



# 2<sup>ND</sup> INTERNATIONAL CONGRESS FOR ALL **MEDIATIONS**

**#MEDIATIONS2022**

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

LA MÉDIATION, UN REPÈRE AU COEUR  
D'UN MONDE EN TRANSITION

**5 | 7 OCTOBRE 2022**

ANGERS / FRANCE

Un événement



**DOSSIER  
DE PRESSE**

[WWW.MEDIATIONSCONGRESS.ORG](http://WWW.MEDIATIONSCONGRESS.ORG)

## ORGANISATEURS



## SOUTIENS PUBLIC



## CO-ORGANISATEURS



## PARTENAIRES



Votre partenaire en résolution de litiges



## PARTENAIRES MÉDIA

## LES EXPOSANTS



Votre partenaire en résolution de litiges



## ORGANISME DE FORMATION



C'est avec plaisir que nous vous accueillons à Angers pour ce congrès international des médiateurs. Deux ans après la première édition, à l'initiative d'Hervé Carré, médiateur de la Ville d'Angers et Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), la Ville d'Angers est heureuse de recevoir de nouveau cet événement. Il faut dire qu'avec 650 participants, 90 intervenants, 22 nationalités représentées, le congrès 2020 avait été un franc succès ce qui nous a donné envie de rééditer. Voulu par Christophe Béchu, alors maire d'Angers et actuel ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, ce second congrès organisé par l'AMCT et Destination Angers a pu voir le jour grâce au soutien de l'Etat, de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, de la Ville d'Angers et d'Angers Loire Métropole.

Depuis des décennies, la fragilisation du lien social, la montée des individualismes et de la violence, la défiance vis-à-vis des responsables publics et de la parole républicaine se sont exacerbées.

L'écoute, le dialogue, l'échange et la recherche de compromis deviennent plus que jamais nécessaires, à tous les niveaux, afin d'apaiser la société. Par ailleurs, dans un monde de plus en plus dématérialisé et dépersonnalisé, il est essentiel que les citoyens puissent disposer d'un recours pour répondre à leur besoin d'écoute, d'attention personnelle et de dialogue, en particulier les personnes les plus vulnérables et les plus défavorisées, pour lesquelles l'accès à la justice est difficile.

La médiation s'impose désormais comme un repère incontournable, et, bien au-delà, comme un véritable projet de société qui replace l'humain au cœur de la prévention et de la résolution des conflits, dans tous les secteurs de la vie des citoyens, des institutions et des organisations. L'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), en fort développement, regroupe aujourd'hui près de 60 régions, départements, métropoles ou villes. Elle organise, avec la ville d'Angers et Destination Angers, le deuxième Congrès international de toutes les médiations du 5 au 7 octobre 2022. Six séances plénières, quinze tables rondes, deux World Cafés réuniront 110 intervenants dont 50 étrangers, venant de très nombreux pays (Canada, Argentine, Brésil, Royaume-Uni, Belgique, Espagne, Luxembourg, Suisse, Liban, Maroc, Côte d'Ivoire, Israël, Italie, Cameroun...). Tous les grands thèmes d'actualité seront abordés : la crise climatique, les conflits internationaux, les problématiques d'éducation, de santé, de violences faites aux

Placé sous le Haut Patronage du Président de la République, il sera une fois encore, n'en doutons pas, un riche moment d'échanges, de rencontres, de travail, de convivialité entre les médiateurs, les collectivités et les partenaires.

Bon congrès à toutes et tous.



© Ville d'Angers - Th. Bonnet

**Jean-Marc VERCHÈRE**  
Maire d'Angers

femmes, de relations dans l'entreprise, de consommation, mais aussi la médiation en matière de justice civile et pénale, la médiation familiale, la médiation administrative... Probablement pour la première fois dans notre pays, la médiation suscite l'intérêt au plus haut niveau de l'Etat.

**Ce Congrès d'Angers est en effet placé sous le haut patronage du Président de la République.** Dans son courrier du 28 juillet 2022, m'informant de cette décision, son Chef de Cabinet indique :

**« Le Président de la République forme des vœux de plein succès en faveur de cette manifestation qui participera aux réflexions sur des sujets majeurs comme le défi climatique, les violences faites aux femmes ou encore les conflits internationaux ».**

Je remercie chaleureusement tous les acteurs nationaux et locaux et les nombreuses organisations qui se sont mobilisés pour faire de ce Congrès une manifestation exceptionnelle et unique. Je vous invite tous à venir enrichir nos débats en nous rejoignant à Angers du 5 au 7 octobre prochain...



**Christian LEYRIT**  
Président de l'AMCT  
Médiateur du département  
de la Charente-Maritime  
Préfet de région honoraire

# SOMMAIRE

- 5** **COMMUNIQUÉ**  
DE PRESSE
- 6** ANGERS  
**VILLE D'ACCUEIL**
- 7** LES  
**ORGANISATEURS**
- 8** LES  
**CO-ORGANISATEURS**
- 10** LE COMITÉ  
**SCIENTIFIQUE**
- 12** **LES OBJECTIFS**  
2022
- 14** **FOCUS**  
L'ESSOR DE LA MÉDIATION ENVIRONNEMENTALE
- 16** **FOCUS**  
LA MÉDIATION EN CONTEXTE MÉDICO-SOCIAL
- 18** LE CONGRÈS  
**EN CHIFFRES**
- 20** **RÉSUMÉ**  
DU CONGRÈS
- 22** AGENDA  
**SYNOPTIQUE**

## Ouverture du Congrès de toutes les médiations 2022 : un acte fondateur pour accompagner l'essor de la médiation

**L**a deuxième édition du Congrès International de toutes les Médiations, qui se tient à partir d'aujourd'hui à Angers et jusqu'au 7 octobre, est l'occasion pour l'ensemble des professionnels concernés d'échanger autour de ce levier alternatif de résolution des conflits en plein développement. Pour les organisateurs, l'objectif est clair : contribuer à asseoir la légitimité et la notoriété du recours à la médiation en France et en Europe.

