et favorise des résultats concrets (ex : excuses, compensations, formations internes). Cependant, elle reste moins développée qu'en Belgique ou au Québec.

Belgique (UNIA) : Pratique depuis longtemps la conciliation extrajudiciaire. L'approche est proactive et engagée : UNIA ne se revendique pas neutre, elle agit pour rééquilibrer les rapports de force en faveur des victimes. Elle peut aller en justice (15 à 20 fois/an), ce qui renforce le pouvoir de négociation – un « bâton derrière la porte ». Elle signe aussi des conventions transactionnelles à trois parties (victime, auteur présumé, UNIA) qui ont une valeur juridique.

Québec : Dispose d'un cadre juridique stable depuis 1975 avec l'article 78 de la Charte québécoise. Plus de 25% des dossiers de discrimination ou harcèlement sont traités via la médiation. La Commission priorise l'autonomie de la victime et cherche à allier résolution individuelle et transformation institutionnelle. Elle se heurte cependant à une forte augmentation des dossiers (santé mentale, exploitation des aînés, etc.).

Colombie : Adopte une vision plus sociale de la médiation. La Défenseure du peuple intervient souvent dans des conflits de nature économique ou collective (vendeurs informels, mères communautaires...). Elle joue un rôle central de tiers, garantissant dialogue, protection juridique et suivi des accords. La médiation prend plusieurs formes selon l'urgence : humanitaire, sociale ou judiciaire.

3. Bilan, avantages et limites

Avantages :

- Rapidité, accessibilité, et confidentialité des solutions
- Meilleure adhésion des parties
- Impact concret sur les pratiques (formation, reconnaissance, réparation)
- Outil pédagogique et de transformation sociale

Limites :

- Complexité croissante des cas (santé mentale, transidentité, profilage racial)
- Manque de reconnaissance juridique (dans certains pays)
- Inégalités d'accès selon les territoires (ex : zones rurales en Colombie)
- Difficulté à garantir une réelle transformation structurelle

PROPOSITIONS :

- 1. Renforcer l'usage de la médiation dans les cas de discrimination comme complément à la justice traditionnelle.**
- 2. Développer une formation adaptée pour les agents institutionnels chargés des dossiers de discrimination.**
- 3. Clarifier et harmoniser les approches terminologiques (conciliation, médiation, résolution amiable) pour faciliter l'appropriation par les institutions et les victimes.**
- 1. Continuer les échanges internationaux entre autorités anti-discrimination pour partager les meilleures pratiques et renforcer l'efficacité collective.**

La médiation au plus près des victimes de discrimination sur le territoire

La table ronde, animée par **Clémence Richard-Parret** (Cheffe du Pôle régional Bretagne Pays-de-la-Loire chez le Défenseur des droits, France), s'inscrit dans une réflexion collective autour de la lutte contre les discriminations. Elle rassemble des actrices locales engagées dans les Pays-de-la-Loire autour d'un objectif commun : améliorer l'accueil, l'accompagnement et la reconnaissance des personnes victimes de discriminations, grâce notamment à la médiation.

1. Marine Guérin – Chargée de l'action publique et lutte contre les discriminations, Ville de Nantes et Nantes Métropole

Marine Guérin présente la démarche antidiscriminante de la ville de Nantes. Cette stratégie municipale repose sur :

- Un accompagnement des personnes ressentant une discrimination, quelle qu'en soit la nature,
- La collecte et l'analyse des cas individuels pour nourrir un observatoire des discriminations,
- La mobilisation de tous les acteurs du territoire (agents municipaux, associations, institutions).

Elle insiste sur le rôle de la plateforme Allô Nantes Discriminations qui oriente les victimes, parfois vers une médiation directe avec les services concernés, parfois vers des acteurs spécialisés comme le Défenseur des droits. Elle évoque également une forme de médiation indirecte, via l'analyse anonyme des situations transmises aux services municipaux, pour faire évoluer les pratiques.

2. Océane Gudefin-Legrand – Cellule d'accompagnement des victimes de violences, discriminations et harcèlement, Université d'Angers, France

Océane Gudefin-Legrand présente le fonctionnement de la cellule VDH (Violences, Discriminations, Harcèlement) à l'Université d'Angers. Initialement créée pour traiter les violences sexistes et sexuelles, la cellule étend aujourd'hui ses missions à toutes les formes de discriminations.

Trois axes forts :

- Visibilisation des problèmes via des enquêtes anonymes (ex. : enquête Acadiscri),
- Information et orientation avec l'appui d'un réseau de référents égalité,
- Renforcement du rôle des témoins pour lutter contre la banalisation des faits.

Elle évoque des formes de médiation informelle, notamment dans l'aménagement des examens pour les étudiants en situation de handicap, ou dans les relations entre étudiants et enseignants.

3. Stéphanie Brunet – Responsable de service à ATDEC (Nantes Métropole)

Stéphanie Brunet décrit les actions de l'ATDEC, une structure de terrain dédiée à l'emploi, en particulier des jeunes et des publics éloignés du marché du travail. Trois leviers sont mobilisés :

- Soutien aux publics dans l'identification et la compréhension des discriminations subies (ateliers, sensibilisation),
- Formation des intermédiaires de l'emploi à la détection et au traitement des cas (groupes ressources internes),
- Sensibilisation des entreprises, avec des approches innovantes : recrutement sans CV, stand sur les forums emploi, intégration de la lutte anti-discriminatoire dans les démarches RSE.

Elle souligne l'importance des médiations tripartites entre victime, employeur et médiateur, pour une reconnaissance des faits et une réparation sociale.

4. Mariline Lepicier – Déléguée du Défenseur des droits (Angers, France)

Marine Lepicier illustre le rôle du Défenseur des droits à travers un cas concret : un étudiant transgenre en situation de handicap confronté à une double discrimination (genre et mobilité). Elle montre comment l'écoute active et l'analyse des faits permettent d'objectiver la situation, d'envisager une médiation et de faire valoir les droits de la personne.

Conclusion

Les échanges révèlent une approche multiscalaire de la lutte contre les discriminations, allant de la médiation individuelle à la transformation des pratiques institutionnelles. Ils insistent sur :

- L'importance de l'écoute active et de l'orientation adaptée,
- La complémentarité des acteurs (collectivités, universités, structures d'insertion, institutions juridiques),
- La nécessité de reconnaître et d'agir sur les dimensions systémiques et structurelles des discriminations.

La médiation, bien qu'encore en construction dans certains dispositifs, apparaît comme un outil puissant de réparation, de dialogue, et de transformation.

Propositions

- 1. Généraliser les cellules d'écoute et d'orientation, avec un lien renforcé vers la médiation.**
- 2. Former systématiquement les agents publics et acteurs de l'emploi à la détection des discriminations.**
- 3. Créer ou renforcer les observatoires locaux des discriminations, avec retour d'expérience et verbatim des victimes.**
- 4. Reconnaître les médiateurs comme acteurs-clés de la réparation sociale, même en dehors des procédures juridiques.**
- 5. Inclure explicitement la lutte contre les discriminations dans les politiques RSE des entreprises, au-delà de la seule logique de diversité.**

Cette table ronde s'inscrit dans le cadre des travaux du Défenseur des droits sur les discriminations et explore spécifiquement le rôle de la **médiation dans les situations de discrimination liées à l'emploi**, qu'il s'agisse du secteur privé ou public. Sous la modération de **Slimane Laoufi** (Chef de pôle régional chez le Défenseur des droits, France), la discussion réunit juristes, médiateurs, universitaires et avocats pour croiser expériences pratiques et regards théoriques.

Intervenants :

Marie Mercat-Bruns, Professeure des Universités en droit privé au CNAM, France

Maitre Dominique Retourné, Avocate spécialisée en droit du travail, médiatrice, France

Marie Aimée-Peyron, Présidente de la Commission des Affaires Européennes et internationales du Conseil national des Barreaux, France

Frédéric Millet, Chargé de mission « médiation » Défenseur des droits, France

1. État des lieux : discrimination et emploi

Selon les données du Défenseur des droits, le domaine de l'emploi constitue **le premier secteur concerné par les réclamations pour discrimination**, avec environ deux tiers des plaintes issues du secteur privé. Les motifs invoqués vont de l'accès à l'emploi (refus d'embauche, rupture de période d'essai) à l'exécution du contrat (rémunération, évolution, licenciement). En France, la législation comprend **jusqu'à 32 critères de discrimination prohibés**, témoignant d'une sur-protection relative.

2. La lente reconnaissance de la médiation comme outil adapté

Historiquement, la HALDE comme le Défenseur des droits ont d'abord privilégié **la voie contentieuse** afin de produire de la jurisprudence et d'ancrer le droit de la non-discrimination. Toutefois, depuis 2008, des initiatives de traitement amiable ont été expérimentées, puis consolidées, avec aujourd'hui **plus de 1 200 médiations annuelles**, dont 708 à issue positive.

3. Exemples concrets d'intervention

Frédéric Millet illustre l'évolution avec plusieurs cas de médiations réussies :

- Une serveuse senior exclue de missions pour manque de dynamisme retrouve du travail après médiation.
- Un agent de sécurité victime d'âgisme se voit proposer un CDI.
- Une absence d'évolution salariale est résolue par réexamen de carrière.
- Une offre d'emploi discriminatoire sur le critère de la taille vestimentaire donne lieu à excuse publique, dédommagement et réintégration du candidat.

Ces situations révèlent **la force de la médiation pour restaurer le dialogue, lever les malentendus ou résoudre des litiges structurels**.

4. Spécificités de la médiation en matière de discrimination

Dominique Retourné, médiatrice et avocate, partage une expérience forte : une salariée harcelée (sexuellement puis moralement) menaçant de s'immoler si la médiation échouait. Grâce à une médiation préparée, centrée sur l'écoute et des moyens inhabituels (mise en scène avec des peluches), un accord complet est trouvé : réintégration, indemnisation, repositionnement professionnel. Ce récit souligne l'enjeu de **restaurer la dignité de la victime**, bien au-delà du simple traitement juridique.

5. Apports de la perspective comparative et universitaire

Marie-Hermé Cabrin, universitaire franco-américaine, éclaire la pratique de la médiation en matière de discrimination aux États-Unis, marquée par une forte **institutionnalisation du recours à la médiation** (via l'EEOC), particulièrement sur des critères comme le handicap. Elle met en garde contre certains biais :

- **Inégalité des parties** (rapport de force défavorable aux victimes),
- **Confidentialité excessive** (risque de perpétuer les pratiques),
- **Absence d'effet pédagogique** si la médiation reste purement individuelle.

Conclusion

La médiation apparaît aujourd'hui comme **un outil légitime, efficace et complémentaire du recours judiciaire** pour traiter les discriminations dans l'emploi. Elle permet d'obtenir des **solutions concrètes, rapides et parfois réparatrices au sens psychologique et symbolique**, tout en ouvrant la voie à une **transformation des pratiques professionnelles**.

Elle est particulièrement pertinente dans les situations de **malentendu, de rupture de communication ou de discrimination non intentionnelle**, mais ne saurait remplacer le contentieux dans les cas graves, intentionnels ou systémiques.

Propositions

1. **Renforcer la visibilité du recours à la médiation dans les plans de prévention des entreprises.**
2. **Former les médiateurs à la spécificité psychologique des discriminations (dignité, dette symbolique).**
3. **Créer des dispositifs de médiation spécialisés sur certains critères (handicap, grossesse, âge).**
4. **Encourager la médiation à visée pédagogique, avec des engagements de changement de pratiques.**
5. **Assurer un meilleur équilibre des forces en médiation par l'accompagnement juridique des victimes.**
6. **Encadrer la confidentialité pour éviter que des médiations successives ne couvrent des discriminations structurelles.**

Personnes en situation de handicap, la médiation pour favoriser des aménagements raisonnables

Cette table ronde, animée par **Fabienne Gégu** (Conseillère experte handicap autonomie auprès du Défenseur des droits – France), réunit des intervenants de quatre pays (France, Québec, Belgique, Suisse) pour explorer comment la médiation peut favoriser la mise en place d'aménagements raisonnables destinés aux personnes en situation de handicap. L'échange s'appuie notamment sur la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) adoptée en 2006, ratifiée par tous les pays présents.

Intervenants :

Luc Heimendinger, Médiateur, coach, superviseur, formateur, France

Véronique Ghesquière, Cheffe de service Politique et Monitoring à l'UNIA, Belgique

Philippe-André Tessier, Président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse au Québec

1. L'aménagement raisonnable : un levier d'égalité réelle

L'aménagement raisonnable désigne toute adaptation nécessaire pour permettre à une personne handicapée de jouir pleinement de ses droits, sans imposer une charge disproportionnée à l'organisation concernée. Il est considéré comme une composante intrinsèque du principe de non-discrimination.

En France, cette notion peine à être bien comprise et appliquée, malgré son inscription dans le Code du travail depuis 2005 (suite à la transposition d'une directive européenne). Elle est souvent perçue à tort comme une « version allégée » de l'accessibilité.

