

Institut Provincial d'Enseignement Supérieur de
Promotion Sociale de Seraing

EPREUVE INTEGREE

Diplôme de « spécialisation de Médiateur »

Les écrits en médiation :

« La parole s'envole, les écrits restent »

Rita Querinjean

Années académiques : **2013-2015**

Promoteur : **Carole Coune**

Professeurs responsables : **Dominique Detilloux, Maria Ruisi**



Table des matières :

Remerciements

Introduction : objectifs et hypothèses

Chapitre 1 : Pourquoi écrire ?

- 1.1 : La définition de l'écriture
- 1.2 : Les origines de l'écriture
- 1.3 : Les différents types d'écritures
 - 1.3.1 : Ecriture logographique
 - 1.3.2 : Ecriture syllabique
 - 1.3.3 : Ecriture alphabétique
- 1.4. Ecriture et oralité

Chapitre 2 : Ecriture et communication

- 2.1 : Différents types de communication
- 2.2 : Pourquoi passer de la communication orale à la communication écrite ?
 - 2.2.1 : Symbolique de l'écriture
- 2.3 : La place des nouvelles technologies

Chapitre 3 : Et la médiation dans tout ça ?

- 3.1 : la posture du médiateur de manière générale
 - 3.1.1 : La posture psychologique
 - 3.1.2 : La posture corporelle
- 3.2 : Les différents écrits
- 3.3 : Le protocole
 - 3.3.1 : Que doit contenir le protocole ?
- 3.4 : L'accord
 - 3.4.1 : Que doit contenir l'accord?

Chapitre 4 : Rôle du médiateur et des médiés

- 4.1 : le rôle du médiateur dans l'élaboration des écrits
 - 4.1.1 : La posture du médiateur d'une manière générale
- 4.2 : le médiateur et la loi
 - 4.2.1 : Droit et pratique de la médiation
 - 4.2.2 : Les devoirs et obligations du médiateur,
Ethique et moralité
- 4.3 : le médiateur et le médié
 - 4.3.1 Le rôle du médié dans l'élaboration du protocole
 - 4.3.1 Le rôle du médié dans l'élaboration de l'accord

Chapitre 5 : L'écrit est-t-il une finalité en soi ?

Conclusions

Bibliographie

Remerciement

« Merci. C'est un petit mot tout simple, mais qui pèse lourd. Si mes lèvres l'exprime avec douceur c'est qu'il prend naissance au fond de mon cœur. Un grand merci, un petit merci, peu importe sa taille, il n'a pas de dimension... Que ce soit dans la joie ou dans la tristesse, c'est un mot qui ne connaît pas l'indifférence. Merci !.... » Auteur inconnu

... ne voyez pas ici un ordre de préférence

Avant toute chose je souhaite remercier tous les professeurs qui durant ces deux années m'ont fait cadeau de leur savoir et m'ont motivée à venir trois fois par semaine de ma lointaine contrée.

Le même remerciement est fait à mes condisciples sans lesquels je n'aurais pas pris autant de plaisir à venir.

Mesdames Carole Coune et Chantal Vandegaart qui m'ont accompagnées durant mes stages et qui m'ont permis de constater que la médiation est un métier formidable.

Mon amie Paulette avec laquelle j'ai partagé les bancs de l'école, et qui m'a fait le plaisir de relire ce travail.

Madame Carole Coune qui a accepté d'être mon promoteur et qui, tout au long de ce travail, m'a épaulée et m'a donné de précieux conseils.

Madame Dominique Detilloux qui m'a également soutenue et qui m'a aidée à la rédaction de ce travail en me donnant conseils et critiques constructifs.

Madame Maria Ruisi qui m'a régulièrement remotivée.

La Justice de Paix de Waremme, et plus spécialement Monsieur le Juge honoraire René Constant, Monsieur le Greffier en chef Stéfan Delvaux et Madame la Juge Véronique Olivier sans lesquels je n'aurais pas pu acquérir l'expérience, en toute modestie, qui est la mienne aujourd'hui.

Aux membres du jury d'avoir lu ce travail.

Et « last but not least » mon fils Cyril qui a relu ce travail avec ses yeux d'étudiant en sociologie.

MERCI !

INTRODUCTION : Objectifs et Hypothèses

« Tout objectif flou conduit irrémédiablement à une connerie précise ». Auteur inconnu

L'objectif est d'analyser le passage de ce qui se dit à ce qui « devrait » être écrit... Cela va plus loin, dans la mesure où il sera question de multiples écrits allant du simple courrier signifiant un rendez-vous, au document liant contractuellement des parties, en passant par le protocole de médiation.

Ce travail va se pencher principalement sur le protocole et sur l'accord.
Quelques questions sujettes à réflexion :

- C'est quoi un protocole en médiation ?
- Est-il nécessaire et pourquoi ?
- C'est quoi un accord en médiation ?
- Est-il nécessaire et pourquoi ?
- Et moi, j'en pense quoi ?

Mais avant toute chose, c'est quoi communiquer ?

La médiation sert, entre autre, à rétablir un dialogue que les médiés n'ont plus.

Dialogue comme :

" dia " qui signifie "à travers , entre".

" logos " qui signifie "la parole, le discours ".

Parler, écrire, ne pas écrire C'est encore communiquer !

Ce sont des actes très personnels qui dépendent des situations, des acteurs, des fins souhaitées ...

Ce travail ne donnera pas une réponse binaire...

Ecrire, oui mais ...

Ne pas écrire, oui mais ...

Chapitre 1 : Pourquoi écrire ?

« L'écriture est la peinture de la voix ». Voltaire

« Écrire, c'est une façon de parler sans être interrompu. » Jules Renard

1.1 La définition de l'écriture

Le dictionnaire d'orthophonie définit l'écriture comme la « *représentation de la pensée et du langage par des caractères graphiques de convention, propres à une communauté linguistique donnée* ».

Pour Wikipédia l'écriture est « *un moyen de communication qui représente le langage à travers l'inscription de signes sur des supports variés. C'est une forme de technologie qui s'appuie sur les mêmes structures que la parole, comme le vocabulaire, la grammaire et la sémantique mais avec des contraintes additionnelles liées au système de graphies propres à chaque culture.* »

L'écriture est donc la représentation visuelle du langage.

Cette représentation visuelle se fait par le biais de signes graphiques inhérents à chaque communauté de personnes.

1.2 Les origines de l'écriture

Il ne s'agit pas ici de faire un exposé exhaustif, mais plutôt de donner une vue synthétique de l'apparition de l'écriture.

Dans l'histoire de l'humanité, l'écriture est un phénomène récent.

Le langage articulé remonterait à environ 100.000 ans, alors que l'écriture remonte à un peu plus de 5000 ans.

L'écriture est devenue nécessaire là où la civilisation s'est développée grâce à l'essor du commerce et de l'urbanisation.

L'écriture est un moyen de passer de la mémoire orale à une matérialisation de celle-ci sous forme de « signes » conservés sur des supports divers et variés. C'est la représentation visible de concepts invisibles. C'est aussi un moyen de communication, d'échange d'informations.

C'est un moyen de laisser des traces de la pensée pour la postérité. C'est ainsi que l'on peut considérer les peintures rupestres comme étant aussi une forme d'écriture. Son ancêtre pour ainsi dire.

L'écriture, à proprement parler, est apparue simultanément en **Mésopotamie et en Egypte vers 3600 ans avant notre ère.**

Elle fut nécessaire, au début principalement pour définir des richesses : maisons, troupeaux, élevages...

Seuls les riches propriétaires l'utilisaient.

Elle fut de plus en plus complexe et toute une série de signes s'y sont ajoutés.

En Mésopotamie (Irak du Sud), tout comme les représentations graphiques, elle est composée de signes renvoyant à des choses. Elle était composée de plus de 600 signes. Chaque signe pouvait, selon le contexte, renvoyer à plusieurs sens. Ce type d'écriture est dit « **cunéiforme** » en référence au latin qui signifie « coin ».

En Egypte, l'écriture est apparue vers - 3200 ans sous forme de **hiéroglyphes** qui signifient « caractères sacrés ». Les égyptiens considéraient que l'écriture avait une origine divine. En plus d'être gravée dans de la pierre et de l'argile cuite, on voit l'écriture apparaître sur « papyrus », ancêtre de notre papier et sous forme de rouleau. Les hiéroglyphes sont composés de 5000 signes et se lisent de droite à gauche sur les papyrus. Sur les supports inertes, le sens de lecture est indiqué. La fabrication du papyrus était tenue secrète car exportée dans tout le bassin méditerranéen.

L'écriture sous forme de syllabes est apparue vers - 2000 av. J.C. en Crète. Elle était composée de 200 signes syllabaires. **Ce type d'écriture est dit « hiéroglyphique ».**

Le style d'écriture évolua et devint une écriture cursive (650 av. J.C.) plus claire et plus rapide à écrire que les hiéroglyphes. C'est cette dernière qui fut déchiffrée par Champollion en 1822.

En Chine, les écrits sont apparus vers - 4000 av. J.C. C'est la seule écriture qui est restée quasi identique jusqu'aujourd'hui. Les premiers écrits étaient tracés à l'encre de chine sur de la soie. Plus de 4500 graphies ont été dénombrées. Les idéogrammes sont composés de quatre manières : les images simples, les symboles, les agrégats logiques, les agrégats complexes. Ce type d'écriture est dit « **idéographique** ».

En Amérique centrale les débuts de l'écriture remonteraient à environs 1200 av. J.C. Les Mayas (Amérique précolombienne) mettent au point une écriture composée de logogrammes syllabiques comportant plus de 700 caractères. Il s'agit de « **glyphes** » (caractère ou accent) qui correspondent au mot. Les glyphes symbolisaient la syllabe. Le même mot pouvant être composé à la fois de glyphes et de syllabes.

L'apparition de l'alphabet :

Différents systèmes d'écriture sont nés séparément à des époques et en des lieux divers (Mésopotamie, Égypte, Chine, Amérique précolombienne). Les écritures alphabétiques auraient une origine unique. La comparaison des premiers alphabets, notamment des **signes protosinaïtiques* avec l'alphabet phénicien**, est très instructive.

La forme, le nom et la valeur phonétique des lettres sont incontestablement liés entre eux. Quant aux deux cents alphabets asiatiques, on pense qu'ils remontent tous à l'écriture brahmi. Tous les alphabets du monde proviendraient donc de la même source proche-orientale.

Il existe un très grand nombre d'alphabets que je ne vais pas énumérer ici. Les systèmes d'écritures sont nés sous des formes diverses à des époques différentes dans de nombreux endroits du globe. La naissance de l'écriture alphabétique est géographiquement localisée à ce qui correspond aujourd'hui au **Proche-Orient vers 2000 ans av. J.C.**

1.3 Les différents types d'écritures

1.3.1 : Ecriture logographique ou idéographique

Le logogramme est un symbole qui représente un concept. Chaque signe représente un objet ou une idée. Cette écriture exige des milliers de signes différents.

C'est entre autres, les hiéroglyphes, l'écriture chinoise, l'écriture maya...

Dans notre alphabet latin, nous utilisons également des logogrammes ; à savoir : les chiffres arabes, des symboles communément reconnus tels que @, €, \$

1.3.2 : Ecriture syllabique

*« Unité linguistique intermédiaire **entre le phonème et le mot**, caractérisée par la fusion des unités phoniques qui la constituent. » Larousse*

C'est une écriture où chaque signe représente une syllabe, un son. Elle correspond à une moyenne de 80 à 120 signes.

*Protosinaïtiques : langue des inscriptions découvertes dans la région du Sinaï, rédigées entre le XXe et le XVIe avant J.-C. (Larousse)

1.3.3 : Ecriture alphabétique

Chaque signe représente un son décomposé. L'association des signes compose à son tour un son différent. Un signe représente un son. C'est une révolution dans l'histoire de l'écriture. L'alphabet permet de tout transcrire avec un minimum de signes.

Seule une trentaine de signes sont nécessaires étant donné la grande possibilité d'associations. L'alphabet phénicien, il y a environ 3000 ans est l'ancêtre de bon nombre de systèmes alphabétiques dans le monde.

En plus de l'alphabet phénicien, on dénombre aussi l'alphabet Araméen, Grec, Etrusque et enfin l'alphabet Latin duquel descend notre alphabet Français.

1.4 Ecriture et oralité

Jusqu'à la fin de l'antiquité, **les matières mythologiques et religieuses** ont été véhiculées oralement.

*« L'écriture est décrite comme une technologie qui doit être laborieusement apprise et qui influence la première transformation de la pensée humaine depuis le monde du son vers celui de la vue. L'étude de cette transition interroge le structuralisme, la déconstruction, les théories de l'acte de parole, de la réponse du lecteur, l'enseignement de la lecture et de l'écriture, etc. » (W. Ong)**

Il est important d'étudier « l'oralité » afin de comprendre toutes ses subtilités pour ne pas rendre un écrit incomplet ou erroné.

A ce sujet il existe une théorie selon laquelle le fait de transcrire les récits véhiculés oralement revient à les tronquer et à les interpréter malgré nous. Nous savons tous que l'objectivité est un objectif poursuivi par la science qui ne sera jamais atteint.

Il serait donc impossible de rendre toutes les nuances de la tradition orale en la couchant sur papier.

Un récit est constitué d'événements, il est dynamique, alors que l'écrit, revient à figer ces événements. La transcription du son au moyen de l'alphabet transforme celui-ci en objet. Pour Platon, l'écriture est une technologie extérieure et étrangère.