En plaçant le congrès sous son haut patronage, le Président de la République envoie un signal clair et souligne l'intérêt d'accélérer le développement de la médiation qui est désormais un repère incontournable au cœur d'un monde en transition. Environnement, santé, éducation, entreprises, social, collectivités, relations avec les administrations, la médiation s'impose de plus en plus comme un outil précieux pour prévenir et résoudre les conflits de la vie quotidienne, tout en évitant une procédure judiciaire souvent pénible, longue et coûteuse. Plus encore, elle joue un rôle de plus en plus important dans des problématiques complexes telles que la transition énergétique et écologique. La médiation environnementale trouve par exemple un écho significatif dans le déploiement des énergies renouvelables pour sortir des désaccords sur des projets d'installations de géothermie, de photovoltaïque ou d'éolien.

En accueillant la deuxième édition de ce congrès, Angers rappelle son engagement en faveur de la médiation. La capitale angevine a été l'une des premières grandes villes de France à se doter d'un médiateur territorial dès 2012, en complément des autres canaux d'échanges avec les habitants. Le succès est au rendez-vous avec plus de 120 dossiers suivis et traités chaque année. Les résultats de cette méthode basée sur l'écoute, le dialogue, l'indépendance du médiateur et la liberté des parties prenantes confirment ses multiples bénéfices et sa contribution à l'apaisement de la société.

Soutenu par l'Etat, l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, la Ville d'Angers et la Communauté d'Agglomération Angers Loire Métropole, le Congrès

International de toutes les Médiations est co-organisé par Destination Angers et l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales. Cette dernière assure la promotion de la médiation auprès des collectivités territoriales et contribue à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation.

Avec six séances plénières, une quinzaine de tables rondes et des échanges aussi informels que stratégiques et fructueux, cette deuxième édition accueille un large public venu de France mais aussi du Canada, d'Argentine, du Brésil, l'Israël, du Cameroun, du Liban, d'Angleterre et des pays de l'Union européenne. Près de la moitié de la centaine d'intervenants venant de pays étrangers, les débats promettent d'offrir aux 800 participants une prise en compte des réalités internationales pour enrichir les conclusions.

« **Après le succès du congrès organisé en 2020, la Ville d'Angers se réjouit d'accueillir cette nouvelle édition qui s'ouvre dans un contexte général où les tensions sont multiples et pour lesquelles le recours à la médiation se révèle irremplaçable à bien des égards. A l'image d'Angers, les collectivités et les élus ont un rôle déterminant à jouer pour permettre le juste développement de la médiation dans tous les domaines** » souligne Jean-Marc Verchère, Maire d'Angers et Président d'Angers Loire Métropole.

« **La médiation s'impose désormais comme un repère incontournable, et bien au-delà, comme un véritable projet de société qui replace l'humain au cœur de la prévention et de la résolution des conflits, dans tous les secteurs de la vie des citoyens, des institutions et des organisations. L'heure est à la mobilisation pour être en phase avec les perspectives de développement de la médiation, au niveau national comme international. Le soutien au plus niveau de l'Etat est un encouragement pour l'ensemble des acteurs présents à ce congrès** » précise Christian Leyrit, Président de l'AMCT, Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

# ANGERS VILLE D'ACCUEIL



## ANGERS : LA MEDIATION INSTITUTIONNELLE MAIS PAS QUE...

### BIENVENUE À ANGERS

La métropole angevine, carrefour de rencontres au cœur du Grand Ouest, se hisse régulièrement dans le top des classements des villes où il fait bon vivre et entreprendre, 1ère ville verte et de la biodiversité... Une destination créative et audacieuse qui défriche les tendances des événements de demain.



**BIENVENUE AU CENTRE  
DE CONGRÈS JEAN MONNIER,  
UN ÉCRIN DE VERDURE EN  
CŒUR DE VILLE**

### UNE SITUATION PRIVILÉGIÉE

en centre-ville, dans un jardin botanique, à 5 min en tramway et 15 min à pied de la gare TGV

**PRÈS DE 150  
ÉVÉNEMENTS ACCUEILLIS PAR AN**



**CHRISTINE LE SOLLIEC**  
Médiatrice de la Ville d'Angers

En 2012, Angers a été l'une des premières grandes villes à instituer la fonction de médiateur territorial. Cette décision est venue conforter la culture des services de la Ville d'Angers déjà orientée depuis des années vers l'usager et compléter les outils existants d'écoute et d'échange avec les citoyens angevins : réunions publiques, permanences du maire, des élus, plateforme téléphonique mairie 5/5, échanges directs sur les réseaux sociaux... En dix années d'existence, 1 200 dossiers ont été traités par les trois médiateurs de notre ville : Henri Poisat de 2012 à mi-2014, Hervé Carré de 2014 à 2020 et actuellement Christine Le Solliec. Le médiateur ou la médiatrice agit en toute indépendance et neutralité, n'est pas rattaché à l'organigramme et ne reçoit d'instructions d'aucune autorité municipale. Il concourt, à sa mesure, à la résolution des différends dans le respect des lois et de l'équilibre entre l'usager et l'administration et rend compte de son activité au conseil municipal, à travers son rapport d'activité annuel. La Ville d'Angers est présente dans la médiation institutionnelle au niveau national, puisqu'elle est, dès sa création en 2013, adhérente à l'Association des médiateurs des collectivités territoriales. Ainsi, Henri Poisat a été vice-président de l'association, Hervé Carré en a été le président, et la médiatrice actuelle, membre de son conseil d'administration.

