

UCL/FUSL

Les défis du médiateur

Travail présenté pour l'obtention du certificat
universitaire de médiation pénale, scolaire et
locale

par

Gaspard MUSABYIMANA

Bruxelles
Janvier 2010

Sommaire

Introduction	3
L'indépendance du médiateur	4
Le recueil du récit	6
La neutralité du médiateur.....	8
Conclusion.....	10
Bibliographie	11

Introduction

Phénomène d'émanation récente dans sa forme actuelle, la médiation a tendance à être omniprésente dans bon nombre de secteurs du monde moderne. Elle ratisse large car elle passe de la famille au quartier, de l'école au milieu de travail et aux grands ensembles socio-économiques. Elle prend même une dimension internationale. Elle couvre ainsi un champ très étendu. Elle embrasse non seulement la prévention de conflits ou de différends mais aussi elle s'attèle à leur résolution, à l'établissement ou au rétablissement d'une relation sociale¹ entre des individus ou des groupes.

Si elle se définit comme une action de mettre en relation deux personnes ou deux parties, la médiation, cette « *façon nouvelle de régulation de conflits* », est cependant sur un terrain glissant où rien n'est acquis au départ et fait donc face à un certain nombre de défis à relever. Le médiateur doit réunir en effet des qualités intrinsèques telles que l'impartialité, la neutralité, l'indépendance, la discrétion, l'art dans la gestion du discours, ... A cela s'ajoute qu'il a la tâche difficile de bien choisir quelle huile mettre dans les roues d'une relation grippée et en quelle quantité pour que ce « *lubrifiant relationnel* » produise l'effet escompté².

De plus, après que ce « tiers » soit reconnu comme neutre et impartial par les parties, il doit encore expliquer sa méthodologie et définir son rôle avant de recueillir le récit, le point de vue de chacun, pas passivement, mais en encourageant les parties à formuler leurs attentes à l'égard de la médiation. Il revient au médiateur de sérier les principaux problèmes qui se posent dans une reformulation des interventions et suggérer des pistes de solutions pour finalement aboutir à un accord ou à l'échec si les parties ne parviennent pas à s'entendre³.

La matière sur laquelle travaille le médiateur, à savoir le conflit, est de toute autre nature. Il est souvent issu d'une situation complexe, non apparente, revêt plusieurs formes et beaucoup de sortes de conflits peuvent être réunis chez un même individu. Un conflit est multidimensionnel et derrière un conflit se cachent d'autres conflits à l'état latent⁴.

Pour faire face à toute cette problématique, la vigilance et la perspicacité sont de mise, sans oublier un grain de tact, de savoir-faire, un énorme stock de ressources morales mais aussi la créativité dans la recherche de solutions en vue de la pacification du conflit.

La gestion de cet éventail de qualités citées et bien d'autres selon des situations qui se présentent, est un parcours de combattant et un grand défi que le médiateur est appelé à relever.

Dans les lignes qui suivent, il est question d'examiner les contours de certaines attitudes que le médiateur est censé adopter telles que circonscrites dans le cours de médiation dans le double cadre contextuel et pratique et surtout lors des travaux d'analyse en groupes.

¹ Vincent de Briant et Yves Palau, *La médiation. Définition, pratiques et perspectives*, Paris, Editions Nathan/HER, 1999, p.11.

² Maurice Nanchen, *La médiation scolaire ou l'histoire d'une stratégie pour mieux vivre*, Sion, IUKB, 10 janvier 2001, p.3 (www.f-d.org/mediation-ecole/Nanchen-mediationscolaire.htm).

³ Vincent de Briant et Yves Palau, *op.cit.*, pp.13-14.

⁴ Notes de cours de médiation de Jacques Faget, FUSL, février 2009.

L'indépendance du médiateur

Le médiateur scolaire, pénal ou local, est d'une manière ou d'une autre dans une institution dont il risque de subir des pesanteurs.

Dans un établissement scolaire, le décret « D plus » tel qu'actualisé jusqu'en février 2008⁵, le médiateur est sous l'autorité du Coordinateur et celui-ci doit faire un rapport annuel au Gouvernement sur les résultats obtenus en matière de prévention de la violence à l'école, dans le domaine de lutte contre le décrochage scolaire et l'absentéisme ainsi que sur la collaboration avec les Services d'Aide à la Jeunesse (art. 39).