*Walter Jackson Ong (30 novembre 1912 – 12 août 2003) est un éducateur, chercheur, et linguiste connu pour son travail sur la littérature de la Renaissance, sur l'histoire de la pensée et la culture contemporaine mais également pour son travail plus large sur l'évolution de la conscience.

En effet, on peut parler de technologie, dans la mesure où on utilise nos acquis au fil du temps : stylos, pinceaux, crayons, des surfaces soigneusement préparées comme le papier, les peaux d'animaux, les écorces de bois, des encres ou des peintures, etc. ou encore, un écran d'ordinateur.

L'écriture réduit la dynamique du récit à un espace figé.

Nous savons que la langue orale s'acquière alors que la langue écrite s'apprend.

La notion de spontanéité se confronte à celle de l'effort à fournir. L'effort à fournir pour le langage oral serait moindre que celui à fournir pour le langage écrit.

C'est ainsi que la transcription d'un discours peut être tronquée. Si nous partons de cette hypothèse, nous aurions perdu en sens et en détails lors du passage de l'oral à l'écrit. De plus l'écrit fait appel à des codes, des règles.

Petite parenthèse : en tant qu'architecte, je compare ça au passage du dessin à mains levées à l'esquisse numérisée. J'ai toujours refusé de formater mon imagination par des manipulations technologiques ... ce qui ne veut pas dire que l'esquisse à mains levées est plus rudimentaire que celle réalisée sur son écran d'ordinateur !

Le dessin à mains levées permet à l'imagination de s'éclater dans toutes les directions sans cadre préformaté.

Revenons au langage : A. Narbona* défend la thèse suivante : « ... *les mécanismes de la langue orale sont autres que ceux de la langue écrite (par exemple, les stratégies lexicales et les corrélations sont très fréquentes à l'oral), ce qui ne justifie en aucun cas la considération selon laquelle la langue parlée serait plus rudimentaire* ».

Depuis l'utilisation de nouvelles technologies (informatique, médias...), ce concept se perçoit différemment.

La grande capacité de stockage, contrebalancée par la fragilité des supports de stockage, permet de relater fidèlement les récits oraux.

L'oralité n'est plus seule à être le véhicule de la pensée immédiate dans le temps et l'espace.

La technologie moderne permet de saisir instantanément les pensées et surtout, de les communiquer. Par le passé, l'écrit différait le processus de communication.

Ça change complètement le rapport oral - écrit que nous connaissions jusque-là. L'écrit devient spontané et véhiculé aussi rapidement que la voix. Au contraire, la voix peut être différée grâce à son enregistrement.

*Antonio Jiménez Narbona (catedrático de Filología Española de la Universidad de Sevilla y vocal de la Junta Directiva de la Sociedad Española de Lingüística y de la Junta Permanente de la Asociación Internacional de Historia de la Lengua Española)

C'est ainsi que par le passé l'oralité relevait du corporel (physique), des émotions et de la spontanéité alors que les écrits relevaient de la pensée, de la raison et du différé.

Antérieurement l'écriture était non spontanée, réfléchie, raisonnée. C'est bien sûr encore le cas pour les écrits qui transmettent une information « réfléchie », mais au quotidien l'écrit prend de plus en plus de place dans notre communication spontanée.

Que penser des sms qui, pour la génération née avec un téléphone en mains, font fi de toute règle syntaxique et inventent de nouveaux codes de communication.

Les mots sont transcrits selon leur son et non selon le code syntaxique.

A notre sens, c'est actuellement le mode de communication le plus direct entre la pensée et l'écrit. Mais direct ne veut pas dire complet ! La subtilité de la pensée est réduite à sa plus simple expression. Le passage de l'oralité à l'écrit se fait ici à une vitesse vertigineuse, mais non pas sans perdre en nuance.

L'écriture transforme-t-elle l'esprit ? Vaste question ! D'après nos sources d'informations, on n'a pas encore démontré que le développement du langage ait modifié la structure du cerveau. La littérature scientifique laisse néanmoins penser que structure cérébrale et la production culturelle sont intimement liés.

Effectivement, écrire n'est pas seulement la transposition en signes de ce que nous avons dans notre mental. C'est bien plus que ça ! Lors du passage de la pensée à sa matérialisation sur papier, notre esprit se structure et entraîne d'autres concepts initialement non présents ou du moins sous-jacents. **Il semblerait que les mots aient le pouvoir d'opérer par eux-mêmes.** Un concept en appelle un autre, un mot se combine spontanément à un autre, jaillissant du nulle part et une fois écrit, il apparaît comme une évidence... dès lors, une nouvelle idée, à laquelle nous n'avions pas pensé, s'offre à nous.

Pour conclure ce chapitre, laissons la parole au grand philosophe qu'est Socrate* :

« l'écriture n'amènera pas les gens à être plus savants, au contraire, ils seront plus ignorants.... - Car ce qu'il y a de redoutable dans l'écriture, c'est qu'elle ressemble vraiment à la peinture : les créations de celle-ci font figure d'êtres vivants, mais qu'on leur pose quelque question, pleines de dignité, elles gardent le silence. Ainsi des textes : on croirait qu'ils s'expriment comme des êtres pensants, mais questionne-t-on, dans l'intention de comprendre, l'un de leurs dires, ils n'indiquent qu'une chose, toujours la même. Une fois écrit, tout discours circule partout, allant indifféremment de gens compétents à d'autres dont il n'est nullement l'affaire, sans savoir à qui il doit s'adresser. »

Socrate (en grec ancien Σωκράτης / Sōkrátēs) est un philosophe grec du v^e siècle av. J.-C. (né vers -470/469, mort en -399). Il est considéré comme l'un des inventeurs de la philosophie morale et politique.

Chapitre 2 : Ecriture et Communication

« Communiquer suppose aussi des silences, non pour se taire, mais pour laisser un espace à la rencontre des mots. » Jacques Salomé

« Action de communiquer avec quelqu'un, d'être en rapport avec autrui, en général par le langage ; échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse : Le langage, le téléphone sont des moyens de communication. » Larousse

« ... On ne peut pas ne pas communiquer ... »

Quoi que nous fassions, **nous sommes en permanence en communication.**

C'est la base des relations humaines qui est le schéma le plus simple de la communication :

un **émetteur**, un **message**, une **méthode** de communication et un **récepteur**.

Selon Paul Watzlawick* et l'école de Palo-Alto**, il se dégage **5 affirmations** :

1. On ne peut pas ne pas communiquer.
Il est fait référence ici au langage non-verbal.
2. Toute communication présente deux aspects :
le contenu et la relation. Le message transmet un contenu qui induit un comportement.
3. La nature de la relation dépend de la ponctuation des séquences de communication.
La communication est liée aux conventions culturelles et à la manière de dire et d'interpréter les choses.
4. La communication est simultanément digitale et analogique.
La communication digitale est symbolique, les mots sont ses symboles, elle définit le contenu de la communication; la communication analogique est intuitive, elle fait appel à nos instincts (mêmes primitifs), elle définit la relation de la communication. En permanence, l'être humain fait appel à ces deux types de communication.
5. Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire selon qu'il repose sur l'égalité ou la différence.
Une relation symétrique est une relation d'égal à égal, tandis qu'une relation complémentaire induit une notion de hiérarchie.

*Paul Watzlawick : Psychologue, né le 25 juillet 1921 à Villach et mort le 31 mars 2007 à Palo Alto est un théoricien dans la théorie de la communication et le constructivisme radical, membre fondateur de l'École de Palo Alto.

** Ecole Palo Alto : créée aux États-Unis par Gregory Bateson, est une école riche de l'apport de spécialistes en divers domaines, notamment la communication interpersonnelle et les différents outils que nous utilisons aujourd'hui, ou encore la psychologie humaniste et l'influence de celle-ci dans l'univers de la psychologie.

2.1 Différents types de communication

*Liste non exhaustive des différents types de communications:

<i>Affiches</i>	<i>Annonces</i>	<i>Appels téléphoniques</i>
<i>Articles</i>	<i>Ateliers</i>	<i>Billets de blog</i>
<i>Brochure</i>	<i>Carte de visite</i>	<i>Communiqués de presse</i>
<i>Conférences</i>	<i>Cours</i>	<i>Débats</i>
<i>Dépliant</i>	<i>Diaporamas partagés</i>	<i>Discussions ouvertes</i>
<i>Documents partagés</i>	<i>Evènements participatifs</i>	<i>Flyer</i>
<i>Forums</i>	<i>Groupes de discussion</i>	<i>Images partagées</i>
<i>Interviews</i>	<i>Mails Newsletters Forum</i>	<i>Micro-blogging</i>
<i>Pages web</i>	<i>PLV - Publicité sur le lieu vente</i>	<i>Présentations</i>
<i>Référencement</i>	<i>Réunions</i>	<i>SMS</i>
<i>Stands promotionnels</i>	<i>Street marketing</i>	<i>Vidéos partagées</i>
<i>Visio conférence</i>		

On parle de communication_« **synchrone** » et de communication « **asynchrone** ».

La communication synchrone est celle qui permet aux acteurs un **échange en direct**, c'est à dire : conversations orales et conversation écrites instantanées :

- email, les blogs, les sms, skype, téléconférence, brainstorming, télécommunication, médias sociaux, les forums, diffusion à la radio ou à la tv, intranet...

La **communication asynchrone** est une communication décalée dans le temps:

- affichage, email, courrier, sms...

Certains outils peuvent être à la fois synchrone et asynchrone en fonction de la manière dont on les utilise,

- email, sms, brainstorming ...

2.2 Pourquoi passer de la communication orale à la communication écrite ?

A la fin de la médiation, **quand on est arrivé à un accord**, une des possibilités est de passer de la parole à l'écrit. Les promesses faites par les parties sont couchées sur le papier. C'est l'occasion de laisser « une trace » des négociations.

De nouvelles règles de communication sont instaurées entre les médiés.

Le fait de les **écrire confère une forme concrète, matérielle** de ce qui s'est dit.

En écrivant ses attentes, ses droits et devoirs, ses engagements, **le médié prend conscience** de la valeur « morale » de ce qui a été décidé. L'écrit est le produit du chemin parcouru. Il a un caractère pérenne, même si il n'est pas une fin en soi et qu'il peut à tout moment être modifié dans la mesure où une médiation est toujours ouverte.

Revenons à Socrate, « *...l'écrit n'aide pas à retenir ce qui a été dit...*

Faire confiance à l'écrit, c'est renoncer à connaître de l'intérieur ce dont on parle et se contenter de se le remémorer de l'extérieur...Les écrits colportent ainsi une pensée morte, qui n'a pas été retrempée au contact de la chose même... ».

Avec la technique d'enregistrement, l'oral revêt un caractère pérenne, il conscientise tout autant que l'écrit.

2.2.1 : Symbolique de l'écriture

Afin d'aborder la symbolique de l'écriture voyons ce que nous dit le dictionnaire.

Symbolique :

- *Sens 1*
Représentation concrète d'une notion abstraite.
Exemple : Le cœur est le symbole de l'amour.
Synonyme : effigie
- *Sens 2*
Signe conventionnel abrégatif.
Exemple : Les symboles sont souvent utilisés en mathématiques comme les signes : +/-
Synonyme : emblème

En psychologie analytique on considère que le « contenu » de l'esprit humain est constitué de trois « couches » allant de la couche consciente à la couche complètement inconnue enfuie au plus profond de nous même, invisible de l'extérieur.

Nous avons donc :

- ⇒ **Le conscient** qui comprends tous les aspects extérieurs de notre personnalité : **la Persona**. Elle est le résultat de notre éducation et de notre milieu.
- ⇒ La deuxième couche, est **l'inconscient individuel**.
- ⇒ La troisième couche est la plus profonde, celle de **l'inconscient collectif** ou universel.

Ces trois plans sont intimement liés et agissent les uns sur les autres.

Jung* dira : *« Notre vie consciente n'est guère qu'une coquille de noix voguant sur l'océan de notre inconscient... Tous les instincts fondamentaux et modes fondamentaux de la pensée et du sentiment sont d'ordre collectif; de même, tout ce qui est convention et tout ce qui tombe sous le sens commun. En regardant les choses de plus près, on est toujours étonné de voir combien ce que nous croyons faire partie de notre psychologie individuelle tient en réalité, à des sentiments collectifs. Il nous incombe donc de distinguer nettement entre les données personnelles et les données collectives. Cependant cette discrimination n'est pas très facile, car les éléments personnels dérivent de la psyché collective et lui sont intimement liés ».*

La découverte de l'écriture représente un pas décisif dans l'évolution de la conscience humaine. Il s'agit du passage de l'intuitif, présent dans tous nos actes, à un état de conscience réflexif. Ecrire fait donc appel à un savoir collectif universel et inconscient. Cet inconscient s'est construit progressivement, expérience après expérience.

Lorsque nous écrivons, nous prenons « inconsciemment conscience » de l'importance d'un tel acte. **Nous sommes reliés à l'inconscient universel.**

*« Ce qui caractérise avant tout l'intuition, c'est d'être une connaissance antérieure parfois, en tous les cas supérieure à l'analyse, à la réflexion abstractive, une connaissance transcendante aux discours... une connaissance qui se justifie rien qu'en se présentant, qui porte son évidence avec soi... » (Le Roy)**

*Dans une démonstration, il est possible de distinguer entre l'extérieur et l'intérieur. L'extérieur c'est le discours... dont la mémoire retient une à une les diverses articulations. L'intérieur, c'est je-ne-sais-quoi qui fait l'unité de la démonstration. Et ce sera, suivant une nouvelle interprétation du terme, une intuition. L'intuition est l'intelligence même » (Brunschvigg)***

*« La suprême intelligence n'a pas besoin de raisonner ; il n'y a pour elle ni prémisse, ni conséquence, il n'y a pas même de proposition ; elle est purement intuitive, elle voit également outre ce qui est et tout ce qui peut être. » (Jean-Jacques Rousseau)****

Nous constatons que pour la culture occidentale la symbolique de l'écriture est très importante. Alors que, pour d'autres cultures, les écrits sont accessoires, voire inexistantes.