La médiation institutionnelle ne fait pas oublier que nombre de petits litiges entre les services et les citoyens se règlent au travers des missions d'agents de médiation de proximité. Il peut en être ainsi, autour des travaux de tramway, sur le domaine public, dans les missions portées conjointement par les services de la Ville, les bailleurs sociaux, les médiateurs de nuit et les référents de tranquillité résidentielle. À ce titre, ils forment tous un maillon indispensable du « vivre-ensemble ».

# LES ORGANISATEURS



DESTINATION ANGERS, l'agence de rayonnement tourisme et affaires du territoire angevin, gère trois équipements : le Centre de Congrès, le Parc des Expositions et l'Office de Tourisme. Notre mission première : assurer un développement optimal et responsable du tourisme du tourisme d'affaires et de l'événementiel à Angers pour favoriser les retombées économiques et sociales sur le territoire. En s'appuyant sur l'expertise de près de 100 collaborateurs salariés, Destination Angers capte, crée, organise et accueille des événements, développe l'offre du territoire et la commercialise, assure la promotion de la destination et l'animation des forces vives dans un esprit de synergie et de rayonnement.

[www.destination-angers.com](http://www.destination-angers.com)



## L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

L'Association est née en 2013 à l'initiative de Claire BRISSET, Défenseuse des droits des enfants puis Médiatrice de la Ville et du Département de Paris de 2008 à 2014. L'AMCT réunit un réseau dense et diversifié de Médiateurs dans les collectivités territoriales.

Christian LEYRIT Médiateur du Département de la Charente-Maritime a été élu Président le 23 octobre 2020 succédant à Hervé CARRE, Médiateur d'Angers et du Département de Maine-et-Loire. Elle a élaboré une Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales. Elle a également contribué à la publication du livre Blanc de la Médiation dans le cadre du Collectif Médiation 21. Elle a organisé le premier congrès international de toutes les médiations à Angers en Février 2020 qui a réuni 650 participants 90 intervenants et 22 nationalités.

Aujourd'hui, elle peut se prévaloir d'avoir consolidé la place des médiateurs territoriaux en œuvrant pour l'introduction de l'article 81 relatif à la médiation territoriale dans le cadre de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

[www.amct-mediation.fr](http://www.amct-mediation.fr)

# LES CO-ORGANISATEURS



«Je salue l'initiative de ce congrès international de toutes les médiations, qui permet de partager nos visions, nos expériences, nos projets. Le monde de la médiation est en effet riche de sa diversité, liée à ses objets, à ses formes, à ses cadres d'exercices issus de traditions multiples mais qui partagent le goût du dialogue et la valeur de l'indépendance. Héritier du médiateur de la République, inscrit dans la lignée bicentenaire des « ombudsmans »,

le Défenseur des droits pratique une médiation ancrée dans le droit, au service de la protection des personnes contre les défaillances de l'administration, contre toute forme de discrimination et pour le respect des droits des enfants. Je forme le vœu que ce congrès nous permette de porter haut et fort notre conviction selon laquelle le dialogue est une ressource inestimable pour faire valoir et faire respecter les droits humains. »

**CLAIRE HÉDON**  
Défenseure des droits - France



**AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES**

La médiation sociale (MS) est particulièrement développée dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, notamment au travers du dispositif adultes-relais. L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), chargée de l'animation de la politique de la ville, a soutenu l'homologation de la norme AFNOR NF X 60-600 - Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale - Lignes directrices (décembre 2021). Cette démarche, conduite à l'initiative des têtes

de réseaux de la MS, constitue un premier pas vers la reconnaissance du métier et vise l'amélioration de la qualité du service rendu. Le congrès est une occasion de favoriser les synergies entre tous les acteurs participant au développement de la médiation, pratique reconnue pour améliorer les relations sociales et favoriser le vivre-ensemble. Il permettra de partager les constats, les bonnes pratiques et les pistes d'évolution à mettre en œuvre.

**FRANÇOIS-ANTOINE MARIANI**

Directeur général par intérim,  
AGENCE NATIONALE DE LA COHESION DES TERRITOIRES (ANCT)







Par ses missions, le Conseil d'État est l'un des piliers de l'État de droit. D'une part, il tranche les litiges qui opposent les citoyens, entreprises et associations aux administrations. D'autre part, il propose au Gouvernement et au Parlement des améliorations pour sécuriser les lois et réglementations, avant qu'elles ne soient votées ou entrent en vigueur.



L'objet du GEMME est de regrouper des magistrats des États membres de l'Union Européenne et des États membres de L'ASSOCIATION EUROPÉENNE DE LIBRE ÉCHANGE (A.E.L.E.) qui, pratiquant ou souhaitant pratiquer le recours aux modes alternatifs de règlement des conflits, estiment qu'une justice effective et pacificatrice implique, entre autres exigences, une promotion et un développement de ces modes alternatifs et plus particulièrement de la médiation judiciaire.



Créée en 1993, l'ANM regroupe quelque 800 médiateurs et 50 organisations actives en médiation. Elle est présente sur tout le territoire national, en métropole et outremer à travers ses 20 délégations régionales et au niveau international à travers plusieurs partenariats. Les médiateurs de l'ANM, issus de très nombreux secteurs professionnels, exercent dans tous les champs de la médiation.



