



# Compte rendu de la Journée Médiations Plurielles JMP du samedi 30 mai 2015

---

Le CNAM nous avait procuré une salle, pas la plus belle, mais assez grande pour que tous puissent y trouver une place ; nous étions plus d'une trentaine des anciens du CNAM, des très anciens, la promotion Rocard bien représentée, mais à peine plus que la promotion en cours de formation.

Avec les mots d'accueil de Zarien, notre Présidente, et l'invitation convaincante de Georges, notre trésorier, à payer la cotisation, sept anciens vont se prêter au retour d'expérience et proposer un moment d'échanges.

## **Qu'ont-ils fait en médiation depuis la formation au CNAM ?**

### **Comment ont-ils démarré ?**

### **Ce qui les a surpris, peut-être ?**

### **Leurs témoignages, nos échanges.**

**1-Emmanuelle Froger, Ile de France. « J'ai décidé de me lancer ! » Au lendemain de la formation, une première médiation.**

Emmanuelle, promo 2013-2014, de retour à la vie quotidienne, choisit de susciter la curiosité de ses collègues de travail en s'affichant « Médiatrice singulière » -petite transgression pour accrocher qui a marché !- ; conseillée par un collègue spécialiste du marketing : lors d'un pot au bureau elle informe sur son offre, dans sa ville elle contacte le responsable juridique puis le maire en lui suggérant de jouer lui-même un rôle actif lors de états généraux de la médiation, intervient dans les ateliers d'une pépinière d'entreprises... mais sa première médiation sera pour un couple en rupture.

L'année de formation, dit-elle, lui a permis de trouver son positionnement, l'a mise en joie et lui a donné l'énergie de décider (« la confiance en soi » dira pour elle-même une autre ex-auditrice).

« Emmanuelle pose ses pions ». Bravo ! à suivre !

Aux interrogations de la salle : la médiation se passe mieux en vrai que dans les jeux de rôle lors de la formation !

## **2-Dominique Simon, Paris-Provence. « Quand un collectif fait appel à des médiateurs ». Expérience et questionnement d'une praticienne**

Dominique (CNAM 2010) s'interroge sur le lien entre les différentes pratiques d'accompagnement et la mobilisation de la médiation.

- Dans sa pratique d'accompagnement du changement dans l'entreprise, en tant que consultante, Dominique dit mobiliser la médiation dans le pari de la compétence des personnes dans la co-construction, dans l'usage de la reformulation, de l'écoute active, dans « *la prise de risque pour aller là où c'est dur* » ; avec la médiation c'est la capacité de discernement qui augmente. L'éclairage apporté fait médiation.
- Dans un rôle de médiatrice, Dominique relate son intervention lors de la fusion de deux associations, projet bloqué pendant de nombreuses années : la médiation a permis de « *démêler l'écheveau, d'introduire de la distance, de décoller, de séparer* » notamment en retournant à l'objectif du projet, en travaillant par cercles de ceux qui devront travailler ensemble. Par cet exemple, Dominique veut montrer que ce qui fait tiers n'est pas nécessairement une personne (le médiateur) mais aussi la méthode, la démarche, la technique d'animation (le cadre) sous l'autorité du médiateur.

L'analyse de pratiques apparaît comme un vrai besoin, même pour l'activité de consultant.

Réponses aux questions : sur l'analyse systémique, utile dans ce genre de situation ; sur l'utilisation de l'écrit au cours de cette médiation vue comme un outil, sur la durée de la médiation qui a pris fin quand les acteurs ont retrouvé la capacité de co-construire par eux-mêmes.

## **3-Stéphane Aladren, Paris. « La solitude d'un médiateur de fond ». Faire lien entre un service public et ses clients en situation de précarité**

Ancien du monde du spectacle, Stéphane (CNAM Languedoc en 2013-14) a tout d'abord exercé la médiation dans les associations culturelles ; depuis novembre 2014 il travaille pour une association d'insertion d'EDF dans une démarche de médiation expérimentale auprès de personnes ayant cessé de régler leur facture d'électricité, dans 2 arrondissements de Paris :

Avec un co-médiateur, il s'agit

- d'aller rencontrer ces personnes, pour la majorité en situation de grande précarité : souvent repliées sur elles-mêmes, « *aux histoires invraisemblables* », (un tiers de la liste des 40 hebdomadaires est proche du suicide) ;
- de leur présenter la médiation, de les questionner au sujet de la facture impayée, de les écouter pour qu'elles ne subissent pas de coupure,

- de les conseiller, de les mettre en rapport avec les acteurs sociaux locaux.