*Eugène Le Roy est un écrivain français né à Hautefort le 29 novembre 1836 et mort Montignac le 6 mai 1907.

**Léon Brunschvicg (Paris II^e, 10 novembre 1869 — Aix-les-Bains, 18 janvier 1944) est un philosophe français idéaliste de tendance platonicienne

***Jean-Jacques Rousseau, né le 28 juin 1712 à Genève et mort le 2 juillet 1778 (à 66 ans) à Ermenonville, est un écrivain, philosophe et musicien genevois francophone.

2.3 La place des nouvelles technologies

Avec l'apparition des nouvelles technologies (+- 1995), la frontière entre le discours et l'écrit est devenue très floue.

Notre vie quotidienne a été bouleversée : téléphone mobile, internet, ordinateurs portable, réseau sans fil ... Ordinateurs et téléphones nous suivent partout et non seulement dans notre environnement professionnel.

Une quantité importante d'informations peut être véhiculée et transmise en temps réel.

L'internet sans fil permet d'avoir accès au monde entier où que l'on se trouve.

On parle de multimédia, cela induit l'utilisation de différentes technologies : images, vidéos, sons, texte écrits, textes lus, musique ...

Les contacts humains se sont transformés. Ils sont, aussi, devenus virtuels.

En ce qui nous concerne, ces nouvelles technologies peuvent produire des effets pervers.

On « affronte » plus directement son interlocuteur, mais on passe par des mails, des textos, des messages vocaux... tout sauf un contact humain.

Plus le message est court et plus il est sujet à une interprétation erronée. Certains conflits peuvent naître uniquement par un message tronqué mal compris.

Néanmoins, les nouvelles technologies ouvrent également des horizons extraordinaires en permettant l'accès à un savoir de plus en plus vaste et sans cesse actualisé.

Tout dépendra de ce que l'on en fera, l'utilisation des multimédias peut devenir une réelle dépendance, une addiction, ou alors une ouverture au monde et au savoir.

Mon expérience tend à me faire dire que rien ne pourra jamais remplacer un sourire ou un geste... de toute évidence, rien ne remplacera jamais le contact humain !

Chapitre 3 : Et la médiation dans tout ça ?



« La médiation est un processus structuré... dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent par elles-mêmes, volontairement, de parvenir à un accord dans la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur. »

Catherine Delforge et Pierre-Paul Renson

Une petite histoire poétique pour souligner le bienfondé de la médiation, peut importe l'importance du conflit.

Histoire du poète sénégalais *Amadou Hampâté Bâ.

Il y a bien longtemps, au temps où les hommes et les animaux parlaient la même langue, un chef de famille vivait avec sa veille maman, son chien, son bœuf, son bouc, son cheval et son coq.

Un jour, on vient lui annoncer la mort de son collègue du village voisin. Il décide de se rendre aux funérailles pour lui rendre un dernier hommage. Il recommande à son chien : « veille sur ma mère, ne quitte pas le seuil de sa porte, et si tu as besoin d'aide, appelle les autres animaux ». Et il part.

Quelques jours se passent sans incident. Un matin, le chien entend un drôle de bruit dans la case : ce sont deux lézards qui au plafond, se disputent le cadavre d'une mouche. Le chien voudrait intervenir mais il ne peut quitter sa place. Il appelle à la rescousse, le coq, qui fait fi de sa demande. De même pour le bouc, le cheval et le bœuf. Tous estiment la chose de peu d'importance et indigne de leur faire perdre leur temps. Le chien leur dit pourtant : « il n'y a pas de petite querelle, comme il n'y a pas de petit incendie ».

Pendant ce temps, les lézards continuent à se battre, tant et si bien que l'un des deux tombe sur la lampe à huile, qui met le feu au lit de la veille maman. Un terrible incendie se déclare. Les voisins sauvent de justesse la dame, mais elle est toute brûlée.

On envoie un gamin sur le dos du cheval pour prévenir son fils au village voisin. Il court, galope toute la journée, sans laisser le cheval reprendre son souffle ! Prévenu, le fils enfourche la monture et revient vite à la maison, et le cheval est fourbu. Il meurt d'épuisement. « Ah, dit-il au chien, j'aurais du t'écouter et séparer les deux lézards ! » « Je te l'avais dit, dit le chien, il n'y a pas de petite querelle, comme il n'y a pas de petit incendie ».

Pour guérir la vieille dame, le Marabout recommande de l'enduire de sang de coq et de boire le bouillon fait avec sa chair. On sacrifie le coq ! Avant de mourir, le coq dit au chien : « tu avais raison, j'aurais du intervenir tant qu'il était temps ! » « Je te l'avais dit, dit le chien, il n'y a pas de petite querelle, comme il n'y a pas de petit incendie ».

La vielle dame ne survit pas à ses brulures. A ses funérailles, comme le veut la coutume, on sacrifie le bouc. Le bouc, en passant près du chien lui dit : « comme je regrette de ne pas avoir fait le nécessaire ! » « Je te l'avais dit, dit le chien, il n'y a pas de petite querelle, comme il n'y a pas de petit incendie ».

Quarante jours après l'enterrement, une cérémonie rassemble tout le village et les habitants des villages voisins, c'est la tradition. Pour nourrir tout ce monde, le fils tue le bœuf et les femmes préparent un grand festin. Avant de mourir, le bœuf dit au chien : « si j'avais su...j'aurais séparé les lézards... » « Je te l'avais dit, dit le chien, il n'y a pas de petite querelle, comme il n'y a pas de petit incendie ». Le chien reçoit sa part du festin.

La morale de cette histoire, c'est qu'il ne faut pas négliger les petits conflits, sinon ils deviennent des guerres et tout le monde en souffre. A petite cause, grands effets.

*Ardent défenseur de la tradition orale Amadou Hampaté Bâ était profondément convaincu que poser l'oralité sur le papier permettait de la perpétuer, de la sauvegarder.... Il prend exemple des textes sacrés tels que le Coran ou la Bible pour témoigner de l'intérêt de fixer l'oralité. Sans cela ils seraient relégués au rang des oubliettes...Amadou Hampaté Bâ se sentait investi de cette mission pour que les jeunes, entre autres, puissent bénéficier d'un héritage qu'il considérait comme l'un des plus précieux. Les concernant il disait " que les jeunes aient tort ou raison, ils auront toujours raison, car ils sont les maîtres de demain ". Il ajouta : "les idées des vieillards sont des idées de cimetière. Pour qu'elles vivent, il faut les semer dans la tête des jeunes. Les vieillards regardent l'avenir, mais l'avenir regarde les jeunes »)

Petite cause, grands effets... la médiation a donc toujours sa place. Mais quels sont les domaines où la médiation est utilisée pour résoudre les conflits ?

Types de médiation :

- ▽ Médiation dans les affaires familiales,
- ▽ Sociales,
- ▽ En matière civile et commerciale,
- ▽ Médiation de voisinage,
- ▽ Médiation de quartier,
- ▽ Médiation inter-culturelle,
- ▽ Médiation scolaire,
- ▽ Médiation des gens du voyage...

Il y a plusieurs manières de résoudre des conflits :

- **la médiation** : ce sont les parties qui cherchent ensemble, avec l'aide du médiateur, une solution qui pourra les satisfaire toutes les deux.
- **la négociation** ou la conciliation : les parties cherchent à imposer leur solution comme étant la bonne. Le conciliateur donne des conseils parfois appuyés.
- **le recours aux Tribunaux** : les parties cherchent à convaincre le juge que leur position est la meilleure. C'est le juge qui tranche

Avantages principaux de la médiation :

▽ Les parties qui le souhaitent peuvent **maintenir une relation satisfaisante** :

Un procès définit souvent un gagnant et un perdant, ou deux perdants, ce qui annihile toute envie de relation ultérieure.

▽ **Résolution non violente du conflit** :

Les parties s'engagent à se respecter mutuellement et de s'exprimer avec bienveillance.

▽ **Processus volontaire** :

Aucune partie n'est contrainte à faire appel à un médiateur ni à accepter quelque règlement que ce soit.

▽ **Confidentiel :**

Il appartient aux parties d'établir les limites de façon conjointe.

▽ **Solution gagnant - gagnant:**

Recherche des intérêts réels des parties, il n'y a ni perdant, ni gagnant

▽ **Permet de renouer le dialogue entre les parties :**

Si les parties sont amenées à se revoir, cela pourra se faire dans un cadre « serein ».

▽ **Cout raisonnable**, parfois pris en charge par les compagnies d'assurance, les mutuelles.

En général, les conflits se règlent après quelques séances. En règle générale, le coût de la médiation est partagé, de façon égale, entre toutes les parties.

▽ Chaque partie peut **mettre fin à tout moment** au processus de médiation si elle estime qu'une procédure en justice lui serait plus profitable.

Le médiateur peut, lui aussi, mettre fin à la médiation si le cadre n'est pas respecté par les médiés ou si il est confronté à « un cas de conscience ».

▽ Souvent **plus rapide** qu'une procédure judiciaire.

▽ Matière régie par une **loi de 2005** insérée dans le code judiciaire.

Il existe trois filières de médiation:

1. Médiation volontaire ou en filière "libre,"
2. via un médiateur agréé,
3. médiation judiciaire

1: En filière libre: Le médiateur ne doit pas être agréé. Ce sont les parties qui font appel au médiateur.

Il n'y a pas toujours d'écrit, alors que le législateur a prévu la nécessité de rédiger le protocole de médiation suivant le code judiciaire, article 1731. Les accords peuvent être oraux. Néanmoins, les prises de rendez-vous se feront généralement par mail (ou par courrier ou téléphone). En cours de médiation, l'échange de mails ou d'échanges téléphoniques est quasiment incontournable mais leur légitimité fait débat. Dans quel cadre peut-on échanger en dehors de la présence de l'autre partie ?

2: **Via un médiateur agréé**, pour respecter son code de déontologie (voir Commission Fédérale de Médiation), le médiateur est obligé de faire un écrit : le protocole.

La demande de médiation peut émaner des parties, mais également d'une instance juridique.

En ce qui concerne l'accord, il est obligatoire de rédiger un écrit si les parties souhaitent l'homologation du processus de médiation. Il peut-être écrit par les parties avec l'aide du médiateur, par les conseils des médiés ...

Mais si l'homologation n'est pas souhaitée et que les parties s'exécute sans écrit, l'accord ne de pas être couché sur papier.

Aucun article du le code judiciaire ne parle de l'obligation de rédiger un accord par écrit.

3: **Dans la procédure judiciaire**, c'est uniquement par voie judiciaire que la demande est formulée. Le protocole et l'accord sont également obligatoires. Si ces derniers ne répondent pas aux prescriptions légales, le juge n'homologuera pas l'accord et la responsabilité du médiateur sera engagée.

Notons que le médiateur a une obligation de moyens et non de résultat.

Allons voir comment d'autres pays, le Canada en l'occurrence, gèrent le processus de médiation.

Le déroulement type d'une médiation d'après le Ministère de la justice canadienne:

▽ Contacts avec les parties en cause :

- Établir la crédibilité,
- Promouvoir les affinités,
- Informar les parties sur la procédure,
- Déterminer s'il faut consulter un avocat,
- Raffermir l'engagement envers la procédure.

▽ Choix d'une stratégie pour guider la médiation :

- Aider les parties à évaluer les différents modes de règlement des conflits
- Aider les parties à choisir une méthode

▽ Collecte et analyse des renseignements généraux :

- Rassembler et vérifier les données exactes sur les personnalités, le contexte et le fond d'un conflit.

▽ Conception d'un plan détaillé de médiation :

- Mettre en évidence des stratégies qui permettront aux parties d'en arriver à un accord.

▽ Établissement de la confiance et de la collaboration :

Préparer les parties à régler des problèmes de fond difficiles,
 Affronter les émotions fortes,
 Définir les perceptions et réduire le plus possible les effets des stéréotypes,
 Faire reconnaître la légitimité des parties et des problèmes,
 Faciliter la communication.

▽ Début de la médiation :

Instituer la communication et la négociation ouverte entre les parties,
 Adopter un ton ouvert et positif,
 Établir des règles fondamentales et des lignes de conduite,
 Aider les parties à exprimer de façon constructive leurs émotions.

▽ Définition des problèmes et fixation de l'ordre du jour :

Définir des grands points d'intérêt pour les parties,
 S'entendre sur les questions devant être discutées,
 Fixer la marche à suivre pour traiter les problèmes.

▽ Mise en évidence des intérêts cachés des parties en cause :

Définir les intérêts des parties sur le fond, la procédure et en matière psychologique,
 Informer les parties sur leurs intérêts et besoins respectifs.

▽ Création d'options de règlement :

Éveiller les parties à la nécessité d'avoir des options,
 Aider les parties à renoncer à certaines positions ou solutions de rechange exclusives,
 Inventer des options par le remue-méninges et le dialogue.

▽ Évaluation des options en vue du règlement :

Examiner les intérêts des parties,
 Évaluer la manière dont les intérêts peuvent être respectés grâce aux différentes options,
 Évaluer les coûts et les avantages de chaque option.

▽ Négociation finale :

Rapprocher les intérêts des parties,
 Encourager une volonté de compromis,
 Créer un accord ou aboutir à un protocole d'entente.