2. Regards croisés : France – Québec – Belgique – Suisse

• Québec :

L'« accommodement raisonnable » est ancré dans la Charte des droits et libertés depuis 1975. Il s'applique à tous les motifs de discrimination, dont le handicap. La jurisprudence est abondante. La médiation permet d'éviter que le « c'est trop compliqué » ne bloque toute solution.

• Belgique :

Depuis 2003, le refus d'aménagement raisonnable est interdit dans plusieurs domaines : emploi, enseignement, services, logement. La Belgique a récemment reconnu l'aménagement raisonnable par association (ex. : horaires adaptés pour les parents d'enfants handicapés), et a inscrit le droit à l'inclusion dans la Constitution.

• Suisse :

L'aménagement raisonnable est inscrit dans la loi depuis 2004, notamment dans les domaines du bâti, des transports et de l'emploi. Toutefois, la mise en œuvre repose fortement sur la responsabilité individuelle et institutionnelle, avec un cadre juridique moins contraignant que chez ses voisins.

• France :

La jurisprudence progresse, notamment dans l'emploi public. Exemples évoqués : un professeur d'EPS déficient auditif ayant obtenu gain de cause devant le Conseil d'État, ou une élève en fauteuil roulant ayant pu intégrer une prépa grâce à des solutions simples (salle au rez-de-chaussée, entrée par l'accès réservé aux professeurs).

3. Médiation : un outil précieux mais exigeant

La médiation permet de désamorcer les tensions et de coconstruire des solutions adaptées :

- Elle favorise l'expression des besoins spécifiques, notamment dans les cas de handicap invisible ou non exprimé.
- Elle apporte une zone de dialogue et d'apaisement, particulièrement utile dans les contextes émotionnellement chargés (ex. : inclusion scolaire).
- Elle révèle que de nombreuses solutions sont simples, peu coûteuses et bénéfiques à tous (ex. : aménagement d'applications de taxi pour les chiens guides).

Conclusion

Cette table ronde met en lumière les progrès inégaux mais réels dans l'intégration de l'aménagement raisonnable au sein des législations nationales. Partout, des freins subsistent : manque de formation, résistances culturelles, peur du coût, ou encore absence de cadre clair hors du domaine de l'emploi.

La médiation apparaît comme un catalyseur d'intelligence collective et de changement pragmatique. Elle encourage des solutions co-construites qui dépassent les blocages institutionnels et renforcent l'autonomie des personnes handicapées. Elle a également un impact collectif, en transformant les pratiques pour tous.

Propositions

- 1. Intégrer explicitement l'aménagement raisonnable dans toutes les législations sectorielles (éducation, santé, services publics, logement).**
- 2. Former les référents handicap, médiateurs et employeurs à la notion d'aménagement raisonnable et à sa mise en œuvre pratique.**
- 3. Favoriser les réunions collégiales réunissant toutes les parties concernées (incluant la personne handicapée), comme en Belgique.**
- 4. Mobiliser les acteurs associatifs en tant qu'experts de terrain, capables d'apporter des solutions concrètes et innovantes.**
- 5. Valoriser la médiation comme outil systémique, pas uniquement individuel, avec un suivi sur l'évolution des pratiques.**
- 6. Promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies pour faciliter l'adaptation des postes, des bâtiments ou des services.**

SURMONTER LES CRISES DANS LES ENTREPRISES PAR LA MÉDIATION

La plénière explore comment la médiation peut renforcer la résilience des entreprises en situation de crise, à travers les regards croisés de cinq intervenants venus d'univers complémentaires : finances, ressources humaines, éthique, et gouvernance d'entreprise.

Modérateur : **Bertrand Delcourt**, Avocat et médiateur, Président du CEMA, France

Intervenants :

Dominique Weber : Présidente de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), ancienne chef d'entreprise, France

Linda Benraïs : Professeure affiliée à l'ESSEC Business School, juge assesseur à la Cour nationale du droit d'asile, médiatrice membre du Groupement Européen des Magistrats pour les médiations (GEM), France

Pierre Pelouzet : Médiateur national des entreprises auprès du Ministère de l'Économie, France

Eric Battistoni : Ancien avocat, ancien juge, médiateur agréé par la Commission fédérale belge.

Frédéric Visnovski : Médiateur national du crédit à la Banque de France.

THÈMES ABORDÉS

1. Financement et trésorerie (Frédéric Visnovski) :

- La médiation du crédit, créée lors de la crise des subprimes en 2008, intervient principalement sur les refus de crédit, dénonciation de découverts et restructurations de prêts.
- Exemple concret : durant la crise COVID, médiation pour les prêts garantis par l'État, avec un taux de succès de 65%.
- La médiation favorise une meilleure compréhension financière entre les banques et les petites entreprises.

2. Ressources humaines et justice organisationnelle (Eric Battistoni) :

- Importance d'une bonne gestion du conflit interne en entreprise pour éviter stress, absentéisme et baisse de productivité.
- Proposition d'investissements de forme (cadre réglementaire clair) pour favoriser une coopération constructive.
- La médiation agit comme cadre structurant, permettant de gérer les conflits par la négociation équitable et transparente.

3. Éthique et droits humains (Linda Benraïs) :

- Importance des droits humains et du devoir de vigilance pour les entreprises (référence à ISO 26000 et loi Sapin 2).
- Médiation dans le cas Danone / ONG, démontrant l'efficacité du dialogue transparent et concret sur des sujets de RSE (exemple : emballages plastiques).
- Proposition d'intégrer durablement des dispositifs internes de médiation pour anticiper et prévenir les conflits liés aux droits humains et environnementaux.

4. Projet d'entreprise et crise (Dominique Weber) :

- Témoignage personnel sur une crise majeure en entreprise (liquidation judiciaire).
- Utilisation proactive des techniques de médiation : transparence, confiance, loyauté pour maintenir les collaborateurs engagés malgré la crise.
- Importance de la créativité et de la responsabilisation collective dans la résolution des crises.

5. Témoignage (Médiateur des entreprises)

Pierre Pelouzet revient sur l'évolution des médiations depuis 2012 :

Constat : Les crises (Covid, inflation, tensions économiques) augmentent fortement les recours à la médiation. Le médiateur aide à dépasser les postures juridiques pour faire émerger les vraies peurs et besoins.

Chiffres :

- 1 300 médiations/an avant 2020
- Plus de 4 000 en 2020
- Environ 2 500 à 3 000/an depuis.

Message clé :

- La médiation permet de reconstruire la confiance au service de la compétitivité.
- Elle doit être mobilisée en amont, non pas comme un dernier recours mais comme une démarche stratégique.

CONCLUSION

La plénière met en lumière la diversité des formes de médiation dans l'univers entrepreneurial. En période de crise, la médiation apparaît comme une réponse souple, humaine et efficace aux défis économiques, sociaux, éthiques et organisationnels.

PROPOSITIONS

- 1 • Généraliser la médiation institutionnelle, notamment financière, pour anticiper et répondre aux crises économiques avec efficacité et rapidité.**
- 2 • Encourager les entreprises à investir dans des structures internes ou externes de médiation afin de gérer proactivement les conflits et d'améliorer le climat organisationnel.**
- 3 • Promouvoir l'usage de la médiation comme outil de RSE, pour améliorer la réputation et la responsabilité sociale et environnementale des entreprises.**
- 4 • Former les dirigeants et managers aux techniques et aux principes de médiation pour mieux affronter les crises internes et externes et renforcer la résilience organisationnelle.**

Prévenir les crises sociales et économiques dans l'entreprise

Dans un contexte marqué par l'instabilité économique, la pression concurrentielle et les transformations organisationnelles, les conflits internes deviennent de plus en plus fréquents. Cette table ronde interroge les capacités de la **médiation à prévenir et résoudre les crises sociales et économiques** en entreprise, à améliorer le climat de travail et à construire un dialogue durable. Quatre expériences complémentaires sont partagées, allant de la médiation individuelle à la médiation collective, de l'innovation pédagogique à l'initiative institutionnelle.

Modératrice : **Patricia Malbosc**, Présidente de Planet'Médiation, médiatrice d'entreprise, France
Intervenants :

Claude Dufaur, Docteur en droit, ancien directeur juridique d'Engie, France

Franck Raimbault, Directeur juridique social, Air France, France

Stéphanie Salen, Responsable de la médiation interne DGFIP, France

Orit Asnin, médiatrice internationale indépendante, experte en gestion des conflits commerciaux, Israël

1. Orit Asnin – Médiatrice internationale

Orit Asnin développe une vision stratégique de la médiation comme **outil de changement de perspective**. Elle insiste sur trois dimensions du conflit : relationnelle, économique et juridique. La médiation permet de sortir du cadre purement légal, souvent limitatif, pour identifier les **causes humaines profondes** des tensions. Selon elle :

- Le **médiateur ne résout pas les conflits**, mais facilite un bon processus de décision.
- La médiation transforme le conflit en **opportunité de dialogue et de repositionnement**.
- Plus elle est mise en œuvre tôt, plus elle est efficace.

Elle défend une médiation **préventive**, déclenchée dès les premiers signes de tension, et insiste sur l'importance du **choix du médiateur**, fondé sur la confiance et la « chimie » entre les parties.

2. Massimiliano Ferrari – Jeu Medianos (Italie)

Massimiliano présente **Medianos**, un jeu pédagogique conçu pour **prévenir les conflits** en entreprise par une **expérience immersive**. Le jeu propose :

- Une mise en situation fictive de conflit,
- Des cartes d'action (écoute, émotions, besoins...),
- Un parcours de transformation axé sur **l'identification des besoins et des émotions**.

Medianos vise à développer des **compétences relationnelles et émotionnelles** chez les salariés, avec un impact sur la culture d'entreprise. Chaque entreprise construit un parcours personnalisé, favorisant la **soutenabilité relationnelle**, **l'engagement collectif** et une meilleure qualité de vie au travail. Il s'agit d'une approche systémique, ludique et accessible, y compris pour des non-médiateurs.

3. Stéphanie Salen – Médiation interne à la DGFIP (France)

La Direction Générale des Finances Publiques (95 000 agents) a structuré un **réseau de médiation interne** pour intervenir sur les tensions relationnelles dans les collectifs de travail. Les médiateurs sont formés, certifiés, et indépendants dans leurs interventions. Deux types principaux d'actions :

- **Médiation interpersonnelle ou collective**, souvent en situation de crise ou de tension,

- **Médiation de projet**, en amont de changements organisationnels (fusion d'équipes, télétravail, réorganisation...).

Le processus est fondé sur l'écoute, la recherche de convergence, la co-construction d'un **plan d'action suivi dans le temps**, avec un retour d'expérience systématique. La **confidentialité et le volontariat** sont des piliers essentiels de la démarche.

4. Franck Raimbault – Médiation conventionnelle chez Air France

Air France a mis en place en 2018 un dispositif de **médiation conventionnelle** externe pour résoudre les litiges individuels du travail, dans un contexte de **forte conflictualité**. Ce système permet :

- Une résolution rapide des conflits (2,2 mois en moyenne),
- Une **réduction spectaculaire des coûts** (10 fois moins cher qu'un contentieux),
- Une meilleure qualité de la relation de travail, avec moins de rancœur et plus d'engagement.

Les médiations révèlent souvent que les **demandes financières cachent des besoins relationnels ou de reconnaissance**, mieux entendus dans un processus de médiation que devant un tribunal. Le dispositif bénéficie désormais d'un large soutien syndical et RH.

Conclusion

Les témoignages démontrent que la médiation, sous ses différentes formes, est un **outil puissant, adaptable et transversal** pour :

- **Prévenir les crises** en intervenant dès les premiers signaux faibles,
- **Rétablir la communication** et restaurer la relation de travail,
- **Éviter les contentieux longs, coûteux et délétères** pour la cohésion interne,
- **Accompagner les changements structurels** de manière apaisée.

Qu'elle soit ludique, institutionnelle ou juridique, la médiation favorise une **culture de coopération durable** au sein des entreprises et administrations.

Propositions

1. **Déclencher la médiation dès les premières tensions**, avant l'apparition de situations irréversibles.
2. **Former massivement les managers** à la détection des conflits et aux bases du dialogue médié.
3. **Intégrer des outils pédagogiques comme Medianos** dans les formations obligatoires (ex. : sécurité, leadership).
4. **Créer ou renforcer des cellules de médiation interne** dans les grandes organisations, avec des médiateurs certifiés.
5. **Offrir un recours à la médiation conventionnelle externe**, accessible, gratuite et confidentielle pour les salariés.
6. **Valoriser la médiation dans les indicateurs RH** (coût évité, qualité de vie, climat social).

Aider l'entreprise à surmonter les défis liés à la crise environnementale

Face à l'urgence climatique, cette table ronde explore la manière dont la médiation – dans ses diverses formes (médiation de projet, participative, environnementale, administrative) – peut accompagner **les entreprises, les collectivités et les citoyens** dans la **transition écologique**. Juristes, agriculteurs, médiateurs, responsables d'institutions et chercheurs croisent leurs expériences sur des situations concrètes : gestion de l'eau, énergies renouvelables, politiques publiques ou conflits agricoles.