Dans ces conditions, la position du médiateur dans un établissement scolaire n'est pas des plus facile à tenir. Que doit-il mettre dans son rapport à son chef hiérarchique qu'est le coordinateur ? Que doit-il dire et ne pas dire au directeur de l'établissement ? N'est-il pas légitime que le chef de l'établissement veuille bien savoir ce qui se passe dans une institution dont il a la responsabilité ?

Le médiateur se trouve devant presque un dilemme de mériter la confiance de ses « clients » (élèves, professeurs, parents) en gardant au secret ce qu'il a appris d'eux par des entretiens mais également il doit sauver ses bonnes relations avec le chef de l'établissement.

Le cadre juridique en la matière est elle-même à la limite de l'ambiguïté : l'article ci-haut cité précise que le médiateur scolaire « *n'est pas tenu de révéler au chef d'établissement des faits dont il estime avoir connaissance sous le sceau du secret* » mais qu'en même temps « *il doit pouvoir révéler tout fait dont il a connaissance et qui est susceptible d'influer sur l'organisation ou la bonne marche d'un des établissements où il est affecté au coordonnateur dont il relève* ». En outre, selon toujours cet article, le médiateur doit veiller à « *éviter tout acte, tout propos, toute initiative qui pourrait nuire à l'autorité du chef d'établissement. Le cas échéant, il prend conseil auprès de son coordonnateur et suit les directives qu'il en reçoit* » (art. 38).

Il est clair que si le médiateur peut être relativement indépendant par rapport au chef de l'établissement, son indépendance envers son coordinateur est limitée par la loi. Sa position dans « la tiercité » n'est pas chose aisée.

Le même décret enjoint au médiateur à collaborer avec d'autres services tels que les centres psycho-médico-sociaux, les conseillers et autres différents Services d'Aide à la Jeunesse ainsi qu'avec les travailleurs du secteur de l'éducation permanente. Ces différentes parties doivent et « *dans le respect des missions propres aux uns et aux autres* », établir une concertation soutenue avec les intervenants sociaux engagés par les services urbains mis en place par des villes et des communes en matière de sécurité, de prévention des toxicomanies (art. 38).

La collaboration entre différents services est bonne pour maximiser leur efficacité, mais le médiateur, tenu par le secret, a sûrement plus de difficultés à parler de son travail que ses collègues car il doit mesurer ses mots pour ne rien révéler de ce qu'il a appris de part son travail.

Dans la médiation pénale, la situation est plus claire. Les assistants de justice sont requis par le Procureur du Roi pour faire de la médiation pour des dossiers que celui-ci juge qu'il peut s'en défaire pour ne pas surcharger la justice. Le médiateur doit soumettre l'accord des parties au Procureur qui l'entérine et est appelé à contrôler l'exécution de l'accord.

⁵ Décret du 15/02/2008 publié au Moniteur belge du 01/04/2008.

Il est vrai que la confidentialité et l'indépendance exigées au médiateur ne sont plus de mise en médiation pénale car le Procureur du Roi, qui n'a pas assisté au récit, reçoit le rapport et le sanctionne. La tutelle administrative est claire. Le médiateur pénal doit rendre compte. Sa manœuvre est limitée car il ne peut pas prendre l'initiative. Il attend que le Procureur lui envoie des dossiers. Il n'a pas la latitude de ses collègues de la médiation scolaire ou locale.

La médiation pénale s'opère dans un cadre légal et réglementaire. Elle découle de la loi du 10 février 1994 et son arrêté royal d'application du 24.10.1994 (MB 01.11.94)⁶. Elle est requise par le Procureur du Roi. Il décide de l'opportunité de poursuivre un fait délictueux ou non notamment quand ce fait ne peut occasionner un emprisonnement de plus de deux ans. Il invite les deux parties à se rencontrer via un assistant de justice qui joue le rôle de médiateur. L'auteur coupable doit reconnaître son tort et la victime doit accepter la réparation. Toutes les procédures et les formes de réparation sont précisées dans le Code d'instruction criminelle. Le médiateur établit ce dialogue dans les limites de la loi. Il n'a pas une large latitude de manœuvre. C'est une alternative à la tenue et à la lourdeur d'un procès en bonne et due forme en vue de désengorger les dossiers judiciaires.