Il ne s'agit pas de la médiation « orthodoxe » sauf en ces moments de médiation quand Stéphane accompagne le « client » pour régler ses affaires auprès d'une conseillère du bureau EDF de Barbès.

Il ne s'agit pas de médiation institutionnelle car le rapport hebdomadaire ne rend compte que des faits relatifs au paiement des factures ; les médiateurs sont indépendants par rapport à EDF-Solidarité qui intervient en lien avec les assistantes sociales.

« *Il y a co-construction d'un métier et la formation reçue permet de s'adapter !* »

#### **4. Frédérique du Pradel, Le Mans. « Ne le dites pas à mes pairs, je suis devenue conciliatrice ». Et ce qui s'en suivit.**

Le code de procédure civile définit la conciliation judiciaire : « un processus structuré, en dehors de toute procédure judiciaire, en présence d'un tiers impartial, avec l'obligation de secret à l'égard des tiers ». Pas en contradiction avec la médiation !

Un « interstice » laissé par le texte : il faut « une expérience » d'au moins 3 ans dans le domaine juridique » : concept flou... Frédérique est nommée par le président du tribunal comme conciliateur de justice, aux côtés des 81 conciliateurs de la Sarthe, moins de 10% de femmes, âge moyen 69 ans, bénévoles mais défrayés, réglant 4 900 affaires par an.

Frédérique exerce en toute indépendance : aucun compte rendu n'est demandé. 60 dossiers par an, à 95% des démarches spontanées de personnes ne voulant pas aller au tribunal, 5% seulement sont des conciliations déléguées par le tribunal ; 15 dossiers plus approfondis. Beaucoup d'affaires de voisinage, sont exclus les affaires familiales, les conflits relevant du travail ou avec l'administration.

En fait, elle mobilise ses compétences de médiatrice et ne voit pas utile de donner de conseil juridique et « *ça marche* » ; une méthode lui est chère : ne pas rester à 3 en réunion plénière, encourager la venue de toutes les parties prenantes pour éviter la « cristallisation ».

Frédérique considère cette activité bénévole comme une occasion de continuer à apprendre, alors qu'en parallèle elle étudie l'entretien clinique à l'université et participe aux analyses de pratiques MP.

#### **5- Laurence Brisac, Ile de France. « Le plus dur est peut-être l'entretien préparatoire ... » Une médiatrice à l'épreuve des conflits de voisinage.**

Avec la formation au CNAM (xxx) débute pour Laurence une période marquée par des questionnements et des expériences diverses : médiation dans son entreprise, impossible à l'époque, elle y est encore salariée ; dans une grosse association de médiation de quartier, « Médiation service 19 », le travail collectif est difficile ; dans une association Droit d'Urgence (quand risque d'expulsion) liée à l'Abbé Pierre mais celle-ci tombe en sommeil.

Puis Laurence devient médiatrice pour un bailleur social : celui-ci désigne le médiateur pour le règlement des conflits de voisinage.

Laurence nous fait part de ses questions quant au contact initial « imposé » par le bailleur social. Lors de ce contact, elle se trouve confrontée à l'absence de désir des gens, qui ne sont pas prêts ; l'entretien préalable révèle une cristallisation ancienne du conflit qui ne laisse pas de place à l'envie de rencontrer l'autre !

Cette situation renvoie à la médiation décidée par des tiers fantômes, bailleurs ou autres prescripteurs, souvent dans un esprit de prévention, de réduction des risques à l'insu des médiés potentiels. Ici la médiation est proposée par écrit par le bailleur, le médiateur devient « intermédiaire », contre son gré, dans une position où l'engagement vis-à-vis du bailleur n'est pas évident à décrypter (faut-il aboutir nécessairement à la médiation ?)

Laurence s'interroge sur son propre désir que la médiation ait lieu, peut-être d'après elle trop fort ( ?) et qui pourtant apparaît insuffisant pour décider les acteurs.

L'assistance la rassure : l'expression du désir du médiateur est un moteur formidable et ne consiste pas du tout à imposer la médiation.

#### **6- Isabelle Serre, Vosges. « La médiation civile judiciaire voit le jour dans l'histoire des Vosges, et je suis désignée». L'exploration méthodique d'un territoire par un médiateur rencontre une politique publique.**

Isabelle, CNAM 2012-2013, explore sa région pendant presque une année et fait le constat, de la quasi absence de toute démarche de médiation ou conciliation dans la région.