Le forum de Síndics i Síndiques Defensors i defensores locals de Catalunya est une association qui regroupe les médiateurs locaux de Catalogne. Son objectif principal est de promouvoir le développement de la médiation locale comme un instrument essentiel pour la reconnaissance et le respect des droits de public. Ce réseau Créé en 2002, facilite l'échange d'expériences et les collaborations entre tous les médiateurs.



Fondée en 2008, l'association France Médiation anime une communauté de plus de 80 adhérents (structures associatives ou publiques, autres fédérations et réseaux, personnalités qualifiées) et travaille au développement et à la reconnaissance du secteur professionnel de la médiation sociale. A travers ses actions, l'association agit en faveur de la cohésion sociale, de l'accès aux droits, de l'exercice de la citoyenneté ainsi que de la prévention et de la gestion de situations conflictuelles. Autour du socle de valeurs « Agir ensemble et n'oublier personne », France Médiation entend impulser des réponses adaptées, qui placent les personnes, notamment les plus fragilisées, au cœur des projets, en favorisant l'expression de leurs besoins et de leurs attentes.



L'association a pour objet de promouvoir, à l'échelle internationale, la médiation, la conciliation ainsi que toutes formes de facilitation regroupées, aux fins de dénomination, sous le vocable « médiation »



Le Conseil national des barreaux (CNB) est un établissement d'utilité publique doté de la personnalité morale, créé par la loi n°90-1259 du 31 décembre 1990. Depuis 1992, c'est l'institution qui représente l'ensemble des avocats de France. Il a reçu de la loi des missions spécifiques qui régissent l'organisation de la profession.



Créé en 2009, Planet' Mediation fédère une équipe pluridisciplinaire de médiateurs, formateurs et experts de l'entreprise, nationaux et internationaux, spécialisés en médiation d'entreprise, négociation, prévention et gestion de conflits, relations humaines, relations sociales, conduite de projets de médiation, communication... Cette équipe œuvre pour apporter des réponses justes, des outils de management appropriés et des solutions efficaces pour contribuer au mieux-être des collaborateurs et partenaires de l'entreprise.

Planet' Mediation organise et participe à des conférences, colloques et séminaires nationaux et internationaux (Conférence Européenne de la Médiation). Les Matins de la Médiation et les Diners-débats, Brunchs-débats.



Équijustice est une association provinciale à but non lucratif comptant 23 membres à travers tout le Québec. Le réseau offre une expertise en matière de justice réparatrice et de médiation citoyenne. Mue par des valeurs de respect et d'ouverture, elle privilégie une approche humaine et équitable.



La FFCM a été créée en 2001 avec l'ambition de développer une offre de médiation de qualité fondée sur une formation certifiée et une déontologie commune contrôlée. La FFCM représente un collectif de 70 centres réunissant plus de 1.000 médiateurs.



MÉDIATION 21 est un collectif informel réunissant 27 organismes, créé dans le prolongement d'un Forum Ouvert qui s'est tenu à Bourg la Reine (92) le 15 septembre 2016 sur la thématique « parler d'une voix commune ».

Convaincus que l'essor de la médiation est une réponse particulièrement adaptée aux défis lancés par une société traversée par de multiples tensions délétères, et organisée par des règles que leur complexité croissante rend de plus en plus difficiles à appréhender de façon globale, les participants à ce collectif œuvrent pour la promotion d'une médiation de qualité et pour que son développement s'inscrive dans une large concertation impliquant tous les acteurs concernés au premier chef.

# LE COMITÉ SCIENTIFIQUE



**JEAN EDOUARD GRESY**

Anthropologue- Associé Fondateur Alter  
Nego - France



**SERGE CHARBONNEAU**

Conseiller - EQUIJUSTICE -  
Canada



**ERIC BLANCHOT**

Directeur Général PROMEDIATION -  
France



**LINDA BENRAIS**

Professeur affilié en droit  
comparé et Médiation  
ESSEC-IRENÉ - France



**SHEILA BATES**

Méiateur et membre du  
Conseil d'administration du  
CEDR - Angleterre



**JACQUES FAGET**

Directeur de recherches émérite - France



**SOPHIE ROZEZ**

Maître de Conférences en droit privé - France



**MICHÈLE VATZ-LAAROSSI**

Professeur émérite Université de Sherbrooke -  
Canada



**PATRICIA MALBOSC**

Présidente du Comité Scientifique - France



**BERNARD BENATTAR**

Philosophe du travail,  
Médiateur - France



**CATHERINE EMMANUEL**

Présidente de l'AMH (Association de  
la médiation humaniste) - France



**CHARLES TENENBAUM**

Maître de conférences en  
sciences politiques - Sciences  
Po Lille - France

## INSTAURER UNE CULTURE DE LA MÉDIATION ET OFFRIR UNE PLUS GRANDE VISIBILITÉ PUBLIQUE DES MÉDIATEURS ET DE LEURS PRATIQUES

### COMMENT ?



En faisant progresser la structuration  
des réseaux de médiateurs en France  
et en Europe

En confrontant la vision des  
médiateurs, des professions  
juridiques et des pouvoirs publics

En rapprochant le secteur  
public et le secteur  
conventionnel

En croisant les bonnes pratiques et  
les expériences multi secteurs pour  
que les différents acteurs s'expriment,  
dans leur diversité, d'une voix  
commune

En animant des rencontres et  
démarches entre réseaux européens  
et internationaux pour aboutir à une  
coopération de projet

# NOTRE FIL ROUGE ?



RÉPONDRE

**Répondre** à une société en demande d'humanité, grâce à la résolution des conflits où l'humain est au cœur des décisions

CO-CONSTRUIRE

**Co-construire** un projet structurant pour rétablir une égalité de traitement entre citoyens

PROPOSER

**Proposer** des solutions concrètes pour mettre fin aux conflits dans des conditions acceptables, de manière économique et rapide

## LA MÉDIATION, LEVIER DE COMPRÉHENSION POUR RÉSOUDRE LES CONFLITS ENVIRONNEMENTAUX



Médiateur professionnel spécialisé dans les questions environnementales, Jacques Bénard est un fin connaisseur des processus qui peuvent amener à une négociation fructueuse entre des parties prenantes aux objectifs pourtant considérés parfois comme irréconciliables. Fort de son expérience dans un domaine en plein essor et de mieux en mieux identifié par le grand public, il enseigne à l'université de Sherbrooke (Québec).

