

Intervention aux journées d'études de la FN3S, Nantes, juin 2009
LES APPORTS DE LA MÉDIATION EN PROTECTION DE L'ENFANCE

[Michèle Savourey](#)

Association jeunesse et droit | « [Journal du droit des jeunes](#) »

2009/9 N° 289 | pages 26 à 32

ISSN 2114-2068

DOI 10.3917/jdj.289.0026

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-journal-du-droit-des-jeunes-2009-9-page-26.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Association jeunesse et droit.

© Association jeunesse et droit. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Les apports de la médiation en protection de l'enfance

par Michèle Savourey*

L'«approche-médiation» en matière de protection de l'enfance ne peut se confondre avec la médiation familiale pratiquée en Service indépendant à la demande directe des intéressés ou d'un Juge aux Affaires familiales. L'Approche-médiation permet d'articuler les missions habituelles de la Protection de l'enfance contractuelle ou judiciaire avec l'esprit et les principes de la médiation familiale. Elle augmente l'implication des familles et diminue les risques de blocage, opposition ou démission des parents.

Dans le cadre de son exposé aux journées d'études de la FN3S, Michèle Savourey s'est surtout attachée à développer les grandes lignes de cette nouvelle pratique professionnelle et à en montrer l'intérêt tant pour les familles que pour les intervenants. Elle précise toutefois que cette «Approche-médiation» est une intervention familiale où la prise en compte du travail avec les jeunes se fait comme habituellement. Ces derniers sont d'ailleurs associés directement à la démarche, à un moment ou un autre, selon leur âge, leur maturité et leur vulnérabilité.

I. Introduction

Venir parler de la médiation dans un colloque important de la protection de l'enfance, s'inscrit dans l'évolution générale des pratiques professionnelles. C'est un signe des changements actuels des politiques publiques familiales.

Lorsque j'ai commencé mon exercice professionnel de psychologue clinicienne dans des institutions pour enfants, dits «cas sociaux» dans les années 70, on ne se souciait guère des familles. Les contacts avec celles-ci étaient réduits au strict nécessaire par la réglementation. Nous pensions, nous les professionnels, que nous étions là pour «apporter du meilleur» aux enfants⁽²⁾ que ce qu'ils vivaient dans leur milieu familial. Nous limitions même les séjours des jeunes en famille (W.E. ou vacances) afin que les progrès escomptés par nos actions quotidiennes auprès d'eux, ne soient pas neutralisés, voire contrecarrés lors des retours chez eux.

C'est dire que l'action éducative voire thérapeutique résidait essentiellement dans celle de «changer l'eau et l'aquarium» du poisson. En retirant ce dernier d'une eau altérée par toutes sortes

d'impuretés et en le mettant dans une eau purifiée, bonifiée, nous espérions qu'il allait devenir un beau poisson ! Parfois on ajoutait dans l'eau quelques ingrédients (séances chez le psychologue, entre autres) et très souvent nous étions amenés à le changer d'aquarium. C'est ainsi qu'il était fréquent que des jeunes soient placés dès leur plus jeune âge (5-6 ans) jusqu'à leur majorité, avec parfois de nombreux changements de résidence sans que cela ne nous pose trop de questions.

Après cette époque «sans les parents» où nous pensions que le meilleur pour réparer les enfants était de leur offrir un milieu substitutif, on a commencé à vouloir faire une place aux parents. Oh pas très grande, mais quand même !

Travaillant en institution, nous nous déplaçons pour aller les voir ou voir le jeune «dans son cadre de vie». C'était l'occasion d'échanges, mais également l'occasion d'un recueil d'informations

qui nous semblaient importantes pour «mieux comprendre» les difficultés des jeunes qui nous étaient confiés. La misère, la promiscuité, les difficultés matérielles, les pauvretés affectives étaient souvent au rendez-vous. Au début, en tant que psychologue, j'ai été chargée, comme d'autres collègues psychologues ailleurs, de ces visites à domicile. Il fallait des spécialistes pour ne pas se laisser «piéger» et pour ménager aux jeunes la bulle protectrice de leurs éducateurs.