Modératrice : **Myriam Bacqué**, Médiatrice, formatrice, 1ère vice-présidente du Conseil national de la médiation, France

Intervenants :

Marc Pousin, Fondateur de la coopérative Volailles bio de l'Ouest, France

Pierre Henry, Avocat spécialisé en droit de la construction, de l'urbanisme et de l'environnement, Belgique

Marc Papinutti, Président de la Commission nationale du débat public, France

Maria Victoria Metz, Médiatrice et chargée de projets pour la participation citoyenne chez Ikomé, Allemagne

Ludovic Pessot, Médiateur de projets, formateur en intelligence collective et créative

1. La médiation environnementale : entre droit, prévention et dialogue

Pierre Henri, avocat et médiateur belge, expose les limites du droit de l'environnement (souvent incitatif plutôt que contraignant) mais souligne que les normes juridiques (Convention d'Aarhus, accords de Paris, jurisprudence européenne) offrent une base solide pour **développer des médiations entre États, entreprises et citoyens**. Il présente un exemple de médiation dans un projet éolien, mené dans un cadre de **marché public**, garantissant **neutralité et transparence**.

Il alerte aussi sur les risques de **concurrence déloyale** entre entreprises vertueuses et celles qui ne respectent pas les contraintes environnementales, et sur le rôle croissant des **juridictions climatiques** en Europe.

2. Concertation et médiation en amont des projets (France, Allemagne)

Maria-Victoria Metz, médiatrice allemande, détaille les démarches participatives menées en Allemagne dans les projets d'infrastructure (éoliennes, forêts, biodiversité...). La clé de leur réussite repose sur :

- L'**information précoce et transparente**,
- L'**implication active de tous les publics**, y compris les plus discrets,
- L'usage d'outils de médiation pour **prévenir les tensions**.

Les effets constatés : **moins de conflits, des projets mieux acceptés et plus rapides à mettre en œuvre**.

Marc Papinutti, Président de la CNDP (France), rappelle que la CNDP organise des **concertations publiques obligatoires** pour tout projet à impact environnemental. Elle agit en **prévention des conflits** en assurant une **information claire, neutre et en amont**, et en recueillant les avis du public. 60 % des projets évoluent grâce à ces échanges.

3. Crise agricole, bassines et fracture du dialogue

Marc Pousin, paysan retraité et syndicaliste, partage son expérience des conflits liés aux **mégabassines** dans les Deux-Sèvres. Il déplore une **violence croissante**, des fractures internes au monde agricole (bio vs conventionnel), un **manque de dialogue et d'anticipation** de la part de l'État, et une politique de l'eau incohérente.

Il appelle à un usage accru de la médiation pour :

- Prévenir les ruptures sociales,
- **Concilier agriculture, écologie et justice sociale**,
- Sortir d'un modèle productiviste non durable.

Il insiste sur l'importance de la **co-médiation** (généraliste et expert), d'une **pédagogie partagée** et d'une meilleure reconnaissance des agricultures alternatives.

En grand témoin, **Ludovic Pessot** souligne la complexité et la tension autour des enjeux environnementaux, exacerbés par la crise écologique actuelle. Il met en lumière le rôle crucial de la médiation pour faire dialoguer les acteurs — entreprises, État, citoyens — confrontés à des normes rigides et des réalités concrètes. À travers un exemple vécu, il montre comment la médiation permet de co-construire des solutions inédites. C'est un message d'espoir fondé sur la créativité et la volonté collective.

Conclusion

La médiation environnementale apparaît comme **un levier essentiel pour accompagner la transition écologique**. Elle permet :

- D'**apaiser les tensions**, en amont comme en aval des projets,
- D'**impliquer les citoyens et les acteurs locaux**, renforçant l'acceptabilité des projets,
- D'**ouvrir des espaces de dialogue là où le droit montre ses limites**.

Cependant, elle nécessite :

- Une **volonté politique forte**,
- Une **structuration claire des processus participatifs**,
- Des **médiateurs formés, indépendants et bien identifiés**.

Les témoignages démontrent que **l'écoute, l'anticipation et la transparence** sont les piliers de toute transition réussie.

Propositions

1. **Généraliser les démarches de concertation en amont** de tout projet à impact environnemental.
2. **Mettre en place des dispositifs de médiation environnementale territorialisés**, animés par des médiateurs certifiés.
3. **Former les médiateurs à la co-médiation** (juridique, technique, sociale) pour répondre à la complexité des conflits écologiques.
4. **Renforcer l'information citoyenne** et la participation réelle dès la conception des projets.
5. **Imposer une transparence totale sur les décisions**, réponses et engagements des porteurs de projet.
6. **Expérimenter la médiation institutionnelle par marché public**, comme en Belgique, pour garantir indépendance et efficacité.
7. **Soutenir les agricultures durables** par une politique claire de l'eau, cohérente avec les enjeux environnementaux et sociaux.
8. **Reconnaître la place des associations citoyennes** dans les processus de concertation et de médiation.

Répondre à la déshumanisation des relations avec les consommateurs

L'objectif de cette table ronde est de discuter des effets de la déshumanisation des relations entre consommateurs et les entreprises, causée par la digitalisation et l'automatisation croissantes. Elle vise à mettre en lumière les enjeux éthiques, sociaux et économiques de cette évolution. Les participants cherchent à proposer des solutions pour rétablir le contact humain dans les services, former les salariés à l'empathie, et développer des technologies plus inclusives. L'objectif final est de replacer l'humain au centre des interactions pour renforcer la cohésion sociale et améliorer la qualité des services.

Modératrice : **Rosina Saldicco Gellé**, ancienne avocate, médiatrice, chargée d'enseignement, France

Intervenants :

Marc El Nouchi, Président de la Commission des infractions fiscales, France

Johannes Seel, Médiateur et avocat, Belgique

Jean Deydier, Fondateur des associations Emmaüs Défi, Emmaüs Connect et We Tech Care, France

Francesc Mateu, Directeur du Forum SD, réseaux des médiateurs institutionnels, Catalogne

Antonia Hoog, Vice-présidente du réseau national PIMMS Médiation, France

1. Constat : une relation client dégradée

- **Automatisation excessive** : Digitalisation massive, centres d'appels automatisés et traitement massif des données rendent les interactions impersonnelles.
- **Insatisfaction croissante** : Les consommateurs manifestent un manque de confiance envers les marques et dénoncent la froideur et l'inefficacité des services.
- **Exclusion technologique** : Les canaux numériques standardisés excluent certains publics vulnérables (personnes âgées, précaires, handicapées).

2. Raisons structurelles et économiques

- **Priorité à la productivité** : Industrialisation des services et recherche de réduction des coûts.
- **Modèle néolibéral dominant** : Standardisation et compression des effectifs humains.
- **Culture d'entreprise** : Les valeurs humaines sont souvent sacrifiées au profit de la performance technique.

3. Enjeux éthiques et sociaux

- **Perte de sens pour les salariés** : Déshumanisation affectant leur qualité de travail et leur bien-être.
- **Affaiblissement du lien démocratique** : Des relations froides et impersonnelles minent la cohésion sociale.
- **Renforcement des inégalités** : L'exclusion numérique accroît les fractures sociales.

4. Conclusion

Le document plaide pour un **changement de paradigme** dans la relation client : il est impératif de replacer l'humain au cœur des services. Ce repositionnement est crucial non seulement pour satisfaire les attentes des consommateurs mais aussi pour redonner du sens au travail des

salariés. La réhumanisation des services devient une nécessité politique, économique et éthique afin de préserver la cohésion sociale et la qualité des relations entre citoyens et institutions.

5. Propositions

1. Rétablir un contact humain accessible :

- Maintien de canaux non numériques et renforcement de la présence humaine.

2. Former les salariés à la relation humaine :

- Développement des compétences relationnelles et de l'empathie.
- Valorisation des métiers du lien.

3. Mesurer la qualité relationnelle :

- Introduction d'indicateurs qualitatifs et prise en compte des retours d'expérience client.

4. Adapter les technologies au service de l'humain :

- Conception d'outils numériques inclusifs et hybridation numérique-humain.

5. Réorienter les stratégies d'entreprise :

- Objectifs de responsabilité sociale intégrant la qualité du lien humain.

SUSCITER LA CONFIANCE POUR PROMOUVOIR LA MÉDIATION

La plénière 3 a porté sur l'importance de la confiance dans le succès de la médiation, en continuité avec les travaux précédents du congrès. Elle a réuni divers experts pour discuter des moyens de renforcer cette confiance afin de promouvoir davantage le recours à la médiation.

Modératrice : **Christiane Féral-Schuhl**

Intervenants :

Yvan Verougstraete, Président honoraire de la Cour de cassation de Belgique

Nicolas Fournier, Vice-président du Civil médiation Council, Royaume-Uni

Nathalie Fricero, Professeure des universités, Université Côte d'Azur

Renaud Le Breton de Vannoise, Premier Président de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence

1. Pourquoi choisir la médiation ?

Les intervenants ont identifié plusieurs raisons incitant les justiciables à choisir la médiation :

- Participation active des parties : la médiation permet aux parties de trouver elles-mêmes une solution adaptée à leurs besoins, rendant ainsi le processus plus inclusif et responsable.
- Méfiance envers le système judiciaire traditionnel : beaucoup de citoyens préfèrent éviter l'autorité judiciaire, perçue comme distante et autoritaire, et privilégient une maîtrise directe du règlement de leurs conflits.
- Complexité des conflits multipartites : contrairement à la justice traditionnelle, la médiation est particulièrement efficace dans les cas complexes où elle permet de démêler patiemment les enjeux à travers la coopération des parties.

2. Éléments favorisant la réussite de la médiation

Les facteurs déterminants du succès de la médiation comprennent :

- Qualité et formation du médiateur : les compétences et la formation continue du médiateur jouent un rôle crucial dans l'établissement de la confiance. En **Belgique** et au **Royaume-Uni**, des mécanismes de régulation et d'accréditation garantissent ces compétences.
- Sécurité juridique et cadre légal : un cadre juridique clair, comprenant la confidentialité du processus et la suspension des délais de prescription, rassure les parties sur la sécurité de leurs démarches.
- Spécialisation et co-médiation : dans les cas techniques complexes (ex. marchés publics, construction), il est important que le médiateur dispose d'une certaine spécialisation ou qu'il collabore avec un co-médiateur ou un expert technique pour clarifier les enjeux.
- Confidentialité renforcée : le principe de confidentialité totale, y compris sur les expertises éventuelles, est considéré comme un élément essentiel de confiance.

3. Incitations et défis pour développer la médiation

Pour favoriser le recours accru à la médiation, les intervenants proposent plusieurs mesures :

- Formation étendue : il est proposé d'inclure systématiquement l'enseignement de la médiation dans les cursus universitaires juridiques, commerciaux et économiques afin d'acculturer les futurs professionnels.

- Obligation légale temporaire (« Automatic Referral to Mediation ») : expérimentation en **Angleterre** consistant à obliger le passage préalable à la médiation pour certains litiges économiques afin que les parties découvrent les bénéfices de la médiation.
- Problème du coût : le coût, bien que parfois perçu comme élevé comparativement à la justice gratuite, n'est généralement pas prohibitif grâce à une concurrence régulant les tarifs. Toutefois, il demeure important d'assurer une rémunération appropriée des médiateurs pour maintenir une qualité élevée.
- Rémunération conditionnée (« success fee ») : En **Belgique**, les honoraires conditionnés à la réussite de la médiation sont interdits pour préserver la neutralité du médiateur, bien que cette interdiction fasse débat quant à son effet dissuasif.
- Flexibilité de la posture du médiateur : une posture trop neutre, imposée par certaines approches méthodologiques strictes, peut parfois nuire à la résolution efficace des conflits. Une posture plus flexible, permettant au médiateur de suggérer des pistes de solutions, est préférée par certains intervenants.

4. Perspectives d'avenir : Intelligence artificielle et médiation

Les intervenants ont discuté du rôle potentiel de l'intelligence artificielle (IA) :

- L'IA commence à être utilisée comme outil complémentaire dans certaines médiations en ligne, surtout pour les litiges mineurs. Toutefois, il reste crucial que l'humain conserve un rôle prépondérant pour préserver la dimension relationnelle essentielle à la médiation.
- Un débat en cours à l'échelle européenne propose une régulation assurant aux parties le droit fondamental d'accéder à une « justice humaine » en cas de litige réglé par une décision algorithmique, introduisant ainsi un nouveau droit fondamental.

Conclusion générale : Construire la confiance en médiation

Trois éléments majeurs ressortent de la plénière comme clés pour renforcer la confiance envers la médiation :

1. Qualité humaine et professionnelle du médiateur : véritable tiers de confiance, le médiateur doit continuellement développer ses compétences et son savoir-être pour assurer un climat propice à la médiation.
2. Cadre juridique sécurisé garantissant les droits des parties, notamment via la confidentialité et des règles claires sur le processus de médiation.
3. Acculturation précoce et large : impliquer les citoyens dès leur formation initiale (écoles, universités) à la médiation, pour en faire une option naturelle et intégrée dans la culture juridique et sociale.