**A** l'approche du Congrès international de toutes les médiations qui se tiendra à Angers du 5 au 7 octobre 2022, la question environnementale s'impose comme une des principales préoccupations des Français. De nombreux conflits voient le jour en la matière. Implantation d'un parc éolien, nouvelle infrastructure routière, extension d'un aéroport, des projets de nature très diverse peuvent désormais faire l'objet de tensions et de contestations avec des conséquences environnementales évaluées aussi précisément que différemment par les acteurs.

### En quoi la médiation répond-t-elle aux enjeux environnementaux ?

Tout médiateur intervient en qualité de tiers neutre pour tenter de régler des différends. Ces derniers peuvent porter sur des projets ou des politiques liés à l'environnement, à nos écosystèmes et à l'aménagement du territoire. Dans le cadre de la médiation environnementale, il faut impérativement tenir compte des incidences des décisions sur les espaces naturels et sur les personnes qui, sans prendre part à ce processus, en sont néanmoins affectées. L'objectif du médiateur reste de permettre aux parties prenantes de trouver des solutions mutuellement acceptables.

La plupart des dossiers ont trait à des projets de développement comme la construction d'infrastructures, la production d'énergie ou encore l'exploitation de ressources naturelles. Concrètement, il peut s'agir par exemple d'une ligne à haute tension, de parcs éoliens et solaires ou de problèmes liés à l'aménagement du territoire et

au besoin de contenir l'étalement urbain. Sur ces sujets, les parties prenantes ont souvent des visions divergentes au plan économique, social ou environnemental.

La médiation environnementale a d'abord émergé aux Etats-Unis vers la fin des années 1970. Les pays anglo-saxons font alors figure de moteur avant que le mouvement essaime en Europe, notamment en France où les pratiques sont en cours de structuration. Cette émergence suit une évolution de la société marquée par un intérêt croissant pour les questions environnementales. Les gens sont beaucoup plus sensibles aux conséquences des projets sur l'environnement. Depuis une trentaine d'années, on assiste à un mouvement de fond avec une plus grande participation des citoyens dans la prise de décision. C'est ce contexte de débats plus inclusifs conjugué à une plus grande sensibilité aux enjeux environnementaux qui explique cette tendance de fond.

### Quelles sont les spécificités propres à ce type de médiation ?

Il faut comprendre que quelle que soit la nature du projet – même ceux qui affichent une dimension vertueuse – il y a toujours un impact sur l'environnement. A titre d'exemple, et quoi qu'on en pense, les éoliennes suscitent un débat passionné, notamment parce qu'elles modifient grandement les paysages. Ainsi, la médiation énergétique ne concerne pas seulement les projets dits « polluants » mais aussi les énergies renouvelables.

La médiation est possible dès lors qu'il y a la volonté des différentes parties de résoudre un conflit par la voie de la négociation. Appliqué à l'environnement, le processus implique une grande diversité des acteurs. La multiplicité des parties prenantes rend la médiation d'autant plus difficile et complexe. La population, les riverains, les pouvoirs publics, les entreprises, les associations et ONG peuvent avoir des intérêts légitimes à défendre. Il en ressort une difficulté à identifier tous les acteurs et à réunir leurs représentants au sein d'une même négociation. Une fois les acteurs autour de la table, il convient alors de distinguer clairement la médiation environnementale de la consultation publique, laquelle répond à des caractéristiques réglementaires précises et s'adresse, elle, à l'ensemble de la population. Dans le cas de l'implantation d'une infrastructure, les acteurs sont très nombreux : le promoteur du projet, les collectivités territoriales, les pouvoirs publics, les riverains, les associations environnementales, des groupes économiques, les sous-traitants potentiels.

Après avoir été contactés par une de ces parties prenantes désireuse de s'engager dans une démarche de médiation, il faut vérifier si les conditions sont réunies pour mener une négociation potentiellement fructueuse. Les différents acteurs sont analysés ainsi que le projet qui est au cœur du conflit. Nous constituons alors un groupe de médiation avec pour objectif qu'il soit considéré comme légitime par tous et notamment par la population. Le médiateur doit lui-même être impartial et jouer uniquement le rôle de facilitateur afin de ne pas perdre sa légitimité. Le processus de médiation nécessite une mise à niveau de toutes les parties. En effet, les projets environnementaux sont assez complexes sur les plans scientifique et technique et il faut s'assurer d'une bonne compréhension par chacun. Une fois ce travail accompli, les différents intérêts sont identifiés, les problématiques sont clairement formulées et un processus d'idéation pour trouver des solutions se met en place.

La prise de décision doit faire l'objet d'un consensus et non pas d'un vote. Il faut également veiller à ce que les personnes actives dans le processus de médiation considèrent aussi les conséquences des décisions sur les groupes qui n'en font pas partie. Les personnes qui négocient ne sont pas forcément décisionnaires au sein des organisations qu'elles représentent (entreprise, ONG, etc.). C'est pourquoi la légitimité des décisions, des recommandations prises par le groupe de médiation est cruciale. Il est donc indispensable de se plier à

un travail d'explication et de communication vers l'extérieur.