L'Assistant de médiation va s'entretenir avec les deux parties, ensemble ou séparément et dresse un procès verbal pour dire que la médiation a réussi ou pas. On voit mal les deux parties se refuser à la médiation dès lors que le Procureur a décidé de procéder ainsi, ce qui peut être une frustration pour la victime qui aurait aimé un procès en bonne et due forme. De même le prévenu ne peut pas refuser la médiation car dans ce cas le procureur se ressaisit du dossier et poursuit l'infraction devant une juridiction pénale avec risque d'un casier judiciaire alors que dans le cas d'un accord avec une réparation acceptée et accomplie, l'action publique est éteinte.

La médiation pénale dans son aspect *sensu lato* qui consiste à obtenir de l'auteur des mesures coercitives comme l'acceptation d'une mesure de formation, de travail d'intérêt général ou de suivi thérapeutique, et dans lequel l'auteur est le seul consulté, n'est pas à proprement parler une réelle médiation contrairement à l'autre aspect de *sensu stricto* qui est une tentative de conclusion d'un accord entre les deux parties, à savoir l'auteur et la victime⁷.

A cela s'ajoute que dans l'idéal absolu de la médiation, « *un abandon maximal de la loi* » est à envisager au profit de « *processus volontaires et consensuels* » fondés entre autres sur la résolution des conflits via le dialogue⁸.

Le médiateur doit se départir des pesanteurs de l'institution mais également son indépendance par rapport aux parties est gage de réussite dans la recherche d'une solution aux conflits.

⁶ <http://users.win.be/barreau.neufchateau/pages/mediationpenloi.htm>

⁷ Christophe Mincke, « La proximité dangereuse. Médiation pénale belge et proximité », p. 461 in *Revue internationale de théorie du droit et de sociologie juridique*, N° 63-64/2006. Droit et Société, pp. 459-487.

⁸ Idem, p. 462

Le recueil du récit

La médiation emploie une méthode : la verbalisation. Jusqu'où peut-on aller dans le recueil du récit ? Creuser le discours ou rester à la surface ?⁹ Quelle attitude va adopter le médiateur devant une « *verbalisation excessive* » c'est-à-dire quand l'interlocuteur se lance dans « *une abondance trop importante de parole qui finit par agacer, gêner, inhiber, empêcher le dialogue c'est-à-dire l'entretien, l'échange verbal* ». Cela est d'autant plus grave que « *la personne adoptant ce type de comportement verbal ne tient pas compte de ceux qui l'écoutent et ne tente pas d'établir une relation (efficiente) avec la ou les personnes présentes* »¹⁰.

Ce travail de verbalisation, de recueil de la parole, de savoir écouter l'autre sans l'interrompre, le médiateur doit l'insuffler à ses interlocuteurs pour que le dialogue puisse aboutir à quelque chose de constructif¹¹.

Cependant c'est devant des gens de culture souvent différente de la sienne que le médiateur aura affaire.

La culture a certes une multitude de définitions mais le trait commun qui revient est que « *la culture peut être considérée comme un ensemble de systèmes symboliques, au premier rang desquels se situe le langage et avec lui la parole. Or celle-ci est un instrument avec lequel l'homme façonne sa pensée, exprime ses sentiments, manifeste ses émotions* »¹². Conséquemment le discours va être affecté par des attitudes générées par rapport « *aux valeurs de la culture de départ et aux valeurs de la culture d'arrivée* »¹³.

Le langage non-verbal ne sera pas moins déterminant pour décoder le discours. La poignée de main, le hochement de la tête, la tenue vestimentaire, le regard, la tonalité de la voix, ... sont autant de signaux qui vont influencer sur la qualité du récit. Dans ce cadre, des études ont montré que la première poignée de main est significative à maints égards : tendre la main trop bas peut être une manière d'obliger celui qui la reçoit à s'abaisser ; prolonger sa durée peut être une façon de mettre l'interlocuteur à l'aise ; quand la poignée de main est accompagnée du toucher sur l'épaule, cela peut faciliter la collaboration entre deux personnes¹⁴.

Dans le même registre, la culture du médiateur n'est pas nécessairement celle des « médiés ». Les traits culturels de deux parties peuvent être en confrontation comme dans certaines communautés urbaines dans lesquelles les valeurs traditionnelles sont dominantes. En médiation urbaine, les formatrices ont donné un exemple frappant d'un propriétaire qui avait un contrat de bail avec une annexe qui réglait entre autres, pour ses locataires, les rapports hommes-femmes dans le bâtiment.