▽ Règlement final :

Définir les étapes procédurales pour rendre le règlement opérationnel,
 Fixer une procédure d'évaluation et de contrôle,
 Rendre le règlement officiel et créer un mécanisme d'application.

Ma pratique me permet de dire qu'à l'heure actuelle je suis « théoriquement » d'accord avec tout ce qui est dit précédemment, mais en pratique, il s'avère qu'il est impossible de reprendre tous les points de cette liste.

Et ce, principalement à cause de la grande part émotionnelle sous-jacente à la plupart des conflits.

Situation de stage: Narration et analyse des faits.

J'ai effectué un de mes stages au Plan de Cohésion Sociale de Dison. Ce service est accessible gratuitement par tous les habitants de la commune.

Il s'agit de médiation de quartier. On peut également l'appeler médiation de voisinage ou de proximité.

Dans mon cas de figure, la cellule regroupe principalement l'axe logement, l'axe interculturel et l'axe quartier.

Il s'agit, dans la plupart des cas, de médiation civile. Les politiques principales de ce type de médiation sont la prévention, la citoyenneté et le caractère volontaire.

Elle est gratuite et accessible tant aux citoyens, qu'aux pouvoirs communaux, associatifs ou judiciaires. C'est une alternative ou un soutien à la plainte de police ou au recours à la procédure en justice de paix.

Les objectifs de la médiation de quartier sont d'améliorer le lien social, la sécurité et la pérennité du bon fonctionnement de la vie en société.

Les habitants sont mis au courant de leurs droits et de leurs devoirs. Ils sont responsabilisés quant aux conflits qui les opposent.

La médiation de quartier a un rôle de conscientisation et de prévention.

Elle vise à maintenir une certaine sérénité au sein du groupe.

Elle vise à améliorer les relations sociales, à responsabiliser les citoyens en les rendant actifs et créatifs lors de la recherche de résolution du conflit.

L'écoute et l'accompagnement constructif des citoyens tendent à dédramatiser la situation et à éviter la judiciarisation du conflit. Le service de médiation permet de travailler en synergie avec différents partenaires.

Les services de police sont parfois impliqués dans certaines situations conflictuelles. La médiation aide, seconde et soulage les différents acteurs de la justice.

Cas rencontré :

Problème entre deux voisines :

Afin d'expliquer succinctement ce qui oppose les parties, je vous suggère de prendre connaissance d'un extrait du contrat établi entre-elles.

Moi, Madame X

- Je m'engage à entretenir le mur de la cabane et le muret mitoyen de mon côté.
- Je m'engage à prévenir lors de gros travaux par le biais du service de médiation.
- Je m'engage à planter mes fleurs à 50 cm du mur de l'abri de jardin et de ne pas mettre des plantes grimpantes qui boucheraient les corniches.
- Je continue à vivre normalement sans excès de bruit en référence à la loi qui autorise ce bruit « normatif » entre 7h et 22h.

➤

Moi Madame Y

- Je m'engage à entretenir le muret mitoyen de mon côté.
- Je m'engage à accepter que Mme X construise un abri de jardin pour autant qu'il soit à 70 cm de mon abri.
- Je m'engage à accepter que Mme X coupe les racines qui dépassent dans son terrain.
- Je m'engage à ne pas parler à Mme X pour le moment, juste lui dire bonjour.
- Je m'engage à ne plus passer dans le jardin de Mme X.

Les deux parties acceptent la plantation des fleurs contre le muret pour autant que ça n'occasionne pas de dégâts au muret.

Les deux parties s'engagent à contacter le service de médiation en cas de non-respect du contrat ou autre problème.

Description du processus:

Le processus de ce type de médiation est principalement **indirect ou en navette** avec comme aboutissement, dans certains cas, à une médiation directe. Le processus n'implique pas systématiquement la rencontre des parties entre elles. La médiation indirecte est indiquée lorsque **les parties refusent** de se rencontrer mais ne souhaite pas que le litige passe devant le tribunal. Ce qui était le cas dans cet exemple.

La médiation indirecte se fait par rencontres séparées (caucus) avec ou sans échanges de courriers et de coups de téléphone préalables. Le médiateur rencontre les différentes parties l'une après l'autre et fait part de ce que les parties veulent bien communiquer à l'autre partie.

Il se positionne comme **intermédiaire objectif** entre les médiés. Il s'agit d'agir avec diplomatie. Il faut distinguer la médiation indirecte "suggérée", par exemple par le service de police ou le tribunal, et la médiation "spontanée" où ce sont les acteurs du conflit qui font eux-mêmes appel au service de médiation.

La médiation s'effectue toujours sur une **base volontaire**. Même dans le cadre d'une médiation judiciaire, personne ne peut être contraint d'y participer.

Le cycle de la médiation repose sur cinq axes (T. Fiutak*):

1. Les faits rapportés par les parties considérés comme étant la « vérité » de celui qui l'énonce.

Le quoi : « que ce passe t'il ? »

2. Les parties se posent des questions.

Le pourquoi ? : « Comment en êtes-vous arrivés là ? »

3. La prise en compte des émotions.

La catharsis : « ça vous fait quoi d'entendre ce que X vient de vous dire ? »

4. La recherche de solutions.

Et si ? : « Et si vous aviez une baguette magique que feriez vous ? »

5. Le choix de la solution.

Comment ? « Comment pensez-vous résoudre votre différent ? »

Il s'agit de cadrer par changement de points de vue respectifs.

Chaque partie est informée des émotions ressenties par l'autre. Ce qui amène à la reconnaissance des "réalités" et souffrances de chacun et ce qui favorise l'émergence de solutions. Si plusieurs solutions se dégagent, elles seront vérifiées par leur projection dans le futur.

Le travail du médiateur repose sur l'empathie, la bienveillance, l'écoute active, une capacité de synthèse "objective", la diplomatie, la reformulation, la vérification ...

Outils de la communication :

Choix de l'outil privilégié par des médiateurs du PCA:

- L'écoute active.

La médiation est de type indirect.

Je parle en « nous », c'est à dire que je suis intervenue, en tant que stagiaire, en utilisant le même outil que les médiateurs en fonction. Cependant, d'autres outils guident aussi ma posture de médiateur.

Comme par exemple : **la métaphore, la reformulation, le langage non verbal, VIBES.**

Au moment de mon intervention, la pose du cadre avait déjà eu lieu. La demande de médiation émanait de Madame X. Nous avons « écouté » les deux personnes. Chaque fois, nous avons essayé d'amener les personnes à parler de leur ressenti. Ce ressenti nous l'avons rapporté d'une partie à l'autre, « en navette » et ce en fonction de ce que la partie nous autorisait à dire à l'autre.

Nous sommes resté « vagues » en ce qui concerne les commentaires de l'autre partie.

Au début de notre « va-et-vient », les parties étaient agressives et faisaient beaucoup de reproches. La police était intervenue.

Très vite, nous avons constaté que la demande n'était que la partie émergée de l'iceberg et que d'autres conflits basés sur les susceptibilités (les ressentis) des parties étaient sous-jacentes.

*Thomas Fiutak est professeur à l'université du Minnesota, aux Etats-Unis. Chargé de l'enseignement de négociation et de médiation.

Le problème énoncé « cachait » un problème de communication plus profond.

Derrière la demande, nous avons cherché les besoins.

La reformulation s'est avérée très utile. Elle amenait les personnes à affiner leurs sentiments.

La médiation n'a pas abouti à une solution au niveau de la communication qui n'est toujours pas possible. Mais elle a amené à mettre en avant les véritables problèmes et ainsi à faire prendre conscience aux parties de la souffrance de l'autre.

Cette prise de conscience peut être le début d'une amélioration de la vie en communauté.

Autre outil qui pourrait être utilisé :

- la métaphore :

Personnellement c'est un outil que je trouve très intéressant car il permet une visualisation et une prise de conscience plus « universelle » de la situation. Elle est suggestive et fait appel à l'inconscient collectif et à l'imagination. C'est une solution indirecte qui laisse le choix au médié de l'accepter ou non.

Par exemple pour reformuler ou expliquer une situation chaotique on pourrait dire :

« il ne faut pas mettre la charrue avant les bœufs »

Autre outil qui pourrait être utilisé :

- la PNL :

La programmation neurolinguistique prend en compte tant ce que l'on dit que le langage non verbal.

La communication non verbale est de quatre types :

1. - visuelle : « je vois bien ce que vous voulez dire par là ».
2. - auditive : « j'ai bien entendu votre souffrance ».
3. - olfactive/gustative : « j'entends bien que ce conflit vous laisse un gout amer ».
4. - kinesthésique : « ça doit être dur à encaisser ».

La PNL nous aide à développer notre sens de l'observation.

IL excite bien sûr encore beaucoup d'autres outils.

3.1 : la posture du médiateur de manière générale

3.1.1 : La posture « psychologique » :

Quelques qualificatifs décrivant la posture du médiateur:

- ⇒ neutre,
- ⇒ multi partial,
- ⇒ indépendant,
- ⇒ respecte le droit,
- ⇒ respecte la confidentialité,
- ⇒ équitable,
- ⇒ authentique,
- ⇒ souple,
- ⇒ non directif,
- ⇒ non intrusif,
- ⇒ sans porter de jugement,
- ⇒ humble,
- ⇒ empathique,
- ⇒ bienveillant,
- ⇒ compétent
- ⇒ ...

Mais encore : **créatif, optimiste, dynamique, agile, congruent, humaniste**... autant de qualités humaines que l'on peut améliorer, mais difficilement acquérir !

La « prise de température » émotionnelle est également très importante soit côté médiateur, soit côté médié. Dans l'idéal théorie, le médiateur a fait un travail sur lui-même. Il a appris à se connaître. En identifiant son registre émotionnel préférentiel, il a accueilli, accepté et respecté ses propres émotions. Il accepte de vivre la transformation de ses émotions et par ce processus même elles deviennent ses alliées.

Le médiateur qui aura traversé ce processus émotionnel de transformation personnelle sera à même de reconnaître les émotions du médié sans faire de projection.

Il est très important que le médiateur se connaisse bien.

Comme dirait Socrate : « **Connais-toi toi-même** »

Le médiateur est considéré comme **tiers**. Il est garant du cadre, il est à distance du conflit qui oppose les parties. Il se positionne à l'extérieur du conflit. A aucun moment il ne s'immiscera dans le processus, ni ne fera référence à son propre vécu.

Il « gère » le processus mais non le contenu.

Le cadre de la médiation confère aux personnes un sentiment de sécurité et de confiance.

Il garde une juste distance et peut être considéré comme **un passeur** qui guide les médiés de la rive du conflit, à la rive du dialogue. Il est à l'écoute mais garde une distance par rapport au conflit. Il ne sera pas l'investigateur de la solution, mais bien le **facilitateur** de celle-ci.

Il guide les médiés à trouver **une solution qui leur est propre** et à arriver à un accord.

Définition de Justin Lévesque* : *« Que recherche le médiateur ? Un projet d'entente préférentiellement écrit ou une transformation des individus par le biais d'une influence thérapeutique ? Les deux ? Le médiateur doit répondre à cette question pour lui-même. Ses interventions seront teintées par sa vision de la médiation. Nous ne suggérons pas que le médiateur devienne obsédé par l'obtention d'une entente et que celle-ci devienne son unique préoccupation. Néanmoins, il est clair que le couple se présente en médiation pour en arriver d'abord à un accord sur des points litigieux et pour cette raison, il importe de travailler à la recherche d'une solution... ».*

Selon le Conseil National Consultatif français :

« La notion de restitution du pouvoir aux acteurs eux-mêmes est l'axe central sur lequel reposent les fondements de la médiation. Le médiateur se définissant essentiellement par son rôle de facilitateur de la reprise de communication face à une situation de conflit, pour aider à la recherche de solutions concrètes acceptables pour chacun. »

Le médiateur n'a aucun pouvoir sur le processus de médiation, mais bien une position d'autorité. Il permet, au travers d'un processus constructif aux parties « d'être » et ce au centre de leur histoire.

Il est important de différencier ces deux termes :

Selon le dictionnaire,

1) Pouvoir :

- *Sens 1*
Puissance, possibilité.
Synonyme : capacité

- *Sens 2*
Autorité.
Exemple : Les pouvoirs publics, les pouvoirs adjudicateurs.
Synonyme : souveraineté
- *Sens 3*
Influence exercée sur quelqu'un.
Synonyme : permission
- *Sens 4*
Propriétés d'une chose.

Nous retiendrons les termes :

- **possibilité**
- **capacité**

2) Autorité (morale) :

- *Sens 1*
Droit ou pouvoir de commander, de se faire obéir.
- *Sens 2*
Crédit, influence grâce à laquelle on se fait obéir, ascendant.
- *Sens 3*
*Personne, œuvre, opinion qui servent de référence, auxquels **on reconnaît une valeur certaine.***
C'est la signification que nous retiendrons.

Ce qui veut dire que le **médiateur a l'autorité morale de faire respecter le cadre**, mais n'a pas la permission de prendre des décisions à la place des médiés.

Sa **déontologie** assure la plus **grande confidentialité** au processus. Ne pourra être rapporté que ce que le médié autorisera. Le médiateur est tenu au secret professionnel.

Le médiateur est à distance par rapport à ce qui se dit, il ne suggère rien.

Il revêt le rôle de **passeur ou d'accompagnateur**.

Le médiateur est humble, il essaye de venir « **vide** » **de toute certitude** et de tout savoir.

Il faut être vigilant, les médiés projettent sur le médiateur le rôle **du savoir ou de pouvoir**.