Ce cadre global permettrait ainsi à la médiation de s'étendre et d'être adoptée plus largement, bénéficiant ainsi pleinement de son potentiel à résoudre les conflits de façon constructive et efficace

Propositions

- 1• Renforcer la confiance dans la médiation en assurant un cadre réglementaire solide, garantissant confidentialité et impartialité.**
- 2• Développer une approche proactive dans la sensibilisation du public et des professionnels du droit aux bénéfices et mécanismes de la médiation.**
- 3• Promouvoir une formation approfondie et continue des médiateurs pour maintenir un haut niveau de compétence et de crédibilité.**
- 4• Intégrer la médiation comme étape initiale dans certains processus judiciaires pour familiariser les citoyens avec ce mode alternatif de résolution des conflits.**

La table ronde « Enseigner la médiation dès l'école » présente plusieurs initiatives internationales (France, Pologne, Royaume-Uni) visant à introduire la médiation dès le milieu scolaire pour promouvoir des compétences psychosociales, prévenir la violence et améliorer le climat éducatif. Les échanges montrent que, malgré les obstacles, la médiation scolaire devient progressivement un levier pour l'éducation à la citoyenneté et la gestion pacifique des conflits.

Modératrice : **Marianne Souquet**, Médiatrice indépendante, formatrice et autrice

Intervenants :

Dominique Weber, Présidente de l'Association nationale des médiateurs (ANM)

Vivien David, Magistrat de l'ordre judiciaire

Marzena Korzonek, Juge et Présidente de tribunal d'instance, Pologne

Victoria Harris, Directrice générale adjointe du Civil mediation Council, Royaume Uni

Catherine Moalic, Directrice académique de l'Education nationale du Finistère

1. Origines et motivations des projets

France (Ardennes) :

Le projet a vu le jour grâce à la rencontre entre Vivien David, président du tribunal judiciaire de Charleville-Mézières, et Dominique Weber de l'ANM. Objectif : développer les modes amiables de résolution des conflits dès le plus jeune âge pour désengorger la justice à long terme. L'inspectrice d'académie Catherine Moalic a soutenu l'initiative, qui a touché 14 établissements après un appel à manifestation d'intérêt.

Pologne :

Depuis 2017-2018, le tribunal de district de Racibórz a mis en place un *Centre d'éducation légale*. Des cours et des simulations de médiation sont proposés par des juges et médiateurs. Plus de 4 100 élèves ont déjà participé. En 2022, le ministère de la Justice a officialisé le programme.

Royaume-Uni :

Le *Civil Mediation Council* supervise le développement de la médiation entre pairs. Influencé par des pratiques américaines et quaker, le programme s'est institutionnalisé malgré des difficultés financières (notamment après 2008). Depuis 2024, des standards stricts encadrent la formation des médiateurs scolaires.

2. Objectifs communs

- **Promouvoir les compétences psychosociales** (communication, gestion des émotions, empathie).
- **Améliorer le climat scolaire** et réduire les conflits.
- **Renforcer l'engagement des élèves** et leur réussite académique.
- **Acculturer les élèves aux modes amiables de résolution des conflits**, compétence essentielle pour la vie citoyenne et professionnelle.
- **Créer un effet de prévention** sur la santé mentale des jeunes et réduire les comportements violents ou déviants.

3. Méthodes employées

- **Cours théoriques** sur le droit, la médiation et la gestion des conflits.
- **Simulations pratiques** adaptées à l'âge des élèves (jeux de rôle).
- **Clubs de médiation** dans les écoles (notamment en Pologne et au Royaume-Uni).
- **Formations des enseignants** et parfois des parents (même si cela reste un défi).

- **Partenariats interinstitutionnels** (Justice - Éducation - Associations de médiateurs).

4. Résultats observés

- Réduction significative des conflits scolaires et amélioration du climat éducatif.
- Développement des compétences sociales transférables à d'autres domaines (y compris la réussite académique).
- Intérêt croissant des établissements pour intégrer la médiation.
- Difficulté majeure : le passage d'expérimentations locales à un programme national durable.

Conclusion

La médiation scolaire représente un outil puissant de transformation éducative et sociale. Les expériences en France, Pologne et Royaume-Uni démontrent que, même en contexte budgétaire contraint, la mobilisation des acteurs (justice, éducation, associations) permet de développer des initiatives concrètes. Toutefois, pour que ces projets passent de l'expérimental à l'institutionnel, il faut surmonter les obstacles culturels, financiers et organisationnels. L'enjeu n'est pas seulement scolaire : il touche à la cohésion sociale et à la citoyenneté de demain.

Propositions

1. **Intégrer la médiation dans la formation initiale des enseignants** pour qu'ils soient acteurs de la résolution pacifique des conflits dès leur prise de poste.
2. **Créer un cadre national de la médiation scolaire** (similaire au Royaume-Uni) garantissant des standards de formation et des financements pérennes.
3. **Développer des partenariats locaux systématiques entre écoles, tribunaux et associations de médiateurs**, pour mutualiser ressources et compétences.
4. **Inclure les compétences psychosociales et la médiation dans le socle commun des apprentissages** de l'éducation nationale, en lien avec la citoyenneté.
5. **Évaluer scientifiquement l'impact des programmes de médiation** pour asseoir leur légitimité et convaincre les décideurs publics et privés de les soutenir.

Cette table ronde explore la diversification et l'évolution des pratiques de médiation familiale face aux transformations sociales, juridiques et générationnelles. Au-delà de la médiation familiale classique (séparation, divorce), les interventions montrent comment la médiation intègre aujourd'hui les réalités notariales, intergénérationnelles et médico-sociales.

Modérateur: **Laurent Drugeon**, coordonnateur de formation, référent politique de l'amiable à l'ENM

Intervenants :

Thomas Prétot, Directeur médiation, Clariane

Philippe Gazages, Médiateur national, Clariane

Violaine Belzile, Avocate, médiatrice familiale, Canada

Nathalie Bonneau-Choukroun, Notaire associée, Présidente du Centre de médiation des notaires de l'Essonne

1 - Nouveaux champs et enjeux de la médiation familiale

Médiation notariale : prévenir et résoudre les conflits familiaux

- intervenante : **Nathalie Bonneau-Choukroun** notaire et médiatrice.
- Constat : la médiation reste peu connue des notaires.
- Approches :
- Sensibiliser les confrères pour qu'ils identifient les situations de blocage et orientent vers la médiation.
- Intégrer la médiation dès la prévention (ex. : successions, changements de régime matrimonial).
- Bénéfice : désamorcer les conflits et préserver des relations familiales sereines.

Médiation intergénérationnelle

- Intervenante : **Violaine Belzile**, médiatrice au Québec.
- Problématique : évolution des modèles familiaux (familles recomposées, grands-parents actifs).
- Méthodologie :
- Identifier les motivations des parties (besoins, valeurs, espoirs).
- Prendre en compte les vulnérabilités (santé, traumatismes passés).
- Objectif : maintenir ou redéfinir les relations, notamment entre grands-parents, parents et petits-enfants.

Médiation en milieu médico-social (EHPAD)

- Intervenants : **Philippe Gazagnes et Thomas Prétot**, Clariane.
- Problème majeur : conflits familiaux autour de la prise en charge des personnes âgées.
- Particularités :
- Les résidents expriment peu ou pas de demande ; ce sont les familles qui revendiquent.
- Les médiations se déroulent sans la participation directe des résidents.
- Dispositif Clariane :
- Médiation de consommation (qualité des prestations).
- Médiation interne (entre collaborateurs).
- Médiation conventionnelle (familles / établissement).

Résultat : taux d'accord supérieur à 80 %, restauration du dialogue entre familles et équipes soignantes.

2. Transformations sociales et défis émergents

- **Évolution juridique** : ajustement des droits des grands-parents, reconnaissance des familles recomposées.
- **Allongement de la durée de vie** : les conflits se déplacent vers les âges avancés (EHPAD, successions).
- **Nouveaux besoins** : transmission des valeurs, légitimité des rôles familiaux, zones d'intimité, équilibre relationnel.
- **Temporalité spécifique** : nécessité de trouver le bon moment pour la médiation (ni trop tôt, ni trop tard).

Conclusion

La médiation familiale contemporaine doit évoluer au rythme des transformations sociales, juridiques et démographiques. Elle ne se limite plus à la gestion des ruptures conjugales, mais s'étend à la prévention des conflits, à la gestion des vulnérabilités et à l'accompagnement des familles dans toutes les étapes de la vie. La reconnaissance des médiations spécialisées et la formation adéquate des médiateurs sont essentielles pour répondre à ces nouveaux défis. Enfin, l'institutionnalisation progressive de la médiation dans des secteurs variés (notariat, santé, médico-social) démontre son efficacité et sa pertinence sociale.

Propositions

1. **Renforcer la formation des médiateurs à la diversité des situations familiales**, notamment la vulnérabilité, les recompositions et les enjeux de santé.
2. **Développer la médiation préventive** dans les professions juridiques (notaires, avocats) pour anticiper les conflits potentiels.
3. **Institutionnaliser la médiation familiale dans les établissements médico-sociaux**, avec des médiateurs externes et formés.
4. **Promouvoir une meilleure information des familles sur les dispositifs de médiation**, leur rôle et leurs bénéfices.
5. **Créer des barèmes et outils spécifiques pour la médiation familiale**, adaptés aux situations asymétriques et aux nouveaux modèles familiaux.

La table ronde explore la médiation dans des contextes de violences, un sujet délicat souvent écarté par crainte de revictimisation ou par préjugé. Les intervenants, praticiens et chercheurs, défendent l'idée qu'il est non seulement possible mais aussi nécessaire de proposer des espaces de dialogue sécurisés aux personnes concernées, dans des cadres rigoureux et adaptés.

Modératrice : **Marion Trotignon**, Médiatrice et chargée de projet justice restauration, France

Intervenants :

Claire-Marie Casanova, Directrice interrégionales de la PJJ Grand Est

Marie-Ève Lamoureux, Directrice générale d'Équijustice, Canada

Thyl Daem, Co-directeur de l'association La Valise

Alexane Guérin, Co-directrice de l'association La Valise

Catherine Rossi, Professeure, Ecole de travail social et criminologie, Canada

1. Pourquoi médiatiser dans les situations de violence ?

- **Une nécessité éthique et sociale** : Pour Marion Trotignon, médiatrice en justice restaurative, il existe une *responsabilité collective* de proposer la médiation comme un outil de réparation pour les victimes et les auteurs.
- **Réduire les victimisations secondaires** : Le silence et l'absence de réponse adaptée peuvent aggraver les traumatismes.
- **Offrir un espace de parole libre** : Beaucoup de victimes cherchent des réponses que le système judiciaire ne peut pas toujours fournir : *Pourquoi moi ?*, *Pourquoi ce jour-là ?*

2. Les pratiques concrètes présentées

a) Justice restaurative à la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)

- **Pratique** : Médiations restauratives entre mineurs auteurs et victimes, parfois avec leurs familles.
- **Méthode** : Entretien préparatoire, consentement libre, confidentialité. L'objectif n'est pas toujours la rencontre, mais le cheminement personnel.
- **Effet** : Favoriser la prise de conscience, humaniser l'autre partie, restaurer un dialogue ou simplement obtenir des réponses.

b) Association La Valise

- **Champ** : Violences sexuelles, sexistes et intimes.
- **Public** : Adultes principalement.
- **Philosophie** : Rejeter la logique de négociation ou de pardon obligatoire. L'objectif est l'écoute, l'expression des besoins et la reconnaissance des vécus.

c) Réseau Équijustice (Québec)

- **Portée** : Violences de toute nature, y compris conjugales et sexuelles.
- **Particularité** : Système communautaire fort, 150 médiateurs et 300 bénévoles, approche relationnelle développée.
- **Clé de succès** : Formation rigoureuse, partenariat avec les professionnels du soutien aux victimes et auteurs, processus sur mesure.

3. Les principes fondamentaux dégagés

- **Libre adhésion** : Aucune médiation n'est imposée.
- **Non-négociation des violences** : Le but n'est pas de minimiser ou de résoudre le conflit par compromis, mais de permettre l'expression.
- **Approche relationnelle** : Le médiateur adopte une posture de *non-sachant* et crée un espace sécurisé pour l'expression des récits personnels.
- **Collaboration interdisciplinaire** : Intégration des professionnels de santé, du social et du judiciaire.
- **Formation continue et supervision** : Les médiateurs sont formés avec des cas réels, des mises en situation et des évaluations régulières.