L'ouverture à la médiation y est une question de personne : un procureur puis un président du tribunal récemment nommé y sont favorables : Isabelle les rencontre, peut s'inscrire sur la liste de référence des médiateurs du TGI (pour la médiation familiale) puis dans le comité de pilotage d'un projet regroupant des acteurs de la justice (avocats, médiateurs, juge de la mise en état<sup>1</sup>) en septembre 2014.

Les dossiers retenus pour la médiation par le juge seront ceux « enkystés », sans solution devant le tribunal, souvent depuis des années.

Malgré l'absence de dialogue avec les avocats, quatre médiations judiciaires démarrent, dont le résultat est l'objet d'une grande attente de la part du procureur et des différentes instances, ceci d'autant plus que le décret du 11 mars de Madame Tobira et la circulaire qui en découle, instaure une injonction de résolution des conflits à l'amiable : la médiation (coût 700 euros) alternative à une action juridique coûteuse. Le comité de pilotage (il en existe un également à Nancy) se voit renforcé dans son rôle. La médiation a lieu dans le tribunal, associé de fait à la démarche et assure la sécurité.

---

<sup>1</sup> ndlr : Le juge de la mise en état est un juge du tribunal de grande instance chargé de veiller au déroulement loyal du procès civil (litige entre particuliers) nrd

Le débat porte sur la relation difficile des médiateurs avec les avocats ; il est préconisé de passer par le réseau amical local pour les toucher, de valoriser leur rôle dans la médiation (chacun joue un rôle différent), inviter l'avocat à exprimer en plénière le sens de sa présence.

### **7- Alain Charvet, Rhône Alpes : « La médiation dans l'appui au dialogue social dans les entreprises ». Illustration, questionnement**

Alain resitue Aravis (Aide au Dialogue Social) au sein de ARACT de Rhône Alpes, institution paritaire.

Alain a retenu de sa formation au CNAM (xxxx) deux choses qui lui paraissent essentielles sur la médiation :

- L'importance du cadre posé
- le fait qu'une personne ne change que si elle est affectivement touchée : la médiation n'est pas une méthodologie, elle est du côté des personnes, un effet CHEZ elles, la médiation est cet instant où ils sont touchés par l'autre (reconnaissance).

De ce fait, il voit son intervention dans les conflits d'entreprise au croisement, selon les moments, de la concertation, de la facilitation, de la consultation, de la médiation.

Alain nous en donne une illustration à travers le cas d'un conflit entre une direction et une organisation syndicale majoritaire dans une entreprise de 350 personnes, 3 sites appartenant à un groupe industriel : à la suite d'une réunion annulée violemment, le syndicat fait la grève du zèle sur tout ce qui est dialogue social d'où blocages et grèves perlées.

La direction appelle l'ADS ; le syndicat est réticent mais vient « pour voir » à la première réunion plénière : consultation, concertation en présence du tiers ADS dont il ressort le constat de 3 objectifs communs.

Mise en place de 9 groupes de travail formés d'opérateurs, de techniciens, employés, et de cadres autour des mêmes questions : quelles pistes envisager, aboutir par la concertation à un point de vue sur la suite, élaboré en commun.

A partir des documents élaborés par les groupes de travail, 3 séances plénières (3 jours) direction/représentants du personnel : pour mettre au point un plan d'action et un suivi.

Alain qualifie son rôle de facilitateur dans ces réunions de concertation/ négociation dont l'objet était essentiellement technique. Pour lui la médiation a eu lieu à un seul moment, moment de reconnaissance mutuelle entre les membres de la direction et ceux du syndicat, où s'est levé grâce à la parole, un malentendu sur la cause de 21 départs successifs de dirigeants attribués par les uns comme de la responsabilité du syndicat, comme une décision de management du groupe par les autres.

Toutefois il y a eu aussi distanciation, décollement, introduction de la complexité avec le rôle joué par le groupe.

La salle interroge sur les suites d'une telle intervention, la façon de l'évaluer qui restent sans réelles possibilités.

**Les participants sont invités à exprimer leurs questions, leurs souhaits par rapport à Médiation Plurielles.**

**Je n'ai pas noté**

La journée se termine à 16 heures pour laisser la place à l'assemblée générale de l'association qui sera suivie d'une réunion du conseil d'administration puis du bureau.

Voir compte rendu de Zarien.