Cela me fait penser à monsieur Z qui voulait à tout prix que nous arrivions à convaincre son ex épouse afin qu'elle consente à ce que leur fille aille chez un psychologue. Monsieur Z nous proposait, soit de chercher à faire parler sa fille et lui rapporter mot pour mot ce qu'elle aura dit, soit de « l'obliger » à consulter un psychologue. J'ai pris le temps de lui préciser que le rôle du médiateur n'était pas celui-là, cependant il est resté sur sa position.

Le rôle du médiateur est celui de **facilitateur**. Il accompagne les parties lors de l'élaboration d'une nouvelle forme de communication entres-elles.

Sa présence doit être affirmée, mais la trace qu'il laisse doit être délébile.

A la fin de la médiation, le chemin tracé en pointillé par le médiateur disparaît, ne laissant en place qu'un nouveau point de départ propre aux parties.

Accompagnateur, passeur, guide, tant de qualificatifs qui sous entendent la notion de cheminement.

C'est bien de cela qu'il est question : **sortir de l'impasse**, sortir du labyrinthe et se remettre en route avec comme guide un fil d'Ariane très subtil constitué, à mon sens, du savoir faire, mais surtout du **savoir être** du médiateur... des VIBES : valeurs, intérêts, besoins, émotions et sentiments.

Mais il est encore : **catalyseur, facilitateur, guide, passeur** autant de qualificatifs qui sous entendent une présence dynamique, certes en douceur mais avec rigueur et fermeté.

Ainsi le médiateur adoptera une écoute (active ou/et passive) avec laquelle il **décèlera les besoins cachés derrière la demande**.

Le médiateur crée un lien de confiance en adoptant une posture d'ouverture. Il s'installe rapidement une relation privilégiée entre le médiateur et les parties. Cette relation est dynamique et chaque rencontre est un nouvel espace de « **relationnalité** ».

3.1.2 : La posture corporelle:

L'esprit et corps sont intimement liés.

Les émotions influencent nos comportements, notre posture.

Le langage non verbal est plus explicite que les paroles dans la mesure où il est inconscient. Il est intuitivement compris. Il s'agit d'une communication d'inconscient à inconscient.

Avant de rentrer en médiation, le médiateur peut se préparer physiquement. Il peut se mettre en situation, visualiser l'espace, prendre conscience de sa place dans cet espace. Il va se concentrer, lâcher prise et dépolluer son esprit.

Pragmatiquement, il aura préparé l'espace – couleur des murs, choix du mobilier, disposition de l'espace, choix de cadres, de plantes, luminosité ...

Le choix de ce cadre matériel influencera le processus de médiation.

La communication n'est pas la même que l'on soit assis sur une chaise devant une table ou que l'on soit assis dans un fauteuil sans table.

Le médiateur installe délibérément son cadre de travail et le médié y sera inconsciemment sensible.

La posture psychologique et la posture corporelle sont intimement liées.

« Le corps est lié à l'identité. Les traditions orientales disent de façon poétique qu'il contient le souffle, la vie ».

Pour Françoise Kourilsky :*

« Tout changement résulte ou implique un apprentissage ».

*Pour David Cuvelier** : « ... ainsi, apprendre à coopérer avec son corps dans une médiation peut constituer une ressource. En le regardant à minima comme un élément complémentaire, ré-approprier son corps constitue un facilitateur pour la relation médiateur - médiés. Il s'agit de l'évaluer et de l'utiliser à bon escient, dans le bon timing et en respectant la carte du monde du médié, à fortiori si ce dernier a un rapport malaisé avec son corps.*

On pourrait dire de façon triviale, être dans son corps permet de sortir de sa tête comme le hamster sort de sa cage où il mouline ; mais ce serait continuer de voir son corps comme un objet séparé. Il s'agit au contraire de réconcilier corps et esprit et de se positionner avec le « et ». La collaboration corps-esprit permet de retrouver une capacité d'action juste pour soi et de rentrer plus facilement et de meilleure qualité avec l'autre. Être dans son corps, c'est donc aider et soutenir son esprit.

Recréer du lien entre corps et esprit, c'est aussi faire le lien entre traditions et modernité, c'est s'appuyer sur les fondamentaux des traditions passées pour conquérir l'avenir. L'enjeu est la facilitation d'un nouvel équilibre avec soi, le monde et les autres. Dans les temps troublés que nous traversons, le rapport au temps, l'autonomie, le lien, le respect de la nature... doivent être réappropriés à un monde fasciné par la virtualité...

Un jour peut-être mon esprit sera dans une clé USB, en attendant mon unité corps-esprit me permet en même temps d'éprouver la joie intellectuellement, émotionnellement et de la danser ! »

**Françoise Kourilsky : Docteur en psychologie, diplômée de Sciences Po, elle a développé dans sa thèse de doctorat une approche originale qui s'applique à la communication managériale, la conduite du changement, la négociation et la gestion des conflits.*

***David Cuvelier : Accompagnateur et facilitateur, Formation professionnelle et coaching*

Situation de stage:

Narration et analyse des faits.

L'autre partie de mon stage a été effectué à la Justice de Paix de Waremme.

J'ai commencé mon stage en juillet 2014, et je l'ai poursuivi de manière ininterrompue jusqu'à ce jour.

Je participe activement à la comédiation et je rédige différents écrits : lettre de prise de rendez-vous avec les médiés, le protocole et le cas échéant, l'accord.

Il s'agit ici des conflits de toutes natures (familiaux, civils, commerciaux...)

Nous recevons les parties dans la salle d'audience.

Le pupitre magistral est toujours en place, mais une grande table ovale entourée de chaises a été placée devant l'estrade. C'est autour de cette table que nous accueillons les médiés. Les bancs se trouvent derrière la table.

Il nous arrive aussi de recevoir les médiés dans un petit bureau plus « intimiste ». Le ou les médiés sont assis devant nous. Cette situation doit les impressionner, dans la mesure où la médiation se fait dans une institution publique et que, deux, voire trois personnes se trouvent devant elles (difficile de ne pas se sentir jugé).

Les médiateurs travaillent en co-médiation. Les médiés ne viennent pas toujours de « leur plein gré ». La médiation fait parfois suite et/ou à des poursuites judiciaires.

Les techniques de médiations utilisées sont principalement : l'écoute active, le balancier, l'utilisation d'un tableau, le caucus, la reformulation (liste non exhaustive).

Je participe à la séance de médiation proprement dite ainsi qu'à l'élaboration des courriers, des rapports, des protocoles et des accords de médiation.

Le fait même de recevoir les personnes dans un bâtiment public, la Justice de Paix, confère un caractère solennel au processus. La salle d'audience, quoique de dimension modeste, renforce ce sentiment.

Certaines personnes sont très sensibles à ce cadre, leur posture est à la limite de la crainte. De plus, nous travaillons en comédiation et il n'est pas rare que nous soyons à trois devant les parties. Nous avons constaté que les médiés choisissent parfois un des médiateurs comme interlocuteur privilégié.

Nous lançons très souvent en boutade, que nous ne sommes pas juges et qu'ils ne doivent pas être intimidés par le nombre de médiateur.

Un climat de confiance s'installe assez rapidement.

On peut donc affirmer que le l'espace matériel dans lequel la médiation a lieu influence la posture du médiateur, la posture des médiés et donc, le déroulement de la médiation.

Quelques mots d'explication sur le projet pilote auquel la Justice de Paix de Waremmes adhère. Monsieur le Juge René Constant est membre du GEMME (**Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation**). Il participe à une expérience pilote qui consiste à mettre en place, dans certaines justices de paix, les actions les plus adéquates en vue d'augmenter le nombre d'affaires qui sont résolues par la médiation.

L'objectif quantitatif est de 20 %.

Les actions mises en place sont notamment :

- **l'information** via un large affichage ;
- le **rôle actif de l'équipe du Greffe** et en particulier du Greffier en Chef Monsieur Stéfan Delvaux dans l'information directe délivrée au citoyen ;
- **l'attitude favorable de Madame la Juge** Véronique Olivier vis-à-vis de la médiation qu'elle affirme et qui est diffusée.

Bien entendu, l'action principale est la mise en place de la **permanence médiation**. Elle se tient en parallèle à la permanence d'un avocat, soit deux après midi par mois. La police de Waremmes et le CPAS délivrent aussi de l'information concernant cette permanence médiation. Cette expérience pilote devrait faire l'objet d'une évaluation dans les mois qui viennent. En cas d'évaluation positive et de poursuite du projet, Monsieur le Juge René Constant serait l'artisan **de la diffusion de la médiation au niveau des Justices de Paix de Wallonie**, dans le but de faire de celles-ci des Maisons de Paix.

Faisant suite à mon implication aux permanences et aux contacts professionnels fructueux, il m'a été demandé de devenir membre fondateur de l'« **asbl Agora Médiation** » qui est constituées de médiateurs provenant d'horizons divers (avocats, juges, architecte ...). Ce que j'ai accepté avec plaisir.

La destination de cette asbl est :

« L'association a pour objet la promotion des modes amiables de résolution de conflits et plus particulièrement la Médiation, qu'elle soit judiciaire ou volontaire. Elle entend être le lieu de rencontre et d'échange entre les chercheurs, et enseignants, les praticiens et les citoyens sur ces modes amiables de résolution de conflits. L'association veut également être un observatoire des pratiques et événements liés à ces modes de résolutions de conflits. Elle souhaite ainsi rassembler les acteurs de terrain, tant sur le plan de la prévention que de la résolution de conflits en partenariat avec les associations, organismes institutionnels, praticiens et citoyens intéressés.

L'association entend défendre la qualité des services de règlement amiable des conflits et plus particulièrement des services de médiation sous toutes ses formes. Elle se veut un lieu ouvert à la réflexion et à l'échange d'idées et de bonnes pratiques sur les modes amiables de résolution de conflits, pour en améliorer la qualité et les rendre plus accessibles à tous. L'association peut également, seule ou en partenariat avec d'autres personnes ou intervenants, institutions ou organismes, organiser des formations aux modes de résolution amiable des conflits ou à leur promotion ».

Pour en revenir aux écrits, j'ai, avec l'aide d'une amie graphiste, créé le logo de notre asbl. **Voilà encore une trace écrite qui a toute son importance.**

3.2 : les différents écrits

Des intervenants de tous horizons interviennent dans la médiation : avocats, magistrats, notaires, psychologues, thérapeutes, experts, policiers, assistants sociaux, parties intéressées, médiateurs...

Les différents écrits selon Annette Bridoux*, dans son livre intitulé « Les écrits en médiation selon le code judiciaire » :

- ⇒ *Lettre de proposition de médiation d'une partie à l'autre,*
- ⇒ *Lettre de proposition de médiation d'un avocat à l'autre partie,*
- ⇒ *Lettre de proposition de médiation d'un avocat à un autre avocat,*
- ⇒ *Lettre de proposition de médiation d'un médiateur aux parties à la demande d'une partie,*
- ⇒ *Demande de médiation au médiateur par l'avocat-conseil,*
- ⇒ *Lettre de refus de mission de médiation volontaire à un avocat ou à un notaire,*
- ⇒ *Lettre d'acceptation de mission aux avocats, au magistrat qui a proposé la médiation,*
- ⇒ *Dossier de médiation entre les parties,*
- ⇒ *Protocole de médiation,*
- ⇒ *Engagement à la confidentialité (à signer par les conseils et toute autre personne participant au processus de médiation),*
- ⇒ *Notification de fin de médiation par le médiateur aux parties,*
- ⇒ *Notification de fin de médiation par le médiateur aux avocats, au magistrat,*
- ⇒ *Aux diverses personnes ou services impliqués,*
- ⇒ *Lettre de notification de fin de médiation par une partie à l'autre,*
- ⇒ *Formulaire d'accord partiel et provisoire en médiation,*
- ⇒ *Accord de médiation,*
- ⇒ *Requête unilatérale en homologation par une partie,*
- ⇒ *Requête unilatérale en homologation,*
- ⇒ *Requête unilatérale en homologation (référé),*
- ⇒ *Requête en homologation par les deux parties,*
- ⇒ *Conclusions d'accord.*

La question est de savoir : comment écrire pour respecter les règles déontologiques, le code judiciaire ?

Je n'aborderai ici que le protocole et l'accord en médiation.

*Annette Bridoux, avocate, Colfontaine, Mons et Braine-Le-Comte, 065 66 71 73 – a.bridoux@avocat.be

3.3: Le protocole

article 1731 du Code judiciaire : « ...cette convention est consignée par écrit... »

Que nous dit le dictionnaire :

Protocole :

- *Sens 1*
Document contenant les modèles des actes publics.
Synonyme : formulaire
- *Sens 2*
Procès-verbal.
Synonyme : procès-verbal
- *Sens 3*
Usages en matière de réunions ou de relations officielles.
Synonyme : rite
- *Sens 4*
Anatomie
Déroulement d'une expérience scientifique.
Synonyme : déroulement

Nous retiendrons les termes **procès-verbal** et **déroulement**. En effet, le protocole décrira en détail, le déroulement du processus de médiation.

3.3.1 : que doit contenir le protocole ?

article 1731 à 1733 du Code judiciaire

D'une manière générale, il doit (en cas d'homologation de l'accord) contenir toutes les mentions prévues par la loi (article 1731 du code judiciaire).

- ⇒ Les coordonnées des parties,
- ⇒ Les coordonnées du médiateur et son agrément si c'est le cas,
- ⇒ Rappel du caractère volontaire,
- ⇒ Un résumé succinct de la situation,
- ⇒ Rappel de la confidentialité,
- ⇒ Rappel de la procédure pour mettre fin à la médiation,
- Les honoraires, éventuellement un agenda des rencontres, la demande de provision,
- ⇒ La date et les signatures

Le principe de confidentialité est très important, il contribue au climat de confiance. Seuls le protocole et l'accord pourront être transmis au juge. Rien de ce qui s'est dit, sauf si les parties sont d'accord, ne pourra être repris devant le tribunal !