Conclusion

La médiation dans les situations de violence n'est ni un pansement rapide ni une alternative systématique au judiciaire. C'est une réponse complémentaire, humaine et adaptée, qui offre à certains une voie pour exprimer, comprendre et, parfois, apaiser les blessures psychologiques. Refuser par principe cette option serait priver des personnes d'un levier de reconstruction important. Les expériences présentées démontrent que, bien encadrée, la médiation peut répondre à des besoins que ni le système pénal ni le silence ne peuvent satisfaire.

Propositions

1. **Institutionnaliser la médiation restaurative dans toutes les juridictions pour mineurs et majeurs**, en garantissant des financements pérennes.
2. **Former tous les médiateurs à l'approche relationnelle** et à la gestion des violences structurelles (genre, classe, race).
3. **Créer des dispositifs de médiation accessibles hors cadre judiciaire**, pour répondre à la diversité des attentes des victimes.
4. **Renforcer les partenariats entre médiateurs, associations spécialisées (victimes/ auteurs), psychologues et travailleurs sociaux.**
5. **Mettre en place une évaluation continue des pratiques de médiation**, incluant le retour des participants (victimes et auteurs) pour améliorer la qualité et l'éthique des dispositifs.

DÉVELOPPER LA MÉDIATION POUR PRÉVENIR ET APAISER LES CONFLITS DANS LA VIE PUBLIQUE

Pourquoi développer la médiation dans la vie publique ?

Crise de confiance : Les relations entre citoyens et administrations sont souvent marquées par des incompréhensions, frustrations ou litiges qui fragilisent la confiance.

Médiation = outil de pacification : Elle favorise le dialogue, l'écoute active et la recherche de solutions satisfaisantes pour les deux parties, humanisant ainsi les relations administratives.

Modérateur : **Charles Collin**, Médiateur de la Ville et agglomération de Bourges

Intervenants :

Francis Polizzi, ancien premier Président du Tribunal administratif de Montreuil

Gerardo Carballo Martinez, Directeur exécutif de l'Institut européen de médiation et éthique publique

Hélène de Kovachich, Ancienne Présidente du Tribunal administratif de Québec, médiatrice et avocate

Patrick de Carolis, Maire d'Arles

1. Expériences nationales et internationales

a) France : Francis Polizzi

• Initiatives au tribunal administratif de Montreuil :

- Développement d'une médiation institutionnelle originale avec le département de Seine-Saint-Denis.
- Collaboration avec des médiateurs internes des administrations pour traiter des litiges.
- Objectif : atteindre 1 % des litiges réglés par médiation (presque atteint).

• Succès mesurés :

- Réduction de 25 % à 59 % des contentieux grâce à la médiation.
- Implication forte des acteurs locaux (Santiago Serrano, médiateur du département 93).

b) Québec : Hélène de Kovachich

• Tribunal administratif du Québec (TAQ) :

- Système de médiation intégré depuis 1998.
- Co-médiation par des juges juristes et non-juristes selon les matières.
- Possibilité de médiation obligatoire dans certains domaines (affaires sociales).

• Clés du succès :

- Formation systématique des juges, agents publics et parties.
- Processus uniformisés et encadrés.
- Résolution de plus de 50 % des dossiers par médiation.

c) Espagne : Gerardo Carballo Martinez

• Observations européennes :

- Besoin d'encadrer et professionnaliser la médiation dans le droit public.
- Encouragement à la coopération transnationale pour diffuser les bonnes pratiques.

d) Grand témoin : Patrick de Carolis

Le maire d'Arles témoigne de son engagement en faveur de la médiation territoriale, qu'il considère comme un droit nouveau pour les citoyens. Dans un territoire complexe mêlant zones urbaines et rurales, le médiateur joue un rôle crucial pour expliquer, apaiser et relier les administrés à l'administration. Il insiste sur la nécessité d'un médiateur formé, indépendant et doté de qualités humaines essentielles, notamment l'écoute et la maîtrise de soi. Il souligne enfin les bénéfices de la médiation pour améliorer les pratiques administratives et instaurer un climat de confiance durable au sein de la collectivité.

2. Enjeux communs relevés

- **Résistances culturelles et institutionnelles** : Certains professionnels du droit ou responsables administratifs restent hésitants.
- **Nécessité d'une volonté politique** : Les expérimentations réussies reposent souvent sur l'engagement de quelques personnes clés convaincues de l'utilité de la médiation.
- **Importance de la formation et de l'information** : Les usagers et les administrations doivent être préparés à cette nouvelle approche du règlement des différends.

Conclusion

La médiation dans la vie publique n'est plus une expérimentation marginale : elle devient une **nécessité stratégique** pour améliorer les relations entre citoyens et administrations. Les expériences française, québécoise et espagnole démontrent que la médiation réduit les contentieux, apaise les tensions et renforce la confiance. Pour réussir, elle doit être soutenue par une volonté politique forte, une formation adaptée et un cadre légal clair et sécurisé. L'humain doit rester au cœur du processus, même face à des contraintes administratives complexes.

Propositions

1. **Institutionnaliser la médiation administrative** dans tous les secteurs de l'action publique avec des objectifs clairs et mesurables de recours à la médiation.
2. **Former systématiquement** les agents publics, magistrats et médiateurs aux techniques de médiation et à la communication inter-culturelle.
3. **Encourager la médiation obligatoire** dans certaines catégories de litiges pour familiariser le public et les institutions avec ses avantages.
4. **Mettre en place des indicateurs de performance** pour mesurer l'impact de la médiation sur la qualité du service public et la satisfaction des citoyens.
5. **Favoriser la coopération internationale** pour partager les bonnes pratiques et renforcer la professionnalisation des médiateurs dans le secteur public.

Les médiations et les conflits d'usage de l'espace public

L'espace public, lieu de vie et de diversité, est aussi un terrain de tensions et de conflits d'usage : bruit, dégradations, marginalisation, nuisances liées au tourisme ou aux mobilités. Cette table ronde internationale, modérée par **Sandrine Serpentier Linarès**, médiatrice de la Ville de Lyon, explore le rôle crucial de la médiation sociale et institutionnelle pour préserver la coexistence pacifique et garantir le droit à la ville pour tous les usagers.

Intervenants :

Laurent Giraud, Directeur de l'Association France médiation, France, expose le rôle de la médiation sociale dans la prévention et la gestion des tensions

David Bondia (Défenseur du peuple de Barcelone) propose une approche fondée sur les *droits humains de proximité*

Marie-Joëlle Carbonneau, Conseillère en planification de la ville de Montréal et **Luc Simard** Médiateur et directeur de la médiation sociale à Équijustice, Montréal, présentent le projet EMIS

Dr. Zetien Castillo, secrétaire du médiateur de Bogota, Colombie, expose l'action du GAEPT (Groupe d'Accompagnement en Scénarios de Vulnérabilité des Droits)

Santiago Serrano, Médiateur, élu, Département de la Seine-Saint-Denis, France,

1. La médiation sociale pour apaiser les conflits d'usage (Laurent Giraud)

- **Objectifs :**
 - Apaiser les espaces publics.
 - Écouter les usagers et rétablir le dialogue.
 - Prévenir les dégradations et renforcer le lien social.
- **Méthodes :**
 - Présence humaine active.
 - Sensibilisation aux règles collectives.
 - Certification des médiateurs selon la norme AFNOR.

2. Médiation et droit à la ville face au tourisme de masse (David Bondia)

- Analyse des impacts du tourisme sur :
 - Le droit au logement (Airbnb, gentrification).
 - Le droit à l'environnement et au repos.
 - La mobilité et la qualité de vie des résidents.
- **Propositions de gestion :**
 - Limiter les appartements touristiques.
 - Réguler les flux de visiteurs.
 - Promouvoir la « résidentophilie » plutôt que la tourismophobie.

3. L'intervention sociale mobile : l'exemple de Montréal (Marie-Joëlle Carbonneau)

- **Mission :**
 - Répondre aux enjeux de cohabitation sociale.
 - Offrir une alternative à l'intervention policière.
- **Fonctionnement :**
 - Intervention rapide non urgente.
 - Médiation entre riverains, commerçants et personnes vulnérables.
 - Formation des intervenants par Équijustice.

4. L'expérience colombienne : Bogota, Dr. Zetien Castillo Rôle :

- Médiation sociale proactive.
- Veille des droits humains dans l'espace public.
- Coopération avec la police et les acteurs sociaux.
- **Objectif** : Renforcer la dignité et la confiance des citoyens.

5. Autres initiatives : médiation de rue par les pairs

Genève a développé un modèle où des jeunes formés à la médiation interviennent directement dans les conflits d'espace public :

- **Résultats** :
 - Réduction des tensions.
 - Diminution de la consommation de drogues.
 - Acquisition de compétences citoyennes par les jeunes médiateurs.

Santiago Serrano, Grand témoin

Élu et médiateur, il rappelle que les élus jouent un rôle central dans la conception de l'espace public et dans le recours à la médiation. Il oppose deux visions : un espace public aseptisé et excluant, ou un lieu de rencontre et de coexistence. Il plaide pour un aménagement inclusif et une présence humaine bienveillante afin de réduire les peurs et favoriser le vivre-ensemble. Pour lui, la médiation doit soutenir une société ouverte, où chacun trouve sa place, malgré les tensions et différences.

Conclusion

Les conflits d'usage de l'espace public révèlent des enjeux sociaux profonds : cohabitation des générations, marginalisation, nouvelles mobilités, impact du tourisme. La médiation sociale, institutionnelle et citoyenne apparaît comme un outil essentiel pour maintenir le dialogue, prévenir la violence et promouvoir une ville inclusive et vivante. Mais elle suppose des professionnels formés, soutenus par des politiques publiques cohérentes et une volonté de co-construire les espaces avec les citoyens.

Propositions

- 1. Renforcer la formation et la certification des médiateurs sociaux** pour garantir professionnalisme et éthique.
- 2. Développer les dispositifs mobiles d'intervention sociale** (type EMIS) dans toutes les grandes villes.
- 3. Institutionnaliser la co-construction des espaces publics avec les habitants** (marches exploratoires, ateliers participatifs).
- 4. Adopter une approche des droits humains de proximité** pour réguler le tourisme et les nouveaux usages de l'espace public.
- 5. Favoriser les initiatives de médiation par les pairs**, particulièrement auprès de la jeunesse et des groupes marginalisés.

La médiation institutionnelle, ambassadrice du dialogue pour les citoyens et l'administration

La médiation institutionnelle est devenue un outil crucial pour restaurer la confiance entre citoyens et administrations. Cette table ronde, modérée par **Elsa Costa**, médiatrice internationale à l'OCDE, réunit des médiateurs issus de diverses institutions françaises et catalanes, explorant les pratiques, les défis et les leviers d'impact de cette forme spécifique de médiation, souvent méconnue mais essentielle au fonctionnement démocratique.

1. Rôles et pratiques de la médiation institutionnelle

Jean-Louis Walter, Médiateur national France Travail :

- Insiste sur la **proximité** et l'**écoute** comme socles de la médiation institutionnelle.
- Importance de l'**indépendance du médiateur**, même dans des structures très codifiées.
- 58 000 demandes annuelles traitées par un réseau régionalisé de médiateurs.

Éric Ferrand, Médiateur de la Ville de Paris :

- Importance de l'**accueil physique** et de la **réponse systématique** aux citoyens.
- Utilisation d'un réseau de bénévoles pour rendre la médiation accessible dans les quartiers.
- Vision politique de la médiation : **réduire le fossé entre citoyens et institutions**.

Laurent Batsch, Médiateur de la Région Île-de-France :

- Pratique de la médiation téléphonique pour **maintenir la proximité de parole** malgré la distance.
- Recherche d'**équité dans l'application des règles administratives**, pour garantir l'accès effectif aux droits.

Giuseppe Escartin, Médiateur de la Ville de Sabadell, Catalogne :

- Travail en **réseau des défenseurs** municipaux catalans.
- La médiation doit **générer un bon rôle social**, en expliquant les décisions administratives de manière compréhensible.

Anne Baratin, médiatrice administrative libérale, France :

- Nécessité de **rétablir l'équilibre** entre les citoyens (pot de terre) et les administrations (pot de fer).
- Place essentielle des **entretiens individuels** et du **rôle des avocats** pour équilibrer les échanges.

2. Les enjeux de la médiation institutionnelle

- **Accessibilité** : Le besoin de rendre la médiation connue et accessible, notamment aux publics éloignés du numérique.
- **Écoute active** : La reconnaissance des parcours complexes des usagers et la prise en compte de leur parole.
- **Indépendance** : La garantie d'une médiation libre de toute pression politique ou administrative.
- **Influence sur les politiques publiques** :
 - Rapports annuels avec recommandations aux administrations.
 - Effet levier pour améliorer les dispositifs et anticiper les dysfonctionnements.

3. Impact et leviers d'action

- **Modification de pratiques administratives** à partir des retours de terrain.
- **Confiance restaurée** avec les citoyens grâce à la pédagogie et à la simplification des démarches.
- **Plaidoyer pour l'équité** : reconnaître que l'application mécanique des règles peut produire des inégalités de fait.
- **Collaboration en réseau** entre médiateurs locaux et nationaux.
- **Communication adaptée** : nécessité de textes administratifs clairs et compréhensibles.