Au milieu de ces contraintes, la médiation est un processus créatif ! On ne peut pas toujours savoir, anticiper ce qui va être arrêté. Parfois, on découvre des opportunités qui se dessinent alors qu'elles étaient complètement invisibles au départ. La médiation environnementale nécessite que les parties prenantes fassent l'effort de s'ouvrir au point de vue de l'autre afin de passer des positions aux intérêts. Le passage du « je veux » à « qu'est-ce qui est important pour moi ? » donne des gages de réussite. Les gens ont plus intérêt à trouver une solution ensemble qu'à s'en remettre à une décision imposée de l'extérieur comme le politique ou la justice. Il arrive aussi que la question des « valeurs » bloque le processus en premier lieu. Afin de passer par-dessus ces blocages, il est nécessaire d'intégrer ces valeurs dans une réflexion pragmatique.

### **Quelles sont les perspectives de développement de la médiation environnementale ?**

La médiation peut mettre fin à des conflits qui ne se résoudront pas par le débat public. C'est un dispositif additionnel qui peut aider à dissoudre des conflits autrement que par la voie judiciaire ou administrative. L'objectif est de faire entrer la médiation dans les mœurs et de l'utiliser beaucoup plus souvent quand elle est pertinente. La médiation environnementale n'est pas forcément moins longue et coûteuse que la juridiction, mais elle est bien plus efficace. En effet, l'approche est beaucoup plus intéressante, car contrairement aux tribunaux qui tranchent un point de droit, la médiation prend en compte tous les aspects. C'est une approche sur-mesure qui va conjuguer une multitude de facteurs propres à chaque situation. Ainsi, si la médiation environnementale reste encore discrète, il y a un essor indiscutable du fait du développement des conflits.

Lorsque les gens sont motivés, cela fonctionne bien. C'est une réelle chance à l'heure où les conflits environnementaux ne cessent d'augmenter non seulement en nombre mais aussi et surtout en intensité. Les décideurs et citoyens ont tout intérêt à faire confiance à ce type de mécanisme. Il n'y a pas de plus grande satisfaction que de voir une fenêtre d'opportunité s'ouvrir et de trouver, par le dialogue, une issue à un conflit parfois vieux de plusieurs décennies.

## La médiation en contexte médico-social, levier clé pour renforcer la confiance dans un secteur en forte tension



Ancien ministre de la Santé, Claude Evin est avocat auprès d'établissements et de professionnels de santé et du médico-social. Il est médiateur spécialisé dans ce domaine.

Conflits entre patients et soignants, incompréhensions entre professionnels de santé, le domaine médico-social soumis à une très forte tension permanente est parfois le creuset de conflits, à première vue insolubles. Pourtant, la confiance est un paramètre structurant de la relation de soin. Lorsque celle-ci est brisée, comment poursuivre la prise en charge ? Existe-t-il d'autres voies de sorties que la judiciarisation, souvent coûteuse humainement et financièrement ? Enfin, comment prévenir efficacement de telles situations ? C'est tout l'objet de la médiation dans le domaine médico-social. Exercée par un tiers indépendant, celle-ci est un levier en très fort développement pour permettre de rétablir ou maintenir la confiance dans les établissements de santé.

### Qu'apporte la médiation dans le domaine de la santé et du médico-social ?

La démarche de soin comme la prise en charge médico-sociale se fondent sur une relation de confiance. C'est la confiance que le patient fait au professionnel de santé à qui il livre une partie de son intimité et à qui il s'en remet après lui avoir donné son consentement aux soins. C'est la confiance que la personne âgée et ses proches mettent dans l'EHPAD qui va l'accueillir vraisemblablement pour la fin de ses jours. Lorsque cette relation de confiance est rompue pour diverses raisons, les soins ou la prise en charge d'une per-

sonne âgée ou d'une personne handicapée ne peut être satisfaisante ni pour la personne elle-même ou ses proches, ni pour le ou les professionnels dont la mission est l'intérêt de cette personne. D'où la nécessité de retisser le fil et le dialogue.

Dans les établissements médico-sociaux, le confinement a parfois donné lieu à des tensions entre les usagers, les directions et des tiers comme les familles ou les proches. Les dérives de certains EHPAD révélées au grand jour ont créé un climat de suspicion qui, ici ou là peut générer des tensions. La parole des usagers doit être prise en compte, même s'il est nécessaire de l'objectiver compte tenu des biais liés à leur vulnérabilité ou à leurs troubles cognitifs. D'où l'intérêt de l'intervention de tiers médiateurs pour faciliter le dialogue.

Il existe dans le Code de la santé publique, une procédure de traitement des plaintes et des réclamations qui fait intervenir un médiateur médecin et un médiateur non-médecin, mais cette procédure ne respecte en rien les principes de la médiation. Les médiateurs ne sont pas indépendants et la confidentialité n'est aucunement respectée. Quant au secteur médico-social, la médiation prévue dans ce cadre ne relève que du Code de la consommation. Ce mode alternatif de résolution des conflits est en effet obligatoire pour les établissements qui assurent un hébergement contre



un loyer. La médiation ne concerne pas les soins dispensés et reçus. Or, dans un EHPAD ou un foyer pour personnes en situation de handicap, il est indispensable d'adopter une approche globale pour résoudre un conflit ou pour le prévenir.

### **Quelles sont les spécificités de la médiation propre à ces secteurs ?**

Dans le domaine de la santé et du médico-social, la médiation doit avant tout être conçue comme une démarche préventive. C'est en particulier le cas pour les relations entre professionnels de santé. Il est important d'éviter de laisser des situations se dégrader dans des établissements, avec leurs lots de conséquences insupportables pour les équipes et pour l'institution, parfois même génératrices de risques pour les usagers. Plus une situation est enstée, plus elle est difficile à traiter.