Le protocole est consigné par les parties et le médiateur.
 Le médiateur est garant du respect des règles légales et contractuelles.
 Il engage sa responsabilité professionnelle.

Il est important de signaler que **le contenu du protocole doit être strictement le même que celui du contrat.**

Le juge peut refuser l'homologation si les accords sont contraires à l'ordre public ou aux intérêts des enfants mineurs en matière familiale.

Dès la signature du protocole, la **prescription est suspendue** durant la médiation. Il est donc très important de rédiger un protocole de médiation ! on pourrait dire que c'est le document le plus important en médiation.

Quand faut-il rédiger le protocole ?

Selon les situations que j'ai eu l'occasion de rencontrer lors de mes stages, je suis arrivée à la conclusion que , le protocole doit être rédigé et signé le plus rapidement possible, encore à la première séance, après l'installation du cadre de médiation.

Ce dernier **"institutionnalise"** la démarche de médiation et responsabilise les parties.
 Il nous est arrivé, lors de médiations effectuées en comédiation à la Justice de Paix de Waremme avec Madame Coune, alors que nous n'avions pas rédigé de protocole, de constater que les parties se désistaient plus facilement.
 Je pense, mais c'est une affirmation personnelle, qu'il faut faire payer les parties après chaque séance. Il me semble que cela apportera une valeur au processus et au médiateur. Les parties se sentiront investies dans le processus. Il faut parler franchement des honoraires et avec assurance. Le processus de médiation, à l'instar de visites chez un thérapeute, doit-être considéré comme une démarche que l'on ne prend pas à la légère. Il en va de son bien-être au quotidien. Les conflits, par le stress qu'ils engendrent, peuvent avoir des répercussions sur la santé!

Le fait que nous accordions une grande importance au protocole est influencé, me semble-t'il, par notre pratique à la Justice de Paix.

Automatiquement la médiation est empreinte de la notion de "loi et de droit".

Je ne suis pas certaine, que si j'avais effectué mes stages chez des médiateurs indépendants exerçant chez-eux, j'aurais accordé la même importance au protocole ??

Néanmoins, le fait est, que je suis convaincue du bien-fondé du protocole, et que, dans ma pratique professionnelle ultérieure, il gardera une place prépondérante.

3.3.3 : Le document type

En présence de :

Coordonnée du médiateur

N° d'agrément (facultatif)

ENTRE :

Nom :

Prénom :

Adresse :

N° de téléphone :

Adresse mail :

Et

Nom :

Prénom :

Adresse :

N° de téléphone :

Adresse mail :

Les parties conviennent ce qui suit :

1. Nous acceptons de recourir à la médiation pour résoudre notre différend.
2. Nous marquons notre volonté de trouver une solution amiable à notre conflit.
3. Nous acceptons que la discussion se fasse dans un climat de coopération et de respect réciproque en vue de chercher des solutions qui ne seront pas élaborées au détriment de l'autre.
4. Nous sommes habilités à prendre toutes décisions et à signer tout accord éventuel.
nous consentons au caractère *volontaire* et libre du processus de médiation, à savoir que nous pouvons nous retirer et y mettre fin unilatéralement à notre discrétion.
6. Nous sommes informés que les procédures éventuelles (hormis celles revêtant un caractère purement conservatoire) sera *suspendues* jusqu'à ce qu'un accord soit conclu ou jusqu'à ce que nous ou le médiateur déclarions mettre fin au processus de médiation.
7. Nous acceptons que les médiateurs ne puissent être appelés à témoigner au tribunal concernant toute procédure liée à la médiation.
8. Nous acceptons que le contenu de nos rencontres reste confidentiel et ne puisse à aucun moment être l'objet de preuves devant le tribunal, sauf en cas d'accord de toutes les parties.
9. Nous sommes avertis que le processus durera aussi longtemps qu'il n'y sera pas mis fin de manière officielle et que sa durée dépendra de notre rythme de progression dans le règlement de notre conflit.
10. Le Médiateur agira en tout temps de façon neutre et impartiale.
Il ne donnera pas d'avis juridique ou technique aux parties.

S'il en exprime, ses avis n'auront qu'une valeur indicative. Les parties marquent d'ores et déjà leur accord pour n'y attribuer aucune conséquence juridique.

11. Exposé succinct du différend.

.....

12. Honoraires et frais du médiateur – Modalités de paiement

Les honoraires et frais du médiateur seront tarifés de la manière suivante :

Les frais et honoraires de la médiation sont à charge des parties à parts égales sauf si elles en décident autrement ou bien ils seront pris en charge par l'assistance judiciaire s'ils y ont droit ;

Les honoraires du médiateur sont de X € par entretien de médiation et s'appliquent à tous les devoirs et toutes les démarches durant le processus de médiation ;

Le Médiateur ajoutera à ce tarif le montant de ses débours et des frais tels que frais de téléphone, de photocopies, de déplacements, de fax, de courriers électroniques, timbres, ...

Pour un forfait de X € par séance.

Le prix de la médiation sera réglé à la fin de chaque séance.

À l'issue du processus de médiation, que celui-ci ait abouti ou non à une entente, le médiateur remet à chacune des parties un état de ses frais et prestations, dont le solde éventuel sera honoré au plus tard dans le mois.

Le médiateur pourra suspendre ou interrompre le processus de médiation au cas où une des parties ne procéderait pas au règlement des frais et honoraires dus.

13. Fin de médiation

Le processus de médiation peut être interrompu pour les raisons suivantes :

- Lorsque les parties et le médiateur signent le document détaillant les décisions de médiation ;
- Lorsque l'une ou l'autre partie (ou les deux) le décide (nt) ;
- Lorsque le médiateur constate que l'une des parties ou les deux ne respectent pas le cadre ou les règles de fonctionnement de la médiation.

14. Litige

Cette convention est régie par le droit belge. Toute contestation y relative sera traitée de préférence par la médiation. En cas de recours aux cours et tribunaux, les tribunaux de l'arrondissement du domicile du médiateur agréé sont seuls compétents pour les litiges nés ou à naître de son exécution.

Fait à x, le x, en autant d'exemplaires que de parties, chacun de nous et le médiateur reconnaissant avoir reçu le sien.

Signatures

3.4: L'accord

article 1732 du Code judiciaire : « ...le contrat doit être rédigé par écrit. »

Revenons une fois encore à la signification du dictionnaire:

Accord :

- *Sens 1*
Entente entre personnes résultant de leur conformité de sentiments.
Synonyme : accommodement
- *Sens 2*
Acceptation, permission.
Exemple : Le supérieur a donné son accord.
Synonyme : acceptation
- *Sens 3*
Convention, **arrangement** formalisé entre personnes ou entités.
Exemple : Un accord économique.
Synonyme : pacte
- *Sens 4*
Harmonie, concordance entre des choses.
Synonyme : adéquation

« Verba volant, scripta manent »

Selon Annette Bridoux, l'accord de médiation est propre aux protagonistes.

Elle énumère différentes formes de l'accord :

- L'accord **partiel** : « il ne porte que sur une partie des points évoqués dans le protocole de médiation. Les autres points seront envisagés ultérieurement. »

- L'accord **provisoire** : « les points d'accord seront revus et évalués lors de la prochaine séance de médiation ».

- L'accord **global** : il reprend tous les points du conflit inscrits dans le protocole de médiation.

A la fin du processus de médiation, les parties se mettent définitivement d'accord. Elles se font des promesses, acceptent certaines obligations et reconnaissent certains droits.

Une nouvelle forme de dialogue est mise en place avec de nouvelles règles.

Le fait de « coucher » ce nouvel espace sur papier donne aux accords une force.

Les écrits étant liés au pouvoir. Ce papier lie contractuellement les parties.

Comme la parole est matérialisée, il est psychologiquement plus facile de s'approprier ce nouvel état de faits. L'écrit est un facteur de mobilisation.

A tout moment, on peut revenir à ce qui a été décidé lors de la médiation. On se rend mieux compte que nous sommes les acteurs de ces accords. Cela nous appartient, nous reprenons le pouvoir de nos vies. L'accord est une production propre aux parties.

Un phénomène de conscientisation se met en place.

Mais l'accord écrit n'est pas une fin en soi. Il n'est obligatoire qu'en cas d'homologation par le juge.

Nous pensons que c'est à voir au cas par cas. Certains médiés se sentiront rassurés si ils disposent d'un écrit. D'autres n'y accorderont aucune importance.

Ce n'est pas le papier qui est important mais bien le rétablissement du dialogue.

Les médiés ont créé un nouveau « terrain d'entente » qui leur est propre.

Un nouveau territoire « virtuel » où ils pourront jouir d'une nouvelle forme de quiétude sans conflit.

Alors, « papier ou pas papier » ??

3.4.1 : que doit contenir l'accord ?

article 2044 du Code Civil et 1732 du Code Judiciaire

L'accord doit contenir :

- ▽ Les coordonnées des parties et du médiateur,
- ▽ La date de la signature du protocole,
- ▽ Un rappel des faits,
- ▽ Les décisions,
- ▽ Dispositions diverses, timing de réalisation éventuellement
- ▽ Date et signatures des parties et du médiateur.

L'accord de médiation fixe les obligations des parties. Il est soucieux de la rigueur de transcription et de la lecture ultérieure des faits. Il s'agit de retranscrire la parole et la promesse données à quelqu'un. On décrit une nouvelle situation que les 2 parties devront respecter. L'écrit a vocation d'obligation légale. Un nouveau processus de communication est décrit. Le contenu appartient aux médiés qui reconnaissent leurs propres demandes et celles de l'autre partie.

3.4.3 : Le document type

En présence de :

Coordonnée du médiateur

N° d'agrément (facultatif)

ENTRE :

Nom:

Prénom:

Adresse:

N° de téléphone :

Adresse mail :

Et

Nom:

Prénom:

Adresse:

N° de téléphone :

Adresse mail :

1 : Rappel du différend

.....

2 : Décisions

.....

Fait à x, le x, en autant d'exemplaires que de parties, chacun de nous et le médiateur reconnaissant avoir reçu le sien.

Signatures des parties et du médiateur.

Nb : en France le médiateur ne peut pas signer l'accord.

Chapitre 4 : rôles du médiateur et des médiés



4.1 : Rôle du médiateur dans l'élaboration des écrits

4.1.1 : La posture du médiateur et le cadre pour le protocole

Le protocole devrait, à notre sens, être rédigé le plus rapidement possible, si possible lors de la première entrevue.

Le médiateur explique en quoi consiste la médiation. Il reprend tous les éléments qui constituent sa posture en général (neutralité, impartialité, indépendance, respectant le droit, respectant la confidentialité, équitable, non directif, non intrusif, sans porter de jugement, humble).

Il se veut clair et s'assure plusieurs fois que les médiés aient bien compris.

Donc, avant d'arriver à la signature du protocole, la posture du médiateur est descriptive, claire, ne laissant pas de place aux malentendus.

Il installe un climat de confiance.

4.1.2 : La posture du médiateur et le cadre pour l'accord

Il y a différentes manières d'arriver à la rédaction d'un accord.

Il peut :

- ⇒ Etre rédigé par les parties chacune à part, hors entretien, et faire l'objet d'une discussion en médiation,
- ⇒ Etre rédigé en médiation, les parties avec le médiateur,
- ⇒ Etre pré rédigé par le médiateur et ensuite remis en forme avec les parties lors de l'entretien,
- ⇒ Etre pré rédigé par le médiateur et soumis (par mail, courrier, lors de la médiation) aux parties pour approbation.
- ⇒ Etre co rédigé avec les conseils.

Le rôle du médiateur étant celui de guide non intrusif mais rassurant.

Le cadre étant le prolongement de celui mis en place tout au long du processus de médiation.

4.2 : Le médiateur et la loi

4.2.1: Droit et pratique de la médiation

1 : Droit européen :

Le 21 mai 2008, la Directive 2008/52/CE du parlement européen et du Conseil sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale est entrée en application.

Le 21 mai 2013, le Règlement (U.E.) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement 5CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) sera d'application à partir du 9/01/2016.

2 : Droit belge :

C'est par la loi du 21 février 2005, VII contenant le règlement de la médiation, que la médiation a été insérée dans le Code Judiciaire.

Une Commission fédérale de médiation à été mise sur pied, cette dernière détermine le cadre de fonctionnement de la médiation dans un cadre légal (article 1727 du Code judiciaire).

Le médiateur a la possibilité d'être agréé par la Commission fédérale de médiation.

- 1^{er} février 2007 – Décision de la CFM du 1^{er} février 2007 modifiée par les décisions du 11 mars 2010 et du 23 septembre 2010 détermineront les conditions et procédures d'agrément des instances de formation et des programmes de formation pour médiateurs agréés.

Procédure d'agrément

« Pour être agréé en tant que médiateur, il faut remplir un certain nombre de conditions, à savoir:

1. posséder, par l'exercice présent ou passé, la qualification requise en égard à la nature du différend
2. justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation (à noter que la Commission fédérale n'a pas encore arrêté de décision à propos de la formation minimale)
3. présenter les garanties d'indépendance et d'impartialité nécessaires à l'exercice de la médiation
4. ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation inscrite au casier judiciaire et incompatible avec l'exercice de la fonction de médiateur agréé
5. ne pas avoir encouru de sanction disciplinaire ou administrative incompatible avec l'exercice de la fonction de médiateur agréé, ni avoir fait l'objet de retrait d'agrément

Les médiateurs agréés doivent en outre se soumettre à une formation continue dont le programme est agréé par la Commission fédérale de médiation

Par ailleurs, le médiateur agréé doit se soumettre à une formation permanente suffisante.