Conclusion

La médiation institutionnelle est un vecteur essentiel de revitalisation du lien démocratique. Par l'écoute, la proximité, et l'indépendance, elle permet de mieux comprendre les attentes citoyennes, d'identifier les défaillances systémiques et d'accompagner des évolutions dans les pratiques administratives. Elle montre que, loin d'être un simple outil de règlement des litiges, la médiation est un levier d'amélioration des services publics et de transformation institutionnelle, au service d'une société plus juste et inclusive.

Propositions

1. **Renforcer la visibilité de la médiation institutionnelle** auprès des citoyens (campagnes d'information, présence physique renforcée).
2. **Systématiser les rapports annuels publics avec recommandations** pour influencer sur les politiques publiques et améliorer les services.
3. **Développer la formation continue des médiateurs** à l'écoute active, à l'équité administrative et à la communication non violente.
4. **Créer des réseaux de médiateurs inter-institutionnels** pour traiter les situations complexes et croiser les expertises.
5. **Simplifier les documents administratifs** en associant des panels de citoyens pour tester leur accessibilité et leur lisibilité.

Face aux multiples tensions qui entourent la protection de l'enfance (violence intra-familiale, maltraitance, séparation), la médiation émerge comme un levier fondamental pour restaurer le dialogue entre familles, enfants et institutions. Cette table ronde, modérée par **Amar Dib**, médiateur du Département du Rhône, France, explore les enjeux, défis et perspectives de la médiation dans ce secteur sensible, à travers les regards croisés de médiateurs, juristes, psychiatres et praticiens de terrain.

1. Enjeux et état des lieux

Amar Dib (Médiateur départemental, Rhône),

- Le recours à la médiation est en forte hausse, tant par les familles que par les services sociaux.
- Les médiateurs jouent un rôle crucial pour rétablir le dialogue et la confiance, dans un contexte de souffrance des familles et de démobilité des professionnels.

Éric Delemar (Défenseur des enfants, adjoint à la Défenseure des droits)

- La médiation familiale est confrontée à des défis juridiques et sociaux :
- Lois de 2007 et 2016 ayant modifié les rapports entre familles et institutions.
- Difficulté persistante à prendre en compte la parole des enfants.
- La loi de 2022 a introduit la possibilité pour le juge des enfants de prescrire une médiation familiale, mais le financement reste un problème non résolu.

2. Perspectives internationales

Amelia Lopez (Ancienne ministre argentine, Défenseur des enfants, Province de Córdoba)

- L'Argentine applique le principe d'autonomie progressive dès 12 ans, permettant aux enfants d'accéder seuls à des procédures de plainte.
- La médiation est intégrée dans les processus judiciaires et communautaires pour résoudre les conflits familiaux.
- Mise en œuvre de programmes de participation des enfants, y compris en matière numérique, face aux nouveaux défis comme le cyber-harcèlement et l'usurpation d'identité.

3. Médiation thérapeutique et santé mentale

Professeur Guillaume Bronsard (Psychiatre de l'enfant et de l'adolescent, Professeur Université de Bretagne occidentale)

- En protection de l'enfance, la médiation intra-familiale thérapeutique traite des liens familiaux pathologiques.
- Elle s'adresse à des situations de haute charge émotionnelle : violences, abus, négligences.

Précautions essentielles :

- Certaines médiations peuvent aggraver les traumatismes ; elles doivent être soigneusement évaluées.
- La réparation du lien parent-enfant ne vise pas toujours un retour au domicile familial.
- Importance de la gestion des émotions des professionnels.

4. Témoignage politique

Adrien Taquet (ancien secrétaire d'État à l'Enfance et aux Familles)

- A défendu l'article 14 de la loi de 2022 permettant au juge des enfants de proposer une médiation familiale.
- A insisté sur l'importance de la prévention dans la protection de l'enfance.
- Rôle clé des tiers dans le soutien à l'enfant : mentor, parrain, médiateurs.

Conclusion

La médiation en protection de l'enfance apparaît comme un outil incontournable pour gérer les conflits et promouvoir le bien-être des enfants. Elle facilite le dialogue entre familles et institutions et peut même, dans un cadre thérapeutique, contribuer à la reconstruction de liens familiaux endommagés. Toutefois, pour être pleinement efficace, la médiation doit être reconnue, financée et pratiquée par des professionnels formés, capables d'évaluer les risques et de respecter la parole de l'enfant sans la sur-responsabiliser.

Propositions

1. **Renforcer la formation des médiateurs familiaux** aux enjeux spécifiques de la protection de l'enfance et des traumatismes.
2. **Assurer le financement stable des médiations prescrites par le juge**, notamment celles relevant de l'assistance éducative.
3. **Développer la médiation thérapeutique** sous contrôle professionnel, avec évaluation rigoureuse de son impact.
4. **Promouvoir la participation des enfants** dans les médiations, selon leur degré de discernement, avec des dispositifs adaptés.
5. **Créer des passerelles entre médiation familiale et médiation territoriale** pour renforcer l'accompagnement des familles en difficulté.

RÉDUIRE LES TENSIONS DANS LE MONDE, LA FORCE DE LA MÉDIATION

L'objectif de cette 5ème session plénière du 3e congrès international de toutes les médiations était d'explorer comment la médiation peut aider à résoudre les conflits internationaux et locaux. Les intervenants, experts en diplomatie, en droits humains et en médiation, ont partagé leurs expériences pratiques et leurs réflexions sur les défis actuels : conflits armés, inégalités sociales, crises humanitaires et nouvelles dynamiques géopolitiques. Le panel visait aussi à dégager des messages clés sur l'importance de la neutralité, de l'impartialité et de la confiance dans la médiation moderne.

Modérateur : **Andrew Marshall**, Médiateur de conflits armés, cofondateur du Centre pour le dialogue humanitaire à Genève.

Intervenants :

Panos Moutzis, Directeur exécutif et ancien Sous-secrétaire général de l'ONU, Global Executive Leadership Initiative.

Jordan Rodas, Ex-Procureur des droits humains du Guatemala, président de la Fondation Coepio.

Alain Lempereur, Médiateur, professeur à l'Institut Universitaire Européen de Florence, membre de la Harvard Law School.

Nashieli Ramirez, Présidente de la Commission des droits de l'homme de la ville de Mexico et de l'Institut international de l'Ombudsman.

Jean-Pierre Raffarin, Ancien Premier ministre français (2002–2005)

Thèmes abordés :

1. Médiation humanitaire (Panos Moutzis)

- Témoignages de médiation dans des zones de conflits armés : Syrie, Libye, Gaza, Rwanda.
- Importance de la neutralité, de l'impartialité, de l'indépendance et de l'humanité.
- Rôle fondamental de la médiation pour garantir l'accès humanitaire et la protection des civils.
- Écoute active, compréhension des cultures et des contextes, et confiance comme éléments clés.

2. Justice sociale et déséquilibres (Jordan Rodas)

- Mise en cause de l'impartialité dans des contextes d'inégalités profondes.
- Lien entre pauvreté, exploitation des ressources naturelles et conflits sociaux.
- Nécessité de médiations orientées vers la défense des droits humains et du bien commun.
- Importance de la lutte contre la corruption et la défense des minorités et des groupes vulnérables.

3. Modèles de médiation (Alain Lempereur)

- Analyse critique du "modèle T" inspiré de Donald Trump, une médiation musclée et intéressée.
- Comparaison avec des modèles comme celui de Jimmy Carter : recherche de l'équité et du dialogue.

- Exploration de formes de médiation activiste ou imposée, parfois contraires aux principes classiques de neutralité et d'autodétermination.
- Distinction entre médiateurs facilitateurs, évaluateurs et directifs, avec leurs forces et risques.

4. Défis contemporains (Nashieli Ramirez)

- Montée des tensions mondiales liées à la déglobalisation, aux conflits armés, au changement climatique et aux inégalités.
- Médiation comme réponse aux crises sociales et politiques, de l'intime au global.
- Appel à redonner force aux organismes internationaux de médiation (OMS, ONU, etc.).

5. Une initiative pour la paix (Jean-Pierre Raffarin)

Présentation de sa fondation "**Leaders pour la paix**", qui regroupe d'anciens dirigeants internationaux. Leur objectif : **créer une école itinérante de la paix**, car il existe des écoles de guerre mais pas d'écoles de paix, alors que **la paix s'entretient et se construit**.

1. Un monde en mutation : rassemblement vs radicalisation

Oppose deux dynamiques contemporaines :

- **L'idéal de rassemblement** (hérité du gaullisme, fondé sur le vivre-ensemble)
- **La radicalisation croissante**, qui valorise l'action minoritaire et déterminée, au détriment du dialogue et du compromis.

Souligne que cette radicalisation **rejette la médiation**, perçue comme molle ou inutile, et menace les démocraties.

2. Le recul du droit, la montée de la force

Jean-Pierre Raffarin décrit un monde où :

- Le **droit international est affaibli** (OMC, ONU paralysées)
- La **force brute redevient un principe de gouvernance**, favorisant les États-puissances.

3. Les fondements de la culture de la médiation

Identifie **quatre piliers fondamentaux** pour fonder une culture de la médiation :

- **La conscience de la complexité** : les enjeux sont complexes et nécessitent de réintroduire l'humain dans les processus, plutôt que de tout confier à des algorithmes ou des procédures.
- **La gravité du temps** : la lenteur des procédures est souvent une souffrance ; il faut savoir arbitrer vite quand c'est nécessaire.
- **Le respect** : fondement éthique essentiel, pour prévenir la brutalité et la violence (la violence banalisée prépare la guerre).
- **Un leadership qualifié** : le leadership doit être **éthique et harmonieux**, conciliant objectif et chemin. Il ne doit pas dériver vers l'exercice solitaire du pouvoir.

4. Une culture à diffuser : les « Dix commandements » du modèle A (comme Angers)

Jean-Pierre Raffarin propose **dix principes** de la médiation, parmi lesquels :

- **Respect de la personne humaine** et des cultures
- Prise en compte de **l'esprit du droit**, au-delà de sa lettre
- Développement de **l'écoute**
- **Donner pour recevoir**
- **Rejet de la brutalité**
- Valorisation du **compromis** et de **l'équité**
- Incarnation des **valeurs républicaines** (égalité, justice)

Il conclut par une référence à la « **douceur angevine** » qu'il invite à ne jamais oublier, soulignant l'importance d'un climat de modération et de respect dans la société.

Un plaidoyer fort pour la **médiation, la paix, l'humain et le respect dans un monde en tension**, face à la radicalisation, à la montée des violences et au recul du droit.

Propositions :

- 1 - Renforcer les compétences interculturelles et l'écoute active des médiateurs pour faire face à des conflits de plus en plus complexes.**
- 2 - Adapter les principes de médiation à la réalité des inégalités et des injustices, en intégrant une dimension éthique et sociale forte.**
- 3 - Réaffirmer les principes fondamentaux de neutralité, d'indépendance et de confidentialité, tout en questionnant leur application dans des contextes extrêmes.**
- 4 - Renouveler et soutenir les institutions multilatérales comme piliers d'une médiation crédible et légitime.**
- 5 - Favoriser une médiation engagée, centrée sur la protection des droits humains et la justice sociale.**

La Table ronde aborde la médiation dans et autour des institutions internationales, en distinguant :

- La médiation menée *par* les institutions internationales vers l'extérieur.
- La médiation *interne* aux institutions elles-mêmes.

Intervenants: **Rabih S. Sfeir** (Banque mondiale), **Mariana Jesus Giorgetti** (AGOL), **Elsa Costa** (OCDE), et **Ligia Nicthe Ha Rodriguez** (Mexique). Ils ont partagé des expériences variées, mettant en lumière les enjeux et pratiques de la médiation contemporaine.

2. Médiation communautaire à la Banque mondiale (Rabih S. Sfeir)

Mécanisme :

Le *Compliance Advisor Ombudsman (CAO)*, rattaché à la Banque mondiale, gère les conflits sociaux et environnementaux liés aux projets financés.

Processus :

- Recevabilité : Le projet doit être en cours d'exécution, causer un dommage avéré, et affecter directement les plaignants.
- Évaluation : Analyse documentaire, visites de site, choix entre médiation ou contrôle de conformité.
- Médiation : Nomination de médiateurs locaux pour instaurer le dialogue et proposer des solutions adaptées aux réalités culturelles.

Exemples réussis :

- Colombie (2016) : amélioration environnementale sur un projet minier.
- Mongolie (2019) : compensation négociée avec des éleveurs.
- Tchad/Cameroun (2012-2017) : concertation avec les opérateurs pétroliers.

Limites actuelles : Les tensions géopolitiques, notamment au Liban et dans la région arabe, freinent l'exercice régulier de la médiation.

3. L'approche des Ombudsman locaux (Mariana Jesus Giorgetti, AGOL)

Rôle : Défendre les droits humains et promouvoir la justice sociale. Contrairement aux médiateurs stricts, les Ombudsman ne sont pas neutres mais prennent parti pour les plus vulnérables.