Le regard extérieur qu'apporte un tiers permet de recréer les conditions du débat. La participation libre et volontaire dans une médiation est d'ailleurs un principe fondamental, au même titre que l'indépendance ou la confidentialité. Ce dernier point est essentiel dans des secteurs où la discrétion et la confiance sont des fondamentaux !

Patients, professionnels de santé, direction, administration, familles, proches ou encore associations d'usagers : les acteurs de la médiation sont nombreux. S'agissant des associations d'usagers, leur fonction est importante, le plus souvent en lien avec la commission des usagers qui veille dans chaque établissement à l'amélioration de la qualité des soins. S'il est important que cette dernière soit informée de dysfonctionnements dans l'institution pour veiller à l'amélioration de la qualité de la prise en charge, elle n'est toutefois pas adaptée pour traiter les différends individuels qui peuvent exister entre un patient et un professionnel de santé.

La démarche de médiation doit être portée par l'ensemble des acteurs du système de santé, des ARS (Agences Régionales de Santé) qui ont à connaître

des dysfonctionnements dans un établissement aux équipes administratives ou médicales. Le développement de la médiation en santé est un gage de qualité du service rendu aux usagers.

### **Quelles sont les perspectives de développement ?**

Parce qu'elle est une solution pour renforcer la confiance ou la rétablir, la médiation est donc amenée à accélérer son développement dans ces secteurs où les tensions peuvent être fortes, compte-tenu de la nature du secteur et de ses enjeux parfois vitaux. La médiation peut aussi résoudre des différends entre professionnels ou avec leurs directions. Leur mission est souvent source de fatigue physique et psychique et donc de tensions, dans le cadre de conditions de travail trop souvent difficiles.

Pour accélérer le mouvement, il est primordial de faire preuve de pédagogie afin d'expliquer ce qu'est la médiation et ses bénéfices pour l'ensemble des parties.

La relation avec les patients ou entre professionnels est singulière, ce qui peut rendre moins naturelle l'intervention d'une personne extérieure. Le meilleur moyen est donc de banaliser la médiation en plaçant le curseur non sur le conflit, mais sur l'intérêt de la démarche pour le patient et le professionnel.

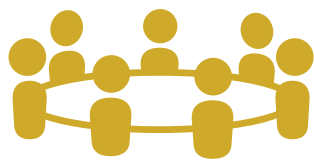
Je suis par ailleurs convaincu qu'il faudra, par un texte législatif, rendre obligatoire le fait pour les établissements de santé et médico-sociaux, de proposer systématiquement aux personnes qu'elles prennent en charge, l'intervention d'un médiateur, indépendant et formé, lorsqu'un différend intervient avec un professionnel ou avec l'institution. Une proposition de loi a déjà été déposée dans ce sens il y a quelque mois. Le débat devra être de nouveau porté dans l'actuelle législature.

# LE CONGRÈS EN CHIFFRES



**800**

PARTICIPANTS  
ATTENDUS



**+ DE 20**

SÉANCES PLÉNIÈRES  
ET TABLES RONDES





**+ 100**

**INTERVENANTS DE 16 NATIONALITÉS  
DIFFÉRENTES**



**1 VILLAGE**

**D'EXPOSANTS / PARTENAIRES**

# RÉSUMÉ DU CONGRÈS

## MERCREDI 5 OCTOBRE

Crise climatique - Transition écologique - Institutions  
Entreprises - Famille - Administration - Numérique

### 8h30 : Ouverture officielle

#### 9h - 11h : Plénière

Crise climatique et transition écologique. Controverses, acceptabilité sociale, représentativité. Quelle est le rôle de la médiation environnementale ?

#### 11h : Conférence de presse

- Objectifs du Congrès International de toutes les Médiations
- Modèles internationaux
- Perspectives de développement en France

#### 11h30 - 13h : Tables rondes

- **Médiation institutionnelle**  
« Comment redonner de la considération aux personnes vulnérables confrontées aux institutions et limiter l'effet pot de terre contre pot de fer ? »
- **Justice - Assurance - Médiation : Un triptyque vertueux**  
« Quelle place pour l'assureur dans la résolution des conflits ? Les bénéfices d'une coopération innovante entre juristes, assureurs et médiateurs. »
- **Recours à la médiation en matière de justice civile et pénale**  
« De la pollinisation de la médiation auprès des juridictions civile et pénale. Expériences innovantes. »
- **Médiation familiale et vulnérabilité**  
« La médiation dans la sphère privée : le grand âge, les ados... Une réponse pour les personnes vulnérables ? »

#### 14h30 - 16h30 : Plénière

« Profession Médiateur » - « Comment garantir aux citoyens l'accès à un médiateur qualifié pour une médiation de qualité ? »

#### 17h30 - 18h30 : Tables rondes

- **Développement de la médiation administrative**  
« Comment développer la médiation préalable et la médiation à l'initiative du juge ? L'obligation en matière de médiation contribue-t-elle à sa démocratisation ? »
- **Numérique et médiation**  
« Avancées, défis et difficultés du développement du numérique pour les acteurs de la médiation. La médiation, remède aux défis de la société numérique ? »
- **Nouvelles organisations et nouvelles conflictualités du travail**  
« Comment repenser la place et le rôle de la médiation dans un contexte d'affaiblissement des corps intermédiaires (partis, syndicats, économie sociale) et d'accélération des transformations (digitalisation et hybridation) ? »