Après avoir reçu l'agrément, le médiateur agréé doit justifier d'une formation permanente de 18 heures tous les deux années consécutives afin de conserver son agrément. Aussi des formations non agréées peuvent être pris en compte pour autant qu'une demande à cette fin soit introduite au cas par cas. Le médiateur doit présenter spontanément son dossier à cette fin au secrétariat de la Commission fédérale de médiation »*.

Homologation d'un accord :

Nous n'examinerons ici que le cas d'une médiation volontaire.

L'accord en médiation est une convention qui lie les parties. Comme toute convention, elle n'a pas force exécutoire.

*Code de la médiation : Catherine Delforge et Pierre-Paul Renson.

Pour que cette convention devienne contractuelle à force exécutoire, l'accord doit être **homologué par un juge**. A ce moment, un huissier pourra être mandaté pour faire respecter le contenu de cet accord.

Pour qu'un accord puisse être homologué, la médiation doit être conduite par un **médiateur agréé**.

Toutes les parties, ou une seule, peut demander l'homologation de l'accord. Si l'homologation est demandée par une seule partie, la requête doit être signée par un avocat.

« Le protocole de médiation et l'accord de médiation sont joints à la demande en homologation. Ces documents sont déposés au greffe du juge qui serait compétent si le conflit avait été soumis aux tribunaux. Dans la majorité des cas, c'est le Tribunal de première Instance.

Certaines matières juridiques doivent toutefois être soumises à un autre juge, comme par exemple, les conflits locatifs qui sont soumis au Juge de Paix. Les parties peuvent désigner dans un accord mutuel le juge territorialement compétent. Le juge doit vérifier si le protocole de médiation satisfait aux conditions légales, si le médiateur est agréé et si l'accord de médiation n'est pas contraire à l'ordre public ou s'il nuit aux intérêts de mineurs. Le juge effectue ce contrôle en Chambre du conseil, en principe en l'absence des parties, sur base des documents déposés. Si le juge veut une explication supplémentaire il peut demander aux parties de venir lui apporter.

La décision d'homologation a la même valeur qu'un jugement d'accord mutuel. Les coûts liés à l'homologation consistent en le droit de greffe pour la requête, 52,00 EUR (27,00 EUR pour le Juge de Paix). Lorsque le juge accorde l'homologation le greffe délivre contre paiement de 2,85 EUR* par page (1,50 EUR pour le Juge de Paix) un titre exécutoire dénommé "expédition" de cette décision d'homologation par laquelle l'huissier de justice peut procéder le cas échéant à l'exécution forcée.*

Prix indicatif, tarif 2013 ».

Si la médiation a été menée par un **médiateur non agréé, elle ne pourra pas être homologuée par un juge**.

L'intervention d'un **notaire** qui donnera à leur accord la forme d'un acte notarié, aura aussi **force exécutoire** par un huissier de justice.

* Commission Fédérale de Médiation

4.2.2 : Les devoirs et obligations du médiateur, Ethique et moralité.

Dans le cadre de sa profession, le médiateur, agréé ou non, est tenu de respecter les règles de moralité et d'éthique. Bien que sa profession ne soit pas (encore) protégée, il est soumis à des règles déontologiques strictes.

A savoir :

- ⇒ Le médiateur est indépendant de toute autorité, il ne saurait recevoir de directive de qui que ce soit, il n'est soumis à aucune pression ou influence externe,
- ⇒ Il est multi partial et ne prends parti pour personne, il s'interdit de médier avec des personnes avec lesquelles il serait lié sur le plan privé, professionnel, économique ou autre,
- ⇒ Il est neutre, il n'influence pas les parties,
- ⇒ Il n'affiche aucune appartenance politique ou religieuse dans le cadre de sa profession,
- ⇒ Il ne peut avoir d'activité parallèle en opposition avec ses valeurs morales de médiateur ou contraire au code civil,
- ⇒ Il ne peut en aucun cas tirer quelconque profit de l'issue de la médiation,
- ⇒ Les médiateurs doivent entretenir entres eux des relations confraternelles,
- ⇒ Si pour des raisons personnelles ou morales, le médiateur n'est plus en mesure de mener à bien la médiation, oriente les parties vers un autre médiateur,
- ⇒ Il est ouvert à la formation de ses paires, notamment en acceptant d'accompagner des médiateurs stagiaires,
- ⇒ Il n'interfère pas dans le processus de médiation d'un de ses confrères,
- ⇒ Il poursuit, tout au long de sa carrière, une formation continuée,
- ⇒ Il se tient informé de l'actualité de la médiation
- ⇒ Le médiateur peut proposer ses services,
- ⇒ Il est libre de ses tarifications,
- ⇒ Il est tenu à la plus stricte confidentialité et notamment au secret professionnel, il ne peut pas apporter son témoignage face aux autorités,
- ⇒ Il est tenu d'avertir les services compétents si il se rend compte que des propos tenus en médiation peuvent constituer une menace pour la vie ou l'intégrité d'autrui, notamment concernant des enfants ou des personnes en position de faiblesse,
- ⇒ IL doit vérifier tout au long de la médiation que les conditions morales et déontologiques soient respectées,
- ⇒ La pratique de sa profession sera couverte par une assurance en protection juridique,

Commission fédérale de Médiation:

art. 1727 §6,7° du Code judiciaire qui a été fixé par la décision du 18 octobre 2007
“relative au code de bonne conduite du médiateur agréé”

A savoir :

« DECISION DU 18 OCTOBRE 2007 RELATIVE AU CODE DE BONNE CONDUITE DU MEDIEATEUR AGREE

SECTION 1: DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

ARTICLE 1

En cas de médiation amiable, les parties désignent, de commun accord, le médiateur ou chargent un tiers de cette désignation.

ARTICLE 2

En cas de médiation judiciaire, ordonnée par le Juge à la demande conjointe des parties ou de sa propre initiative mais avec l'accord de celles-ci, les parties s'accordent sur le nom du médiateur qui doit être agréé. Si aucun médiateur agréé, disposant des compétences requises pour les besoins de la médiation, n'était disponible, les parties peuvent demander au Juge de désigner un médiateur non-agréé.

SECTION 2: COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

ARTICLE 3

Le médiateur disposera des compétences requises par la nature du différend (affaires familiales, civiles et commerciales ou sociales) sur base de son expérience et/ou sa formation (permanente).

SECTION 3: ETHIQUE DU MÉDIATEUR

1. Indépendance et impartialité

ARTICLE 4

Le médiateur doit garantir de son indépendance et de son impartialité qui sont indissociables de l'exercice de sa fonction.

ARTICLE 5

Le médiateur ne peut intervenir lorsque, en raison d'intérêts personnels, matériels ou moraux, il ne peut exercer sa fonction avec l'indépendance et l'impartialité requises :

- *Le médiateur ne peut intervenir dans une médiation s'il a des relations d'ordre personnel ou d'affaires avec une des parties ;*
- *Le médiateur ne peut intervenir dans un différend dans la mesure où il pourrait tirer avantage direct ou indirect du résultat de la médiation ;*
- *Le médiateur ne peut intervenir dans un conflit dans lequel un de ses collaborateurs ou associés est intervenu pour une des parties en une qualité autre que celle de médiateur.*

ARTICLE 6

Le cas échéant ou, si l'indépendance ou l'impartialité paraissent ou venaient à paraître comme faisant défaut, le médiateur devra, dès l'ouverture de la procédure ou au cours de celle-ci, aviser les parties des éléments qui pourraient être considérés comme mettant en cause son indépendance ou son impartialité et il aura l'obligation soit de se retirer, soit d'obtenir l'accord écrit des parties en vue de la poursuite de la médiation.

ARTICLE 7

La méconnaissance, par le médiateur de son obligation d'indépendance et d'impartialité, peut mettre en cause sa responsabilité civile et l'expose à des sanctions prévues par article 1727, §6, 7° Code Judiciaire.

2. Confidentialité et secret professionnel**DEVOIR DE CONFIDENTIALITE (DEVOIR DE DISCRETION)****ARTICLE 8**

La confidentialité est une garantie fondamentale et essentielle de la médiation. Il est crucial que le médiateur veille à la confidentialité du dossier.

ARTICLE 9

Tous les documents qui seront établis et toutes les communications qui seront faites dans le cours et pour les besoins de la médiation restent confidentiels. Il s'ensuit qu'aucune mention ni communication de pièces ne peuvent en être faites dans quelque procédure que ce soit. De tels moyens de preuve, obtenus de manière illégitime, seront d'office écartés des débats. L'obligation de confidentialité ne peut être levée que de l'accord des parties.

SECRET PROFESSIONNEL (OBLIGATION AU SECRET)**ARTICLE 10**

Les médiateurs et experts sont tenus au secret professionnel tel que défini par l'article 458 du code pénal. Cette obligation au secret est plus étendue que le devoir de confidentialité de parties qui ne sont tenues qu'à la discrétion. La méconnaissance par le médiateur ou l'expert de son obligation au secret dans le cadre de sa fonction l'expose aux sanctions pénales (peines de prison et amendes prévues par l'article 458 du code pénal) et ce sans préjudice à la mise en cause de sa responsabilité professionnelle et l'expose à des sanctions prévues par article 1727, §6, 7° Code Judiciaire.

ARTICLE 11

En cas de partage, par le médiateur ou l'expert, de son secret professionnel, par exemple avec ses employés ou collaborateurs, l'obligation au secret s'étend également à ces personnes.

ARTICLE 12

L'obligation au secret du médiateur a pour conséquence qu'il ne peut intervenir comme témoin dans une procédure civile ou administrative en relation avec des faits dont il a pu prendre connaissance au cours de la médiation. En dehors de la communication prévue par l'article 1736 du code judiciaire, le médiateur ne peut faire aucun compte-rendu au Juge.

ARTICLE 13

Si, au cours de la médiation, il apparaît qu'un aparté pourrait être utile, le médiateur informera toutes les parties de ce que tous les renseignements qu'il aura reçus dans le cadre de cet aparté, resteront secrets et non contradictoires à moins que la partie qui a fourni cette information n'émette aucune objection à la communication qui en serait faite à l'autre partie. Le médiateur demande l'accord des autres parties avant même de s'engager dans un tel aparté.

SECTION 4 : PROCÉDURE DE MÉDIATION

1. Commencement de la médiation

ARTICLE 14

Avant même d'accepter sa mission, le médiateur expose aux parties les étapes de la médiation et leur fournit toutes informations nécessaires afin qu'elles puissent choisir la médiation en connaissance de cause.

ARTICLE 15

Le médiateur vérifie s'il peut accepter sa mission et si sa désignation est faite sur base du libre choix de toutes les parties.

ARTICLE 16

Le médiateur informe les parties qu'à tout moment, elles peuvent faire appel à un conseiller ou un expert ou un spécialiste dans le domaine concerné.

ARTICLE 17

Le médiateur informe les parties sur ses honoraires, sur les autres frais entraînés par la médiation et sur la possibilité d'une assistance judiciaire.

ARTICLE 18

Le médiateur et toutes les parties intéressées signent le « protocole de médiation » qui contient :

- 1. les noms et domiciles des parties et de leurs conseils,*
- 2. les noms, qualités et adresses du médiateur et, les cas échéant, la mention que le médiateur est agréé par la Commission Fédérale de Médiation,*
- 3. le rappel du principe volontaire de la médiation,*
- 4. un exposé succinct du différend,*
- 5. le rappel du principe de la confidentialité des communications échangées dans le cours de la médiation,*
- 6. le mode de fixation et le taux des honoraires du médiateur ainsi que les modalités de leur paiement,*
- 7. la date,*
- 8. la signature des parties et du médiateur.*

2. Pendant la médiation

ARTICLE 19

Le médiateur veille à ce que la médiation se déroule de manière équilibrée, dans un climat serein, et dont il ressort que les intérêts de toutes les parties ont été pris en compte.

ARTICLE 20

Le médiateur incite les parties à prendre leurs décisions sur base de toutes informations utiles et, le cas échéant, éclairées par des experts externes. Le médiateur s'assure que chaque partie connaît et comprend les conséquences des solutions proposées.

3. Accord de médiation

ARTICLE 21

Le médiateur veille à l'établissement d'un accord de médiation reprenant tous les points de négociation sur lesquels un accord a été conclu. Le médiateur veille à ce que l'accord de médiation soit le reflet fidèle de la volonté des parties. Il informe les parties sur les conséquences de la signature de l'accord de médiation. Il attire l'attention des parties sur le fait qu'un accord qui serait contraire à l'ordre public et, en matière familiale, à l'intérêt des enfants mineurs, ne serait pas susceptible d'homologation par le Juge.

SECTION 5: REFUS OU INTERRUPTION DE LA MÉDIATION

ARTICLE 22

Le médiateur a le droit de refuser sa désignation comme médiateur.

ARTICLE 23

Le médiateur a l'obligation de suspendre la médiation ou d'y mettre fin s'il estime que :

- la médiation a été entamée à des fins inopportunes ou inappropriées,*
- le comportement des parties ou de l'une d'entre elles est incompatible avec le bon déroulement de la médiation,*
- les parties ou l'une d'entre elles n'est plus en mesure de prendre part de façon constructive à la médiation ou fait preuve d'un manque total d'intérêt à cet égard,*
- la médiation n'a plus de raison d'être.*

SECTION 6: PUBLICITÉ

ARTICLE 24

Le médiateur ne peut se faire connaître et proposer ses services que de manière professionnelle et digne ».