Pourtant, en allant à la rencontre des parents nos représentations des familles ont évolué. Les parents perçus jusque là essentiellement comme nocifs, pathogènes, devenaient surtout des parents en difficulté, en souffrance. Il fallait les aider. Nos actions devaient contribuer à les associer davantage aux actions entreprises pour leurs enfants et adroitement les conseiller pour faire de même. Ce qui n'était pas toujours probant, mais

Psychologue clinicienne, thérapeute familiale, médiatrice familiale D.E., formatrice, auteur; michelasavourey@free.fr

- (1) Voy. à cet égard M. Savourey, «Rebonds sur la médiation familiale», J.-L. Rongé, «Médiation, droit à la parole et intérêt de l'enfant», A. Berthy-Cailleux, «Le droit de l'enfant d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant. L'article 12 alinéa 1 de la CIDE - va-t-il devenir caduc ?», *JDJ* n° 287, septembre 2009, p. 13-24.
- (2) Tout au long de l'exposé, le terme «enfant» sera utilisé dans un sens générique pour évoquer autant les enfants que les adolescents.

La médiation familiale a aujourd'hui sa place dans les dispositifs législatifs du champ de la famille

nous pensions sincèrement être dans la seule vérité.

Entre temps, j'avais quitté les institutions pour exercer en milieu ouvert, en mandat administratif, celui qui manie de la même main «l'aide et le contrôle». Là notre mission était d'éviter, autant que faire se peut, le placement des jeunes en accordant aide et soutien à toute la famille... Enfin, cela vous connaissez, car nous sommes là dans une période plus récente.

Depuis de nombreuses années maintenant nous savons tous que pour aider un enfant il faut avant tout aider ses parents. Nos actions visent donc essentiellement ces derniers tout en gardant un œil (voire deux) sur l'enfant. Nos types d'aide ont évolué et se sont diversifiés.

Nous avons mis en place des centres de soins pour les jeunes, mais également des centres de guidance pour les parents (pour leur montrer le chemin en quelque sorte)... On assure des «suivis» (comme pour être derrière eux et voir où ils vont !), des prises en charge éducatives, thérapeutiques, sociales (là, on les porte).

Plus récemment, nous les soutenons (par en dessous c'est mieux pour qu'ils tiennent debout !). Le plus souvent, de façon plus ou moins visible, nous sommes, il faut le dire, plutôt au dessus, à les regarder, à les observer, à les analyser, à les superviser, à les synthétiser. À voir ce que l'on peut mettre en place «pour eux». On cherche à comprendre les carences, les manques, les défaillances, les dysfonctionnements et à envisager comment remédier ou pallier à leur vulnérabilité. Comment induire les changements souhaités ? Comment les faire adhérer à nos visions, à nos hypothèses, à nos solutions ?

Mais de plus en plus - et les lois de janvier 2002 sur le droit des usagers, mars 2002 sur l'autorité parentale, mars 2007 sur la protection de l'enfance⁽³⁾ - y sont pour quelque chose, nous voulons faire «avec» les familles, les parents, et non plus «pour» eux. Ah là, ce n'est plus la même chose ! On nous dit et on se dit qu'il faut même travailler avec leurs compétences, leurs potentialités. Plus

question de les juger, de les stigmatiser, de les contrôler (en tout cas trop ouvertement). Nous devons réaffirmer leur place, leurs droits, les accompagner... Mais pour cela, il faut apprendre à manier les paradoxes et à unir des vents contraires, ce qui n'est pas toujours facile.

En effet, comment au delà des bonnes intentions et des belles paroles :

- énoncer la nécessité de protéger les enfants sans stigmatiser les parents ?
- souligner, renforcer les compétences, les potentialités des personnes alors qu'il faut dans le même temps leur signifier les défaillances et signaler aux autorités les manques à l'enfant ?
- constater, analyser, évaluer la dangerosité des situations sans avoir à porter de jugement c'est à dire à qualifier des comportements et à en tirer des conclusions ?
- construire une vraie relation d'aide et d'accompagnement des parents alors qu'ils se montrent souvent peu coopératifs et si peu ou pas demandeurs ?

C'est avec ces paradoxes que, comme beaucoup d'entre vous certainement, j'ai cherché à évoluer dans mes pratiques professionnelles. Mes compétences complémentaires en approche systémique m'ont permis de progresser dans cette direction. J'ai appris les vertus de la «position basse» pour encourager les intéressés à occuper une meilleure place que celle qu'on leur assigne habituellement. Mais cela n'était pas suffisant pour qu'ils aient réellement les moyens de se montrer compétents à résoudre leurs difficultés.