Le contexte multiculturel n'influe pas seulement sur le travail du médiateur pour des conflits dans de grands ensembles urbains. Le constat est que dans des établissements scolaires, le

⁹ Notes de cours « méthodes d'analyse en groupes », médiation scolaire, FUSL, mai 2009

¹⁰ <http://www.vulgaris-medical.com/encyclopedie/verbalisation-excessive-9369.html>

¹¹ idem

¹² Jean Caune, Culture et communication. Convergences théoriques et lieux de médiation, Presses universitaires de Grenoble, 2006, p.31.

¹³ Ahmad Aminian, *Médiation et champs culturels différenciés*, mai 2009 (www.mediation-scolaire.be).

¹⁴ Guy Barrier, La communication non-verbale. Comprendre les gestes : perception et signification, Paris, ESF éditeur, 2006, p.12.

problème se pose avec la même acuité. Dans les écoles « *la pluralité des cultures au sein d'une classe rend caduque la transmission d'un code social unique et fort* »¹⁵.

Devant de telles situations, le médiateur aura à adopter une attitude délicate de se décentrer de ses références culturelles en vue d' « *accéder à une neutralité culturelle sans pour autant nier son identité* »¹⁶.

C'est du moins la condition *sine qua non* d'une écoute empathique que doit manifester le médiateur envers son interlocuteur. Ce dernier va s'exprimer avec des messages verbaux et non-verbaux. Le médiateur aura à les reformuler pour être sur la même longueur d'ondes que son interlocuteur en face.

C'est du moins ce que suggère Carl Rogers¹⁷ qui a développé cette méthode utilisée également dans la thérapie. Il préconise d'accueillir le client avec « *chaleur* » c'est-à-dire- un « *accueil inconditionnel* », qui « *accepte la personne telle qu'elle dans l'ici et maintenant, avec le cadre de référence qui lui est propre* », donc sans jugement ni *a priori*, mais avec une considération positive. A l'instar d'un thérapeute, le médiateur doit être « *capable de comprendre une situation non pas depuis son cadre de référence, mais depuis celui de son patient* ».

Dès lors que des recherches ont montré que « *parler d'un événement émotionnel soulage* »¹⁸, le médiateur a un sacré boulot de se faire le plus discret possible, voire le plus absent possible, pour permettre à son interlocuteur de parler de ses émotions sans verser dans l'excès.

Sur ce chapitre du recueil du récit, le médiateur est appelé également à gérer des situations dans lesquelles les parties seront dans une relation inégale¹⁹ : dans la médiation scolaire, le statut du professeur ne va-t-il pas inhiber l'intervention de l'élève lors du face à face éventuel entre les parties ? Il en sera de même pour un père et son enfant ou un époux et sa femme. L'attitude « *de l'entre-deux* » sera difficile à tenir mais c'est tout à l'honneur du médiateur qui se rappellera à chaque étape, qu'il doit se placer entre deux parties et leur prêter une oreille attentive de façon égale et impartiale.

L' « *a-territorialité* » est un autre défi que le médiateur doit relever dans ce cadre bien précis. Elle peut être une référence géographique mais aussi de la parole, c'est-à-dire que le médiateur renonce au « *savoir déjà-là avant la rencontre* » et s'allège quelque peu des idéaux. L'objectif visé étant de permettre à quelqu'un qui s'adresse à lui, « *de trouver des issues à ce qu'il éprouve comme une impasse* »²⁰.

¹⁵ Maurice Nanchen, op. cit., p. 3.

¹⁶ Note de cours, Médiation locale « in concreto », octobre 2009.

¹⁷ http://fr.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers.

¹⁸ Emmanuelle Zech, « La verbalisation des expériences émotionnelles : effets sur la récupération émotionnelle et les bénéfices perçus », in J. M. Colletta et A. Tcherkassoff (Eds.), *Actes du colloque "Emotion, interaction & développement : rencontre internationale"* (pp. 105-109), Grenoble, France, 28 et 29 juin 2001. (http://www.ecsa.ucl.ac.be/personnel/zech/Colloque_Grenoble_2001.pdf).

¹⁹ Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, *La médiation : une justice douce*, Paris, Editions Syros-Alternatives, 1992, p.263.

²⁰ <http://www.labiso.be/?page=VisualiserContenuOuvrage&Id=433>.

La neutralité du médiateur

Le médiateur est un tiers qui établit un lien entre deux personnes antagonistes, pour les amener à établir un dialogue constructif. Pour y arriver, la neutralité et la flexibilité sont des maîtres-mots, tout cela avec une « *vigilance neutre* ». Le médiateur se place entre deux parties « *pour participer à une pratique à double existence paradoxale : être et non pas être avec deux parties* », ce qui est « *une position extrêmement difficile à tenir* »²¹.