4.3 : Le médiateur et le médié

4.3.1: Rôle du médié dans l'élaboration du protocole

Le protocole est un document qui reprend le cadre de la médiation.

Le médiateur, après l'accueil des parties, leur explique ce qu'est une médiation.

Il met en place le cadre de la médiation. Le protocole reprend précisément tous les termes du cadre (voir point 3.3 page 33).

Le rôle du médié est un rôle passif, mais il peut éventuellement demander au médiateur d'ajouter des clauses.

4.3.2 : Le rôle du médié dans l'élaboration de l'accord

La médiation qui aboutit amène à l'élaboration d'un accord.

Cet accord peut être verbal ou écrit.

Pour des raisons pratiques on pourrait dire que l'accord écrit est préférable.

En cas « d'oubli », les parties peuvent le consulter à tout moment.

Le rôle du médiateur est d'intervenir comme aide à la rédaction de l'accord, il n'est pas partie prenante.

Les médiés peuvent faire appel à leurs conseils (avocats) pour la rédaction de l'accord. Dans la rédaction de l'accord, le rôle du médié est un rôle actif. C'est lui qui en définit le contenu du début à la fin.

L'accord contient les engagements précis de chaque partie, il reprend les points d'accord trouvés par les parties tout au long des séances.

Le médiateur pourrait demander aux parties d'élaborer des accords intermédiaires pour ponctuer le chemin vers l'accord final.

Cela pourrait donner confiance aux personnes quant à leur capacité à sortir du conflit.

Les accords doivent refléter clairement et de manière précise la volonté des parties.

L'accord appartient aux médiés !

Chapitre 5 : l'écrit est-il une finalité en soi ?

« Dans mon travail je ne m'impose qu'une seule chose qui est de ne pas fermer les lignes. Et d'une certaine façon lorsque les lignes sont ouvertes et bien l'œil circule ... naturellement. Et quand l'œil circule, l'imagination es découle... »
Pierre Alechinsky

Afin de répondre à cette question centrale interrogeons le dictionnaire :

Finalité, nom féminin

- *Sens 1*

Caractère de ce qui tend vers un but.

Synonyme : but

En philosophie, caractère de ce qui a une fin, un objectif.

Mais il ne faut pas confondre **finalité, but et un objectif**.

Une « Fin en soi » c'est ce que l'on poursuit indépendamment de tout autre but.

« Finalité/But/Objectif » sont classés dans un ordre du moins précis au plus précis, et du plus abstrait au plus concret. Même si on pourrait aussi bien dire que ces termes sont chacun conséquence du suivant, il s'agit plutôt de paliers qui mènent de l'idéal au moyen de l'atteindre.

Définitions :

Finalité : ensemble assez abstrait et idéal (donc qui n'est pas toujours accessible) de valeurs qui donne une ligne directrice au projet.

But : ce qu'on désire atteindre concrètement à plus ou moins long terme.

Fin que l'on se propose, intention animant un acte ou motivant une démarche.

Pour atteindre un but, on se fixe un ou des objectifs pour l'atteindre.

Objectif : s'atteint par des actions concrètes.

L'objectif ce sont les moyens mis en œuvre pour atteindre le but.

Exemple :

Si la finalité est de prouver que le fait d'écrire est nécessaire, le but est de rassembler beaucoup d'arguments et l'objectif est de convaincre l'auditoire.

La finalité est donc un concept assez abstrait, une philosophie, une ligne directive non quantifiable.

Quelle est la finalité d'une médiation ?

A mon sens, la finalité d'une médiation est la résolution du conflit...

Mais n'avons nous pas dit plus haut que **ça c'est le but.**

La finalité est bien plus subtile, il s'agit de trouver, outre les objectifs quantifiables, un **nouveau territoire émotionnel** où les parties pourront se rencontrer.

Cette notion est plutôt abstraite !

On pourrait dire que médier, c'est un peu « **réparer** » dans le sens de « **rétablir** » une situation antérieure à celle constatée actuellement.

Cette réparation est, souvent, à la fois matérielle et morale.

Réparation morale, ça veut dire quoi ?

La réparation morale s'opère quand le dialogue est rétabli, que chaque partie s'est exprimée avec ses émotions, que l'autre a également accueilli ces émotions, a exprimé les siennes et est prêt à **envisager une nouvelle forme de communication.**

Pour ce faire, le médiateur assure un espace de parole sécurisant, accueillant, propice au « lâcher prise ». Un espace à la fois pragmatique mais aussi d'esprit à esprit. Il en découlera une nouvelle carte du territoire.

Alors, quel est le rôle de l'écriture dans tout ça ?

On pourrait dire qu'il n'en a aucun. Que si le but est de rétablir un dialogue, le fait d'écrire n'amène à rien.

Dans la relation inter culturelle c'est l'oralité qui compte et pas l'écrit.

Mais on pourrait aussi dire que le fait d'écrire conscientise les parties et les amène à s'approprier le processus. Sans cette appropriation peut-on trouver un terrain d'entente commun ?

Ecrire, une finalité en soi ???

La question reste ouverte.

Conclusions

« *Ecrire c'est prendre l'esprit par la main* » Auteur inconnu

On peut conclure de différentes manières :

- ⇒ Utiliser une citation inspirante,
- ⇒ Faire un bref rappel des événements,
- ⇒ Raconter une histoire,
- ⇒ Laisser parler ses émotions,
- ⇒ Remercier tout le monde,
- ⇒ Terminer par une question ouverte,
- ⇒ Ne pas conclure du tout.
- ⇒

Alors, écrire ou ne pas écrire ?

Comme je l'ai dit précédemment, pour moi, il n'y a pas de réponse binaire à cette question.

Je dirai donc, **ni oui, ni non.**

Revenons quelques instant à la symbolique de l'écriture.

Nous avons vu précédemment la naissance et l'évolution de l'écriture. Il est à noter que pour une grande partie du monde le langage n'a pas son équivalent écrit. Plus de 3000 langues sont dénombrées alors qu'il n'existe **qu'une centaine** d'entre-elles qui disposent d'un **système d'écriture**. L'écriture découle toujours de la parole. C'est la transposition de la signification de celle-ci en signes. Seuls les êtres humains écrivent. La parole entraîne l'écriture. Il y a donc un effet de causalité.

L'écriture implique la capacité de l'homme à passer du langage à sa conversion en symboles ayant pour objet de véhiculer la parole et de la partager.

L'écrit devient donc un espace de rencontre. Quelque chose de concret où la pensée, mais aussi toute la subtilité de l'inconscient qu'elle véhicule se retrouvent.

Pour Philippe Sollers* : *« elle représente dans chaque système de pensée, une sorte de point privilégié, de miroir, de limite référentielle, où nous serait donné non seulement l'espace mais encore la clef et le sens de toute expression ».*

Lorsque nous écrivons, nous nous positionnons par rapport à une pensée, nous donnons notre vision des choses, mais rien n'est jamais subjectif. Au travers des mots, le récepteur fera appel à son inconscient et le sens qu'il donnera au texte sera différent en ce qui concerne ses références internes que celui d'un autre lecteur.

Tout signe se compose de deux parties : le **signifiant et le signifié**.

Le signifiant est commun à tous ceux qui partagent une même langue. C'est dans le dictionnaire que nous trouvons la signification du « signifiant ».

Par contre, le signifié renvoie à un référentiel subjectif. Il y a donc autant de signifiés qu'il y a d'interlocuteurs.

En l'occurrence, relativement au sujet qui nous occupe et qui est l'écrit en médiation, faut-il créer cet espace commun qu'est l'écrit ?

Il convient de faire la distinction entre le **protocole**, qui est un écrit qui relate le cadre de la médiation ainsi que les droits et obligations de parties et l'**accord** qui couche sur papier le résultat du travail effectué par les parties lors du processus de médiation. Ce résultat se traduit par des actions à entreprendre ou ne pas entreprendre pour que le conflit ne resurgisse pas.

Je pense que pour le **protocole**, qui est un document qui ne fait que **relater** le cadre dans lequel la médiation va se dérouler, le fait de l'écrire renforce le caractère « officiel » qu'est la médiation.

Dans ce cas précis, il me semble qu'il « **est préférable** » **d'écrire le protocole**, et ce le plus rapidement possible.

Et l'accord ? Quand nous savons que la pensée des médiés est aussi faite **d'émotions et de ressentis** est t'il possible de tout écrire ?

Je pense qu'il est impossible d'écrire tout ce que nous ressentons, tout ce que nous pensons, tout ce que nous souhaitons. Le registre de l'émotionnel ne se laisse pas emprisonner par des mots.

Dès lors, je dirais qu'il **n'est pas « indispensable » d'écrire l'accord**.

Philippe Sollers* : Philippe Joyaux à l'état civil né à Talence en Gironde le 28 novembre 1936, est un écrivain français.

Pour les situations qui relèvent principalement d'aspects juridiques et/ou techniques comme par exemple des malfaçons rencontrées dans une construction, et où toutes les recommandations issues du processus de médiation sont « dénuées » de ressenti et sont purement « objectives », je dirais qu'il **est « approprié » d'écrire l'accord** car cela a tout son sens de pouvoir vérifier noir sur blanc les termes de ce contrat.

Vous constaterez que je ne prends pas de position tranchée.

Chaque situation de médiation est différente, les parties sont différentes et les médiateurs aussi.

Ainsi j'invite tout un chacun d'exercer son libre choix :

Laisser s'envoler les paroles ou les retenir sur papier.



Bibliographie

Jean-François Tétu, « Anne-Marie CHRISTIN, dir., Histoire de l'écriture. De l'idéogramme au multimedia », Questions de communication [En ligne], 22 | 2012, mis en ligne le 12 novembre 2013, consulté le 28 août 2015. URL : <http://questionsdecommunication.revues.org/6993>

Hominidés.com : origines de l'écriture – « les premières traces écrites de l'humanité ».

<http://www.info-bible.org/histoire/alphabet.htm> : « histoire de l'alphabet »

Wikipédia : l'écriture, l'écriture Maya, l'alphabet

<http://caracteres.typographie.org/histoire/alphabet.html>: Typographie et Civilisation : « petite histoire de l'alphabet »

<http://classes.bnf.fr/dossiecr/sys-ecri.htm>: « l'aventure de l'écriture »

Milène Lang : « Mise en place de l'outil alphonique » travail de fin d'études- Haute école de Liège- 2004-2005

www.maulpoix.net/Zambrano.html: « Pourquoi écrit-on ? » Les éditions José Corti ont publié en 2003 Philosophie et poésie de Maria Zambrano, essai datant de 1939, dans une traduction de Jacques Ancet.

W.ONG Orality and Literacy: The Technologizing of the Word « The technology of writing », Clanchy (1979, p. 88-115)

J. Goody : « entre l'oralité et l'écriture » Paris PUF Ethnologie 1994

Claire Blanche-Benveniste : « Approche de la langue parlée en français » Collection L'essentiel Ophys 1997

Norbona, « sintaxis Española : nuevos y viejos enfoques », Barcelone, Ariel, 1989.

Les accords de médiation, construction et devenir par Marie Caroline Despaax
Drass Toulouse- De médiateur familial 2009

cyril.masselot@univ-fcomte.fr, Laseldi, IUT B-V, Information et Communication

eduscol.education.fr/.../communication.../utiliser-les-outils-de-communic...

www.socialbusinessmodels.ch/fr/.../canaux-et-outils-de-communication

A.M. Liberman, « The relation of speech to reading and writing », dans R. Frost et I. Katz (sous la direction de), *Orthography, Phonology, Morphology and Meaning*, Amsterdam, Elsevier Science, 1992, p. 167-178.

www.lexpress.fr/culture/.../pourquoi-socrate-n-a-pas-ecrit_829831.html

Bruno de La Salle, *Plaidoyer pour les arts de la parole*, CLIO, Vendôme, 2004, p.13
<https://www.cairn.info/revue-l-expansion-management-review-2006-3-pag...>
 de J Bordeau - 2006

Code de la médiation- Catherine Delforge et Pierre-Paul Renson. Larcier 5^{ème} édition 2014.

Marie-Hélène BELLUCI, DEMF - Vuibert 2008

Claire DENIS, *La médiatrice et le conflit dans la famille* - Eres 2001

Les écrits en médiation selon le code juridique- Annette Bridoux- Larcier2011

ULB Application au stress dans les nouvelles technologies Auteurs : René Patesson ; Nathalie Lecomte.

www.cafes-citoyens.fr > Comptes-rendus nouvelles technologies

www.ulb.ac.be/soco/creatic/chp5str.html

« La créance, la médiation et l'avocat » par André Robelin, AR Consultant et éditeur agréé CFCIM & CMAP.

David Cuvelier article octobre 31, 2014Uncategorized
 « Le corps, ressource dans le médiation au travail»

Du désir au plaisir de changer – Françoise Kourilsky / Dunod

Le barreau de liège CENTRE DE MEDIATION DE LIEGE

Code de la médiation et du médiateur professionnel, dirigé par M^o Agnès Tavel, préfacé par le 1er président de la cour d'appel de FdF, Bruno Steinmann

Droit belge .net Qu'est-ce que la médiation ? Qu'est-ce que la médiation ?

Louise-Marie HENRION

Avocate- Ordre des barreaux francophones et germanophone de Belgique

Gaston Gross et Michèle Prandi « la finalité » fondement conceptuel et genèse
linguistique de boeck.duculot

Ministère de la justice du Canada

<http://www.juritravail.com/Actualite/madiation-civile/Id/197321#v7aPdXiyLPYPBsiG.99>

www.mediation-conseils.com/8801/15401.html

La Réincarnation par Frédéric Maison Blanche. Extrait - L'intuition est l'âme de
l'Intelligence