Principes clés :

- Défense non juridique.
- Renforcement des capacités communautaires.
- Ancrage local pour résoudre des conflits avec des dimensions globales (ex. : conflit environnemental du Riachuelo à Buenos Aires).

Collaboration : Mise en réseau des Ombudsman locaux d'Amérique latine, d'Europe et d'Afrique, et établissement de liens avec des institutions internationales.

4. Médiation interne dans les institutions internationales (Elsa Costa, OCDE)

Mission : Gestion des conflits internes entre employés, en tenant compte des différences culturelles et des statuts variés.

Méthodes :

- Orientation initiale et écoute.

- Coaching de conflit ou médiation formelle.
- Intégration de l'interculturalité (exemple : différentiel de communication entre un manager hollandais et des collaborateurs français et américains).

Spécificité : L'indépendance est garantie par la séparation hiérarchique et l'utilisation de canaux externes (emails privés, réunions hors site).

Défi récurrent : Encourager les employés à utiliser le service de médiation (taux d'accès cible : 3 %).

5. Cas pratiques d'Ombudsman (Mexique, Colombie)

Exemple Mexicain : Gestion humanitaire de migrants guatémaltèques en zone frontière ambiguë, en coordonnant autorités nationales et internationales.

Exemple Colombien : Résolution de conflits entre usagers et multinationales de l'énergie par la médiation locale, aboutissant à des réparations économiques et techniques.

Conclusion

La médiation, tant communautaire qu'institutionnelle, est un outil de gouvernance incontournable dans un monde de plus en plus polarisé et confronté à des enjeux sociaux, économiques et environnementaux. Les expériences démontrent qu'une approche localisée et personnalisée, articulée avec des normes internationales, permet de prévenir et de résoudre des conflits complexes. La complémentarité entre médiateurs et Ombudsman renforce la résilience sociale et l'état de droit.

Propositions

1. **Institutionnaliser la médiation** dans tous les grands projets financés par des organisations internationales avec une obligation d'évaluation préalable des impacts sociaux et environnementaux.
2. **Renforcer les capacités des médiateurs locaux** par des programmes de formation interculturelle et multidisciplinaire, notamment en droit international et en pratiques sociales.
3. **Créer une plateforme mondiale Ombudsman-Médiateurs**, reliant les institutions locales et internationales pour mutualiser les bonnes pratiques et assurer une réponse rapide aux conflits émergents.
4. **Promouvoir la médiation préventive**, incluant des audits sociaux et des dialogues communautaires en amont des projets pour anticiper les différends potentiels.
5. **Garantir l'indépendance structurelle** des médiateurs et Ombudsman (budgétaire, opérationnelle) pour préserver la confiance des parties et renforcer la légitimité des interventions.

L'objectif est d'explorer comment la médiation peut répondre à la complexité des crises migratoires actuelles et aux défis juridiques, sociaux et politiques qu'elles posent.

La session, animée par **Pepa González**, Défenseure de la citoyenneté à Santa Coloma de Gramanet, réunit :

Sylvie Favier : ancienne magistrate administrative française.

Miguel Ángel Alzate-Salcedo : Défenseur public de Barranquilla, Colombie.

Pablo Ceriani-Cernadas : vice-président du Comité des Nations-Unies pour la protection des droits des migrants.

1. La médiation face à la crise migratoire : apports et limites

a. Le cadre juridique et humain (Sylvie Favier)

- En France, 43 % des affaires des tribunaux administratifs concernent le droit des étrangers.
- Longtemps, la médiation y a été écartée, jugée inadaptée à ce contentieux.
- Sylvie Favier a expérimenté la médiation pour des cas de refus de titres de séjour :
 - **Résultats** : taux de réussite proche de 80 %, solutions légales innovantes (autorisation provisoire de travail, prise en compte d'éléments nouveaux).
 - **Limite** : expériences ponctuelles, contexte politique défavorable à l'élargissement.

b. La réponse institutionnelle locale (Miguel Ángel Alzate-Salcedo)

- La Colombie a accueilli près de 2,8 millions de migrants vénézuéliens.
- Création du **Statut de Protection Temporaire (2021)** pour régulariser cette population (80 % régularisés à ce jour).
- Rôle clé des « Personerías » : intermédiaire entre migrants et institutions, garantissant l'accès à la santé, l'éducation et la justice.
- **Défi** : faible couverture des mécanismes de médiation dans les zones rurales et conflits armés internes accentuant la vulnérabilité des migrants et défenseurs.

c. L'approche globale des droits humains (Pablo Ceriani-Cernadas)

- Constat d'une montée mondiale des discours discriminatoires et de l'exclusion institutionnelle.
- La médiation peut agir sur trois plans :
 - **Protection individuelle** : accompagnement juridique et social.
 - **Promotion des droits** : information et éducation.
 - **Prévention** : lutte contre la xénophobie et la stigmatisation.
- Pablo travaille à l'élaboration, avec l'ONU, de directives internationales pour éradiquer la xénophobie à travers des politiques publiques intégrées.

2. Médiation et lutte contre les discours de haine

Tous les intervenants s'accordent :

- La médiation humanise le migrant, en restaurant sa dignité à travers l'écoute et le dialogue.
- Elle constitue aussi un outil de pédagogie sociale, capable de déconstruire les préjugés.
- **Limite majeure** : les discours de haine bénéficient parfois d'un écho politique et social puissant, difficile à contrer sans action collective.

3. Défis actuels pour la médiation migratoire

- **Politisation des enjeux migratoires** : débats idéologiques qui échappent souvent à la rationalité juridique.

- **Manque de ressources** : faiblesse des dispositifs de médiation, en particulier dans les territoires isolés ou en crise.
- **Risque pour les médiateurs/défenseurs** : menaces et violences fréquentes dans certains contextes (exemple colombien).
- **Nécessité de transversalité** : impliquer autorités locales, nationales, médias, secteur privé et société civile.

Conclusion

La médiation apparaît comme un levier essentiel pour gérer les défis migratoires contemporains. Au-delà de la résolution de conflits, elle contribue à restaurer la dignité des personnes migrantes et à promouvoir une société plus inclusive. Toutefois, sa pleine efficacité exige une volonté politique, des moyens suffisants et une alliance entre acteurs institutionnels, économiques et communautaires.

Propositions

1. **Institutionnaliser la médiation dans les procédures liées aux étrangers**, notamment en matière de régularisation et de recours administratifs.
2. **Renforcer la formation des médiateurs** sur les enjeux migratoires et les droits humains, incluant l'interculturalité et la lutte contre les discriminations.
3. **Créer des réseaux de coopération transnationale** entre médiateurs, défenseurs des droits et institutions pour partager des bonnes pratiques et coordonner l'accompagnement des personnes migrantes.
4. **Élaborer des campagnes publiques de sensibilisation**, appuyées sur des récits de médiations réussies, pour contrer les discours de haine.
5. **Assurer la sécurité et les ressources des médiateurs et défenseurs**, en particulier dans les zones à risques ou en situation de crise humanitaire.

L'objectif : analyser le rôle et les limites de la médiation face à la complexité croissante de la crise climatique et sociale mondiale.

La table ronde, modérée par **Nicolas Le Mehauté** (Géographe, France), réunit :

Atman Aoui (Maroc) : Conseiller en orientation pédagogique, médiateur et militant des droits humains.

Ismaël Rins (Argentine) : Président d'AGOL, Défenseur du peuple.

Leonardo Cardoso de Magalhães (Brésil) : Défenseur public fédéral.

Jacques Bénard (Québec) : médiateur environnemental.

1. Contexte global de la crise climatique

- **Changements climatiques accélérés** : 2024 fut l'année la plus chaude jamais enregistrée. Les objectifs de limitation du réchauffement (Accord de Paris) sont presque hors de portée.
- **Conséquences majeures** : catastrophes naturelles, dégradation des écosystèmes, inégalités sociales accrues.
- **Triple défi** :
 - **Atténuation** (réduction des émissions).
 - **Adaptation** (résilience des infrastructures et des sociétés).
 - **Gestion des crises** (réponses aux catastrophes).

La complexité scientifique et les interdépendances économiques rendent tout changement générateur de conflits (injustices sociales, « gagnants » et « perdants » de la transition écologique).

2. Les pratiques de médiation présentées

a. Maroc (Atman Aoui)

- **Projet pilote** : prévention et médiation des conflits liés à la gestion des ressources naturelles.
- **Méthodologie** :
 - Recherche-action participative.
 - Démocratisation de l'accès à l'information (création d'une boîte à outils pédagogiques).
 - Renforcement des capacités des riverains pour une participation effective au dialogue social.

b. Argentine (Ismaël Rins)

- **Enjeux principaux** :
 - Défense des populations locales contre les exploitations minières (notamment le lithium).
 - Crise politique et sociale, criminalisation des défenseurs de l'environnement.
- **Position** : le médiateur doit être non seulement neutre mais aussi protecteur des droits humains et défenseur de la nature.

c. Brésil (Leonardo Magalhães)

- **Actions concrètes** :

- Médiation entre entreprises, autorités et communautés affectées par des catastrophes minières ou climatiques (ex. : Mariana, Brumadinho, Belo Monte).
- Programme « Caravane des droits » : assistance juridique et sociale post-catastrophe.
- **Vision** : la médiation environnementale doit inclure la justice sociale, la prévention des conflits et la réparation intégrale des dommages.
- **d. Québec (Jacques Benard)**
- **Cadre institutionnel solide** mais médiation environnementale encore marginale.
- **Exemples** :
 - Médiations sur des projets d'infrastructures (lignes électriques, densification urbaine).
 - Dialogue sur la surabondance de la faune urbaine.
- **Défi** : intégrer la médiation dans des processus publics participatifs plus larges pour gérer les résistances et les tensions locales dans la transition écologique.

Conclusion

La médiation face à la crise climatique ne peut se limiter à une position de neutralité classique.

Elle doit devenir un levier :

- Pour équilibrer des rapports de force asymétriques.
- Pour garantir l'accès à l'information et la participation des populations vulnérables.
- Pour promouvoir la justice climatique et environnementale.

Les médiateurs doivent assumer une posture éthique et politique, conciliant facilitation du dialogue et défense des droits humains et environnementaux.

Propositions

1. **Développer des cadres de médiation environnementale éthique**, intégrant les principes de précaution, de justice sociale et d'équité intergénérationnelle.
2. **Renforcer l'autonomie des communautés locales** par l'accès à l'information, la formation et des outils juridiques pour équilibrer les rapports de pouvoir.
3. **Institutionnaliser la médiation dans les projets liés à la transition écologique**, en complément des consultations publiques classiques.
4. **Créer des réseaux internationaux de médiateurs environnementaux**, pour mutualiser les bonnes pratiques et renforcer la solidarité face aux menaces politiques et économiques.
5. **Assurer un financement indépendant et durable des dispositifs de médiation**, en évitant les financements d'acteurs aux intérêts contraires aux droits humains et à l'environnement.

PARTICIPATION CITOYENNE ET MÉDIATIONS : LEVIER DE TRANSFORMATION SOCIALE

Cet atelier s'est déroulée dans le cadre du Congrès international de toutes les médiations à Angers, axé sur les défis des quartiers prioritaires et des territoires isolés. Il visait à comprendre comment la participation citoyenne, via les médiations, peut agir comme levier de transformation sociale durable, notamment en recréant du lien, en réduisant les inégalités et en valorisant les acteurs de terrain.

L'échange a rassemblé des acteurs de terrain, des élus locaux, des responsables d'associations, des médiateurs institutionnels, ainsi que la Ministre déléguée à la Ville.

Participants principaux

Jacques Faget, Chercheur, animateur de la table ronde

Maxence Henry, Adjoint au Maire d'Angers

Patrice Corde, Délégué du Préfet de Maine-et-Loire pour le quartier Roseraie

Benoît Bourras, Directeur général du réseau national PIMS Médiations

Anne Robin, Médiatrice à Cité et Médiation (Rennes)

Cyril Suquet, Médiateur institutionnel à France Travail (Hauts-de-France)

Juliette Méadel, Ministre déléguée chargée de la Ville – Invitée d'honneur - a ouvert la table ronde par une allocution.

Contenus et échanges

1. Participation citoyenne : de la consultation à la co-décision

Jacques Faget a introduit le sujet en expliquant que la participation citoyenne est souvent évoquée dans les politiques publiques, mais rarement concrètement mise en œuvre de manière décisionnelle. Il distingue plusieurs niveaux :

- **Information du public**
- **Consultation du public** : meilleure, mais encore sans pouvoir de décision
- **Concertation** : organisation de débats publics, forums ...
- **Médiation** : instance publique co-décisionnaire.