Ma formation en médiation familiale m'a amenée à changer de regard sur les difficultés d'une famille, à modifier ma pratique professionnelle, me donnant des moyens concrets pour être plus efficace. Mais avant cela, je dois vous dire quelques mots sur la médiation. Essentiellement ce qui la fonde, ses prin-

cipes, avant de voir comment elle peut contribuer à offrir aux acteurs de la protection de l'enfance de nouvelles façons de voir, de penser et d'agir.

II. La médiation familiale

De nombreuses initiatives et pratiques professionnelles diverses se sont réclamées du champ de la médiation familiale, mais celle-ci à émergé petit à petit comme pratique spécifique à part entière, sans confusion avec d'autres métiers du champ familial. Une définition précise en a été retenue par les pouvoirs publics, des repères éthiques et déontologiques en ont affiné les contours, les limites. Une nouvelle profession est née, validée par un diplôme d'état créé en décembre 2003⁽⁴⁾. La médiation familiale exercée par des professionnels qualifiés formés dans des centres de formation spécialement agréés, a aujourd'hui sa place dans les dispositifs législatifs du champ de la famille.

A. La définition de la médiation familiale, adoptée par le Conseil national consultatif de la médiation familiale en 2002 et confirmée lors de la création du diplôme d'état en décembre 2003, est la suivante : «*La médiation familiale est un processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation dans lequel un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision, le médiateur familial, favorise, à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, leur communication, la gestion de leur conflit dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution.*»

B. La médiation familiale s'initie selon des démarches différentes :

- **la médiation spontanée ou conventionnelle** s'engage sur une démarche directe des intéressés, qu'ils y aient été

(3) Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale; loi n° 2002-305 du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale; loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

(4) Décret n° 2003-1166 du 2 décembre 2003 portant création du diplôme d'État de médiateur familial;

La médiation familiale n'est pas qu'une combinaison savante de savoirs

incités ou non par un professionnel, une personne de leur entourage ou informés par tout autre moyen;

- **la médiation est judiciaire** lorsqu'elle a été proposée par un juge aux affaires familiales à des parties en conflit et qu'après avoir recueilli leur accord le magistrat a désigné un service ou un médiateur pour l'engager.

La loi qui fonde la reconnaissance officielle de la médiation dans le monde judiciaire date de 1995 ⁽⁵⁾, avec son décret d'application de 1996 ⁽⁶⁾. Il s'agit là de la médiation «*généraliste*», celle qui peut s'appliquer à tout type de contentieux.

La médiation, familiale cette fois, a pris place dans le champ législatif dans la loi sur l'autorité parentale du 4 mars 2002 ⁽⁷⁾ ainsi que dans la loi sur le divorce de mai 2004 ⁽⁸⁾ (entrée en vigueur en janvier 2005). Dans ces deux textes le juge aux affaires familiales peut, afin de faciliter la recherche d'ententes entre parents ou pacifier leur séparation «*proposer une médiation et après avoir recueilli leur accord désigner un médiateur familial pour y procéder*». Il peut également, et cela sans leur accord préalable, «*les enjoindre de rencontrer un médiateur familial qui les informera sur l'objet et le déroulement de la médiation*», libre à eux ensuite d'engager ou non la démarche.

Quel que soit le contexte d'intervention, les intéressés s'engagent **librement et directement** dans la démarche qui consiste toujours à soutenir la capacité des personnes impliquées à dialoguer, se questionner et à prendre par elles-mêmes des décisions communes.

J'ajoute qu'en service indépendant les intéressés participent financièrement aux séances en fonction de leurs revenus; les services agréés étant subventionnés en partie par les prestations CAF et d'autres organismes.

C. Les fondements théoriques de la médiation

Tout acte professionnel se réfère de façon plus ou moins explicite à des pré-supposés, à des principes; il n'est jamais neutre. La médiation familiale n'est pas qu'une combinaison savante de savoirs, savoirs-être et savoirs-faire, mais c'est aussi du sens proposé, choisi. Du sens à

travers des principes éthiques à respecter, des convictions à partager, un cadre méthodologique à vivre et à «*faire vivre*», ce que je vais évoquer maintenant.