Par ailleurs, qui dit médiation dit « *intercession entre deux individus* » par un tiers. Or par cette intervention, « *ce tiers influe nécessairement, même de manière involontaire, sur les parties et surtout sur ce qui sera le produit de cette intercession* »²². L'on peut affirmer d'ailleurs que le médiateur manipule la nature de l'échange par la « *reformulation* » car ainsi il ne prend du discours des « *médiés* » que ce qui l'intéresse²³. La pratique étant ainsi, la neutralité y subit un coup.

Pour asseoir sa notoriété, le médiateur a intérêt à réussir ses médiations. Il sera amené à manifester ainsi une « *neutralité bienveillante* » en faisant recours à « *de subtiles formes de manipulation ou de coercition* » notamment dans la médiation pénale. Le médiateur est mis ainsi dans une position difficile « *de ne pas se départir de son rôle et de jouer le rôle de médiateur arbitre* »²⁴. Sa neutralité bute encore à la difficulté de « *convertir les positions différentes, incompatibles et conflictuelles en un consentement mutuel auto-constituant par les parties* »²⁵.

La neutralité du médiateur est mise à rude épreuve quand on sait que son action peut être un élément déstructurant des systèmes informels de résolution de conflits existant dans certaines communautés urbaines à concentration "ethnique". Celles-ci font recours dans leur vie quotidienne à certaines pratiques, à certaines valeurs traditionnelles du pays d'origine.

L'implantation de structures de médiation dans de tels quartiers ne risque-elle pas de produire un effet inverse à celui recherché ? En effet, l'introduction mécanique de ces structures de médiation risque de remettre en cause les régulations informelles opérationnelles et par voie de conséquence, contribuer à accélérer la dégradation du tissu social²⁶.

Dans les quartiers urbains, il est reproché quelquefois au médiateur de se substituer aux autres services. Ainsi par exemple pour un conflit entre bailleurs et locataires, comme les arriérés d'impayés de loyers, un agence de recouvrement serait la mieux indiquée et une juridiction se révélerait être plus protectrice des débiteurs, car elle a la latitude d'examiner la validité du contrat et peut éventuellement accorder des délais plus longs dans le paiement²⁷.

La médiation urbaine pêche au principe de neutralité car elle se départit de son « *a-territorialité* » notamment quand le médiateur, à l'instar d'un enquêteur, est obligé de se déplacer pour constater les faits sur le lieu. Il se fait une idée et sa neutralité peut s'en trouver compromise.

²¹ Ahmad Aminian, *op. cit.*, (www. médiation-scolaire.be).

²² Vincent de Briant, Yves Palau, *op.cit.*, p.7.

²³ Notes de cours de médiation de Jacques Faget, FUSL, février 2009.

²⁴ Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, *op.cit*, p.264

²⁵ Ahmad Aminian, Médiation et champs culturels différenciés, mai 2009 (www. médiation-scolaire.be).

²⁶ Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, *op. cit.*, p.262.

²⁷ Idem, p.262.

Le médiateur, contrairement au conciliateur, n'a pas obligation de résultats ; il s'affirme par sa méthodologie visant notamment à la restauration de la communication entre les protagonistes²⁸. Mais dans la pratique, la réalité est toute autre. La question de la « rentabilité du médiateur » a été mise sur le tapis. C'est notamment le cas dans la médiation pénale où l'on peut mettre en parallèle l'action du juge et du médiateur. Des études comparatives menées aux Etats-Unis ont montré, à partir des affaires traitées par les deux institutions, que « *la productivité des juges était supérieure à celle des médiateurs* ». Même si ce mode de calcul souffre du fait qu'il ne prend pas en compte « *les effets indirects de la médiation en matière de qualité de vie* »²⁹, il n'est pas moins vrai que cette idée de résultat se pose en de termes à peine voilés. Le médiateur doit-il imposer des solutions pour aller vite et donc « faire du chiffre »³⁰ en sacrifiant la qualité ? En procédant ainsi, le médiateur ne sort-il pas de sa neutralité, de son rôle de tiers sans pouvoir de décision ?

²⁸ Notes de cours de médiation de Jacques Faget, op.cit.

²⁹ Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, *op.cit.*, p.260

³⁰ Note cours de médiation pénale (contexte), FUSL, mai 2009.