2. Les dimensions de la médiation

Les intervenants ont distingué trois fonctions de la médiation :

Le **lien social** (relation, écoute, accès aux droits)

Le **projet commun** (co-construction, initiative citoyenne)

La **résolution des conflits** (interpersonnels ou institutionnels)

Juliette Méadel a souligné l'importance cruciale de la médiation comme levier de transformation sociale dans les quartiers prioritaires. Elle a insisté sur la nécessité de professionnaliser, reconnaître et valoriser les médiateurs, notamment les **adultes-relais**, acteurs essentiels du lien social. Malgré un contexte budgétaire tendu, elle a confirmé le **maintien des financements** pour les 4 500 postes d'adultes-relais en 2025, une victoire après avoir évité leur suppression.

Elle a mis en avant la **médiation comme un métier de compétence**, appelant à sa reconnaissance officielle via la **valorisation des acquis de l'expérience (VAE)** et la formation

professionnelle, avec l'ambition de pérenniser les parcours des médiateurs au-delà de leurs contrats aidés.

La ministre a aussi affirmé sa volonté de **faire de l'enfance la priorité** de la prochaine politique de la ville, avec une approche globale intégrant les parents, et en mobilisant les politiques publiques dans l'éducation, la santé, le sport et la culture.

Elle a rappelé que la politique de la ville n'est pas seulement une affaire de financement mais de **présence humaine, de lien et d'écoute**, soulignant que la médiation incarne cette dimension humaine essentielle.

Enfin, elle a évoqué l'organisation d'un **comité interministériel des villes** en avril, qui visera à concrétiser ces priorités, avec des objectifs clairs et mesurables pour plus d'efficacité.

3. Témoignages de terrain

Maxence Henry et **Patrice Corde** ont partagé des expériences locales dans les quartiers sud d'Angers, évoquant des dispositifs tels que la médiation de voisinage, les correspondants de nuit, ou la médiation numérique.

Anne Robin a présenté des pratiques de médiation interculturelle à Rennes, notamment avec des populations non francophones et vulnérables.

Benoît Bourras a détaillé les actions des PIMMS Médiations, notamment en matière de lutte contre la rupture sociale et de création de lien dans les zones rurales et urbaines.

Cyril Suquet a insisté sur le rôle des médiateurs dans les institutions publiques pour atténuer les tensions croissantes entre citoyens et services.

Benoît Bourrat est intervenu pour souligner deux axes majeurs sur lesquels travaille son réseau : la **professionnalisation** et le **tremplin professionnel** des médiateurs sociaux. Il a expliqué que l'objectif est de **conserver les médiateurs compétents** au sein des structures, car leur action s'inscrit dans la durée et qu'ils ont une expertise précieuse.

Parallèlement, les PIMS s'engagent à accompagner les adultes-relais vers leur avenir professionnel, même lorsqu'il diffère de la médiation sociale, en facilitant la **formation** et le **suivi individualisé de leur projet professionnel**. Il a également précisé que **70 % des médiateurs** de leur réseau trouvent un emploi chez des partenaires publics ou privés, preuve de la **valeur reconnue de leur expérience**. Il a encouragé la valorisation des acquis de l'expérience (VAE), soutenue par la ministre, comme levier fort pour reconnaître et certifier les compétences acquises durant les contrats adultes-relais.

Cyril Suquet s'est présenté comme **médiateur institutionnel à France Travail pour les Hauts-de-France** et a également témoigné en tant qu'**ancien maire d'une commune rurale du Pas-de-Calais**. Son intervention visait donc à **représenter la voix des territoires ruraux**, souvent moins visibles dans les discussions sur la médiation et la participation citoyenne. Il a partagé **son expérience de terrain**, soulignant **l'importance de la médiation institutionnelle dans les zones rurales**, où les services sont souvent moins accessibles et les ressources plus limitées. Son témoignage a mis en lumière la **nécessité d'un accompagnement humain de proximité**, même hors des quartiers urbains prioritaires.

Anne Robin est intervenue pour témoigner de l'importance et de l'efficacité de la **médiation citoyenne de voisinage** menée par des **médiateurs bénévoles**. Elle a mis en avant le travail réalisé dans le cadre du **RENADEM** (Réseau national d'accès aux droits et de médiation), qui forme des **citoyens volontaires** à intervenir principalement dans les **conflits de voisinage**, mais aussi dans certains conflits collectifs.

Elle a insisté sur le fait que, malgré la tendance actuelle à **professionnaliser** la médiation, il ne faut pas **négliger la médiation citoyenne bénévole**, qui joue un rôle crucial de **cohésion sociale** à l'échelle locale. Ces bénévoles sont formés sérieusement (30 à 40 heures de formation initiale,

puis des formations continues et des analyses de pratiques) et permettent une **présence de proximité** précieuse dans les quartiers.

Son message principal : **ne pas oublier ou sous-estimer le rôle des citoyens-médiateurs bénévoles**, surtout dans un contexte de restrictions budgétaires, et encourager les élus à soutenir ces initiatives souvent méconnues.

Les échanges ont mis en lumière l'importance des dispositifs de proximité, des médiateurs ancrés localement, et des adultes-relais dans les quartiers. Plusieurs initiatives ont montré leur rôle clé dans l'inclusion, la prévention, et l'accompagnement social ou scolaire.

4. Enjeux principaux

Reconnaissance professionnelle des médiateurs

Difficultés de pérennisation des emplois aidés

Sous-utilisation des habitants comme force de proposition

Nécessité d'une médiation ancrée dans le quotidien, hors des seuls temps de crise

Propositions issues des échanges

1 - **Instaurer des dispositifs de co-décision locale** (comités citoyens, budgets participatifs renforcés) dans les quartiers pour faire émerger des projets avec les habitants, pas seulement pour eux.

2 - **Professionnaliser les médiateurs de terrain** par des parcours de formation certifiants, la valorisation des acquis de l'expérience (VAE), et des passerelles vers des emplois pérennes.

3 - **Soutenir la médiation citoyenne bénévole**, notamment en finançant les structures associatives qui forment et encadrent les citoyens médiateurs.

4 - **Favoriser l'implication des bailleurs sociaux** dans la médiation de proximité (par exemple via la formation des gardiens et des correspondants de site).

5 - **Accompagner les familles autant que les enfants**, en misant sur la guidance parentale et des médiations éducatives globales dans les cités éducatives.

5 grandes propositions transversales, représentant les idées fortes et récurrentes de l'ensemble des sessions :

1 Faire de la médiation une réponse systémique et stratégique aux conflits

- Intégrer la médiation dès les premiers signes de conflit, que ce soit dans les entreprises, les institutions publiques ou la sphère familiale.
- Promouvoir la médiation non seulement comme outil de résolution, mais comme levier de transformation des relations sociales, économiques et environnementales.
- Inscrire la médiation dans toutes les politiques publiques : justice, éducation, emploi, santé, environnement.

2 Renforcer la formation, la professionnalisation et la reconnaissance des médiateurs

- Créer des standards nationaux et internationaux de formation et de certification.
- Former les professionnels à la posture du médiateur (écoute active, neutralité, gestion émotionnelle), y compris les managers, les enseignants et les agents publics.
- Reconnaître les médiateurs comme acteurs à part entière de la cohésion sociale et du dialogue démocratique.

3 Garantir l'accessibilité, la confiance et la sécurité juridique de la médiation

- Offrir un cadre légal sécurisé : confidentialité, neutralité, suspension des délais de prescription, indépendance des médiateurs.
- Développer des dispositifs accessibles à tous : médiation gratuite, locale, inclusive (notamment pour les personnes vulnérables ou éloignées du numérique).
- Intégrer la médiation comme étape obligatoire ou recommandée dans certains parcours judiciaires ou administratifs.

4 Utiliser la médiation comme levier de justice sociale et d'égalité

- Généraliser la médiation dans les situations de discrimination (emploi, handicap, genre, etc.) et de violences (justice restaurative).
- Adapter les pratiques aux réalités sociales : médiation communautaire, interculturelle, intergénérationnelle.
- Impliquer les associations, les citoyens et les acteurs de terrain dans la co-construction des dispositifs.

5 Développer une culture de la médiation dès le plus jeune âge et dans tous les milieux

- Enseigner la médiation à l'école comme compétence civique et sociale fondamentale.
- Sensibiliser les citoyens, les entreprises et les institutions aux bénéfices de la médiation.
- Créer une véritable "culture de l'amiable" dans les organisations, les territoires et la société.

Discours de clôture

Ismaël Rins

AGOL, Alliance Globale des Ombudsmans Locaux

- Remercie chaleureusement les organisateurs et partenaires.
- Dénonce les modèles de gouvernance autoritaires (Trump, Millei), hostiles à la médiation.
- Appelle à **repenser les modèles de développement** en intégrant la médiation comme réponse politique à la crise démocratique, environnementale et sociale.
- Lance avec d'autres l'**Appel d'Angers**, en faveur d'un nouveau modèle de médiation plus juste, éthique et internationalement reconnu.

Florence Dabin

Présidente du Conseil départemental de Maine-et-Loire

- Souligne l'évidence d'avoir tenu le congrès en Anjou, territoire porteur de la « douceur angevine ».
- Met en avant les efforts du Département en matière de médiation (ex. : convention avec le tribunal administratif).
- Salue l'importance du dialogue et du compromis, notamment dans les politiques publiques.
- Rappelle la nécessité de **clarté, lisibilité et humilité** dans l'action publique.

Christophe Béchu

Maire d'Angers

- Exprime la **fierté d'Angers** d'accueillir pour la 3e fois ce congrès international.
- Défend la médiation comme **outil indispensable face à la complexité croissante** de nos sociétés et aux replis post-Covid.
- Valorise l'héritage local et l'importance d'**injecter de l'humain dans les relations sociales**.
- Salue **les médiateurs d'Angers** et annonce le passage de relais à une nouvelle médiatrice.

Séverine Carrez

Institut international pour la négociation écologique – Lancement de l'Appel d'Angers

- Appelle à construire **une médiation éthique, solidaire et coordonnée à l'échelle mondiale**.
- Souligne les dérives actuelles : médiations inégales, droits humains négligés.
- Invite à co-construire **les "principes d'Angers"**, fondement d'un cadre international de médiation éthique.
- Donne rendez-vous au prochain congrès pour présenter le fruit de ce travail collectif.

Conclusion du comité organisateur

- Rappelle la participation de plus de 600 médiateurs issus du monde entier.
- Souligne l'importance du **caractère international** du congrès.
- Remercie les soutiens institutionnels.
- Clôt le congrès par une **image collective et symbolique** autour de l'**Appel d'Angers**.



L'APPEL D'ANGERS 2025

UN APPEL A LA MOBILISATION MONDIALE POUR UNE MÉDIATION ÉTHIQUE

Le vendredi 14 mars 2025, lors du Congrès de toutes les médiations (Angers 2025), à l'initiative de l'Institut International pour la Négociation Écologique (INNE), Séverine Carrez, Présidente de l'INNE et Ismaël Rins, Défenseur des Droits en Argentine et Secrétaire de la Fédération des Ombudsmen d'Amérique du Sud, Coordinateur de l'Appel au sein de l'INNE, ont lancé l'Appel d'Angers.

L'Appel d'Angers s'adresse à toutes celles et ceux qui œuvrent, non sans difficultés, au service du dialogue, de la construction des liens et de la résolution des conflits, avec une conviction forte : s'unir pour une médiation éthique est une nécessité. Il nous appartient de travailler ensemble à renforcer la place de la médiation, sa légitimité, de faciliter son recours, d'en garantir le cadre. Pour cela, il est temps de rassembler nos énergies, de croiser nos regards et de partager nos expériences.

Notre force réside dans notre communauté et sa diversité.

Face aux difficultés observées et partagées par les médiateur-e-s, dans de nombreux domaines (médiation environnementale, organisationnelle, sociale ou économique) à travers différents pays, cet appel vise à fédérer les médiateur-e-s autour de principes communs : volonté, indépendance, autonomie, diversité.

Ensemble, montrons que le dialogue peut être une clé quand tout semble fermé.

Accueilli avec émotion et enthousiasme par les médiateur-e-s du monde entier, cet Appel constitue le point de départ d'une collaboration internationale visant à garantir aux médié-e-s et aux médiateur-e-s des pratiques et processus de médiation éthiques et universellement reconnus.

Clôturant le « Congrès de toutes les médiations » sous le signe du rassemblement, cet appel marque surtout le début d'une nouvelle dynamique collective qui se concrétisera lors du prochain Congrès de 2027 avec la proclamation des « Principes d'Angers » !

Pour signer ou rejoindre l'Appel d'Angers, cliquez ici et accédez au formulaire d'inscription :

Contacts :

Sève Carrez & Virginie Engrand-Linder
Institut International pour la Négociation Écologique
appel.angers@gmail.com

JE SIGNE L'APPEL D'ANGERS

Ou je scanne le QR code





L'Association poursuit 4 objectifs :

- Promouvoir** la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales.
- Développer** le partage d'expériences entre les membres, plus généralement, contribuer à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation.
- Devenir** une structure de référence et d'accompagnement professionnalisant, proposant de multiples services à ses membres.
- Construire** des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation.

Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

6 rue Duguay Trouin 75006 PARIS

<https://www.amct-mediation.fr/>