1. Ses fondements philosophiques :

Ce sont les convictions, les postulats, les croyances, à partir desquels s'impose, s'organise un changement de regard sur les personnes et sur les situations. Certains sont plus faciles à mettre en œuvre que d'autres... Je les résumerai en quatre points :

- croire en la bonne foi des personnes, croire en leur compétence entre autres à avoir des perceptions, des idées aussi valables que les nôtres;
- croire aux capacités des personnes à définir leurs propres besoins et leurs solutions, à condition qu'elles reçoivent un accueil et un accompagnement appropriés;
- croire que la façon d'intervenir auprès des personnes en difficulté passagère ou non, est au moins aussi importante que le résultat et plus dynamique (parce que l'implication n'est pas la même, ni les effets non plus);
- croire qu'une approche empathique et sans jugement par des intervenants renforce le niveau d'estime de soi et le sentiment de contrôle de sa propre vie.

2. Ses grands principes :

Adopter un changement de regard c'est fondamental, mais celui-ci doit se traduire dans la pratique par des convictions, des principes, des compétences, des habiletés à conforter ou à acquérir. Pour en citer quelques uns :

- la médiation intègre une vision systémique globale des situations. Elle inclut les points de vue de toutes les personnes concernées;
- chacun est dans son rôle et à sa place, sans subsidiarité;
- le conflit, la crise et la confrontation sont utilisés comme vecteurs de changements;

- l'accent est mis sur les compétences, les forces et les besoins des personnes plutôt que sur les limites, les manques et les problèmes;

- chaque reproche, plainte, blâme, colère, agressivité est transformé en termes de besoins personnels à satisfaire.

3. Principes déontologiques :

Ce changement de paradigme nécessite également le respect d'un cadre déontologique :

- le libre consentement des intéressés quant à l'adhésion à la démarche et l'élaboration des accords;
- le caractère confidentiel de l'exercice de la médiation familiale à l'égard des tiers quels qu'ils soient;
- la nécessaire multipartialité / autonomie technique du tiers médiateur dans l'exercice de sa mission tant à l'égard de son employeur, que des prescripteurs;
- l'importance de la qualification professionnelle du médiateur dans l'acquisition de compétences techniques spécifiques, comme dans son engagement dans la formation continue et l'analyse de la pratique régulière.

En «*service indépendant de médiation familiale*», vous l'aurez compris, le médiateur offre un espace, un temps, un lieu, une présence... mais ce qui s'y vit, ce qui s'y partage, ce qui s'y décide appartient en propre aux intéressés et uniquement à eux.

III. Médiation... et protection de l'enfance : l'«*approche-médiation*»

Bien sûr, quelle que soit la qualification de l'intervenant dans le domaine de la médiation, cette posture profes-

(5) Loi n° 95-125 du 8 février 1995, articles 21 et suivants, sur la médiation judiciaire.

(6) Décret n° 96-652 du 22 juillet 1996, titre VI bis, articles 131 et suivants, relatif à la conciliation et à la médiation judiciaire.

(7) Loi n° 2002-305 du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale, introduisant l'article 373-2-10 du code civil.

(8) Loi n° 2004-439 du 26 mai 2004, article 255, relative au divorce.

Nous intervenons en situation d'autorité, donc de contrainte

sionnelle de tiers uniquement garant du cadre avec une totale liberté des intéressés ne convient pas dans le champ de la protection de l'enfance. Ici, les missions d'évaluation, traitement et contrôle sont de rigueur, que le mandat soit administratif ou judiciaire, nous intervenons en situation d'autorité, donc de contrainte.

La neutralité du tiers n'est plus de mise; l'intervenant de protection de l'enfance est un «*tiers impliqué*», car sa mission est avant tout de concourir à la protection des jeunes. Ainsi, quelle que soit sa qualification, il n'agit pas en tant que médiateur. L'intervenant est dans ce cas non seulement garant du processus, mais également du contenu des échanges et des décisions.

De même, la règle de confidentialité ne peut s'appliquer; c'est le principe du secret partagé. L'engagement des intéressés n'est pas non plus volontaire; le plus souvent, il y a de la contrainte.