Conclusion

Le médiateur a des défis énormes à relever. La tâche est ardue mais pas impossible. Que ce soit pour son indépendance ou pour sa neutralité, les recettes existent et les cours de médiation en ont donné quelques unes.

Le médiateur construit son « identité professionnelle » et donc son indépendance par des discussions enrichissantes, des expériences de ses collègues sur ce sujet bien précis. Comment les collègues font-ils pour rester indépendants ? Des discussions à bâtons rompus avec ses pairs répondent à certaines de ses interrogations et lui permettent d'ajuster son action en conséquence.

« La bonne intelligence du médiateur »³¹ l'aidera à maintenir sa neutralité pour être ce tiers impartial qui inspire confiance aux deux parties à médier. C'est ainsi que le cadre législatif en matière de médiation scolaire insiste sur la confiance. La médiation doit différer d'un audit et cette confiance doit remplacer l'autorité à l'école.

Pour la médiation pénale, le médiateur s'attèlera à « déjudiciariser des situations »³², rompant ainsi avec le système classique qui tranche le litige, départage les parties. La médiation doit être un instrument de rapprochement des parties. Dans ce cadre, la neutralité du médiateur c'est prendre la juste distance entre les parties. Malgré le déséquilibre qui peut exister entre elles comme par exemple dans le pénal entre l'auteur et la victime³³, le médiateur est là pour les aider à trouver un accord et joue de ce fait le rôle de traducteur et d'aide à l'interprétation, quitte à « faire le deuil de la vérité »³⁴.

Le médiateur adopte des positions multiples en fonction de l'évolution de la situation. Cette possibilité d'adopter des postures différentes se justifie car ce qui est important, c'est d'ouvrir des espaces, de « mettre du vide », de se placer en retrait, dans une position de « non-savoir »³⁵.

Dans sa pratique quotidienne et contrairement à d'autres métiers, le médiateur travaille chaque jour sur une matière nouvelle et est loin de tomber dans la routine quotidienne comme cela se rencontre dans d'autres domaines. De ce fait, la médiation ne peut qu'être un métier passionnant.

³¹ Notes, cours de médiation scolaire (contexte), FUSL, mars 2009.

³² Notes de cours de médiation locale (in concreto), FUSL, septembre 2009.

³³ Christophe Mincke, op. cit., p.466.

³⁴ Notes, méthodes d'analyse en groupes, FUSL, octobre 2009.

³⁵ Notes, méthodes d'analyse en groupes, FUSL, octobre 2009

Bibliographie

Ouvrages

- Aminian Ahmad, *Médiation et champs culturels différenciés*, mai 2009 (www.médiation-scolaire.be).
- Barrier Guy, *La communication non-verbale. Comprendre les gestes : perception et signification*, Paris, ESF éditeur, 2006.
- Bonafé-Schmitt Jean-Pierre, *La médiation : une justice douce*, Paris, Editions Syros-Alternatives, 1992
- Caune Jean, *Culture et communication. Convergences théoriques et lieux de médiation*, Presses universitaires de Grenoble, 2006.
- de Briant Vincent et Palau Yves, *La médiation. Définition, pratiques et perspectives*, Paris, Editions Nathan/HER, 1999.
- Décret du 15/02/2008 publié au Moniteur belge du 01/04/2008.
- Mincke Christophe, « La proximité dangereuse. Médiation pénale belge et proximité », in *Revue internationale de théorie du droit et de sociologie juridique*, N° 63-64/2006.
- Nanchen Maurice, *La médiation scolaire ou l'histoire d'une stratégie pour mieux vivre*, Sion, IUKB, 10 janvier 2001, p.3
- Zech Emmanuelle, « La verbalisation des expériences émotionnelles : effets sur la récupération émotionnelle et les bénéfices perçus », in J. M. Colletta et A. Tcherkassoff (Eds.). *Actes du colloque "Emotion, interaction & développement : rencontre internationale"*, Grenoble, France, 28 et 29 juin 2001.

Sites internet consultés

<http://users.win.be>

<http://www.f-d.org>

<http://www.vulgaris-medical.com>

<http://fr.wikipedia.org>

<http://www.ecsa.ucl.ac.be>.

<http://www.labiso.be>

<http://www.médiation-scolaire.be>

Notes manuscrites : cours de médiation (pénale, scolaire et locale) et méthodes d'analyse de groupes, FUSL, 2009.