#### 17h - 18h30 : World Café

« Médiation de projet ou co-construction de l'avenir. Qu'est-ce que la médiation apporte aux acteurs de projet ? »

## JEUDI 6 OCTOBRE

Santé et médico-social, Harcèlement sexuel, Médiation inter-entreprises, Intelligence artificielle, Terrorisme, Certification de la médiation

### 8h - 10h : Plénière

« Oser la confiance entre les acteurs de la Santé et du médico-social » - « Dans un contexte où la vulnérabilité est au cœur de la prise en charge, comment permettre aux professionnels, aux institutions et aux usagers de s'inscrire dans un dialogue coopératif ? »

### 10h30 - 12h : Tables rondes

- **Médiation inter-entreprises et commerciale**  
« La médiation commerciale au service des entreprises : Faciliter la transition à l'aube des crises écologiques, sociales, économiques et sanitaires. »
- **Éthique et intelligence artificielle**  
« Intelligence artificielle : la fin de l'individu ? »
- **Médiation citoyenne et vivre ensemble dans les territoires**  
« Nouvelles méthodes d'intervention sur les conflits collectifs qui désagrègent le tissu social et menacent le bien vivre ensemble. »
- **Justice restaurative post terrorisme**  
« Quand un dialogue permet, malgré l'horreur vécue, de mettre des mots sur les maux. Expériences, développements et perspectives. »

### 14h - 16h : Plénière

« Médiation en milieu scolaire, socle d'une relation pacifiée » - « Approches croisées entre la France, l'Europe et le Proche Orient : de la Médiation par les pairs à la médiation sociale en passant par la médiation éducative et restaurative. Comment la Médiation dessine-t-elle un nouvel humanisme au cœur de l'école et de la Cité, facteur d'un mieux-vivre ensemble et d'une éducation citoyenne à la Paix ? »

### 16h30 - 18h : Tables rondes

- **Médiations interculturelles**  
« Résolution des différends interindividuels et collectifs, sensibilisation à la différence, promotion du pluralisme. Perspective critique et internationale. »
- **Harcèlement sexuel en entreprise**  
« La médiation, une 3<sup>ème</sup> voie entre silence et sanction ? »
- **Les acteurs de la Médiation**  
« Complémentarité et/ou concurrence au profit des parties. »
- **Labellisation et certification**  
« Médiation, vers une certification ou labellisation ? »

### 17h - 18h30 : World Café (Page 10)

« Médiation de la consommation – Enjeux de l'accès au droit face aux pratiques fragmentées »

« La médiation de la consommation reste encore en France une pratique peu connue des consommateurs, mais aussi des entreprises et des médiateurs faisant face à la complexité des directives européennes et des régulations françaises. Lors de ce World Café, divers experts du sujet apporteront un éclairage sur la pratique, ses succès et ses difficultés dans le contexte Français. Les participants seront invités à partager leurs perspectives, questions et idées pour développer cette pratique. »

## VENDREDI 7 OCTOBRE

Conflits internationaux - Violence faite aux femmes - Médiation restaurative

### 8h - 10h : Plénière

« Violence faite aux femmes et médiation »  
« Comment les femmes victimes de violence peuvent-elles être mieux entendues ? La médiation restaurative peut-elle être une option pour les violences sexuelles et conjugales ? »

### 11h - 13h : Plénière

« Conflits internationaux » - « La médiation dans les relations internationales et la gestion des conflits internationaux. »

### 13h : Clôture officielle

# AGENDA SYNOPTIQUE DES ÉCHANGES ET DÉBATS MULTISECTORIELS



**MERCREDI  
OCT.**

- 8h30 ● Ouverture officielle
- 9h - 11h ● **PLÉNIÈRE**  
Crise climatique et transition écologique
- Pause
- 11h30 - 13h ● **TABLE RONDE**  
. Médiation institutionnelle  
. Justice - Assurance - Médiation : Un triptyque vertueux  
. Recours à la médiation en matière de justice  
. Médiation familiale et vulnérabilité
- Pause déjeuner
- 14h30 - 16h30 ● **PLÉNIÈRE**  
Profession Médiateur
- Pause
- 17h - 18h30 ● **TABLE RONDE**  
. Développement de la médiation administrative  
. Numérique et médiation  
. Nouvelles organisations et nouvelles conflictualités du travail
- **WORLD CAFÉ**  
Médiation de projet



- 8h - 10h ●
- 
- 10h30 - 12h ●
- 
- 14h - 16h ●
- 
- 16h30 - 18h ●
-

**JEUDI**  
OCT.



**VENDREDI**  
OCT.

● **PLÉNIÈRE**

Oser la confiance entre les acteurs  
de la Santé et du médico-social

● Pause

● **TABLE RONDE**

- Médiation inter-entreprises et commerciale
- Éthique et intelligence artificielle
- Médiation citoyenne et vivre ensemble  
dans les territoires
- Justice restaurative post terrorisme

● Pause déjeuner

● **PLÉNIÈRE**

Médiation en milieu scolaire,  
socle d'une relation pacifiée

● Pause

● **TABLE RONDE**

- Médiations interculturelles
- Harcèlement sexuel en entreprise
- Les acteurs de la Médiation
- Labellisation et certification

● **WORLD CAFÉ**

Médiation de la consommation

● **SOIRÉE DE GALA**

8h30 - 10h30

● **PLÉNIÈRE**

Violences faites aux femmes  
et médiation

● Pause

11h - 13h

● **PLÉNIÈRE**

Conflits internationaux

13h - 13h30

● **CLÔTURE DU CONGRÈS**





[WWW.MEDIATIONSCONGRESS.ORG](http://WWW.MEDIATIONSCONGRESS.ORG)