Enfin, alors que la médiation est une action limitée dans le temps en «*service indépendant*», «*l'approche-médiation*» est séquentielle. Elle s'inscrit dans des interventions plus longues, se combinant à d'autres approches. Dans les situations complexes, elle permet d'avancer pas à pas.

Ce que je veux vous exposer maintenant c'est l'adaptation de l'esprit et du processus de médiation que je nomme «*approche-médiation*» et que j'ai développé dans mon ouvrage ⁽⁹⁾. Avec cette approche nous n'intervenons pas en tant que médiateur, nous gardons nos fonctions habituelles d'éducateur, assistant social, psychologue... mais nous travaillons différemment.

Bien sûr, tous les acteurs sociaux du champ de la famille, tous les professionnels de la protection de l'enfance posent quotidiennement des actes de médiation si l'on entend par médiation au sens large, se situer à l'interface, entre telle ou telle personne, telle ou telle instance (exemples : deux parents séparés, famille naturelle/famille d'accueil, famille/école) pour atteindre l'objectif recherché.

Je suis donc certaine que ce que je vais vous exposer maintenant va vous pa-

raître par certains côtés familier, car il est sûr que vous utilisez déjà certains concepts de la médiation, que vous abordez également les personnes dans un état d'esprit de bienveillance et d'empathie fondamentale dans cette discipline. En ce sens «*l'approche-médiation*» vous apparaîtra dans une certaine continuité de vos savoir-faire et de vos savoir-être (et tant mieux !). Mais en même temps – et j'espère que cela se présentera clairement – il y a une rupture avec ce que font habituellement les acteurs sociaux, un changement de posture fondamental, des concepts et des habiletés qui s'acquièrent avec une formation complémentaire et surtout de l'expérience.

L'«*approche-médiation*» n'est pas du «*plus ou moins*» la même chose que ce que nous avons l'habitude de faire. Elle introduit de la rupture car elle redonne leur «*vraie*» place aux parents, aux familles. Entre autres, le pouvoir de décision est très concrètement partagé avec eux puisqu'ils sont impliqués dès le début du processus, dès l'évaluation jusqu'au choix des solutions. Elle oblige, de fait, les intervenants sociaux à une plus grande lisibilité de leurs actions et à travailler avec la contrainte sans ambiguïté. Celle-ci doit se traduire uniquement en termes de besoins à satisfaire pour l'enfant qui devront s'articuler à ceux des parents, nommés et validés par les intéressés. Nous n'avons pas à faire comme s'ils étaient demandeurs alors qu'ils ne le sont pas le plus souvent.

Ainsi «*l'approche-médiation*» limite l'ingérence des services publics dans la vie de familles au strict nécessaire, car l'accent est mis sur les finalités, le sens des changements et non sur la recherche des causes éventuelles de dysfonctionnements. Elle met essentiellement l'accent sur le présent et le futur et vise seulement à des aménagements concrets pour l'enfant et non à des changements en profondeur qui relèvent davantage d'un travail thérapeutique.

Avant d'illustrer mes propos par des exemples, je dois vous préciser ce qu'est

le processus. Car si la médiation est avant tout une manière de voir, de penser, elle est aussi une manière de faire. Les grands principes dont je vous ai parlé précédemment, se déclinent selon un cadre structurant, contenant et clair pour tous. Je vous présenterai d'abord le processus habituel en service indépendant, puis l'adaptation pour la protection de l'enfance.

Le processus peut se résumer en cinq étapes :

1. La première étape c'est l'accueil. L'accueil du désordre, car pour nous tous, lorsqu'il y a conflit, tout est mélangé : notre vision de ce qui pose problème et de tout ce qui s'y rattache, ce qu'on veut, ce qu'on ne veut pas, la faute à qui, tout ce qui ne va pas, les émotions, ce qu'on a déjà tenté...

Il faut, mais il n'y a là rien d'exceptionnel, écouter chacun, reformuler... Faire de l'écoute active, et nous avons tous appris cela : écouter les perceptions, les émotions, les opinions...

À la fin de cette étape le médiateur doit être capable de proposer une reformulation globale de la situation-problème qui recueille l'assentiment de tous. Elle doit inclure les perceptions et les opinions de chacun sans jugement et être la plus concise possible.

Ce premier pas permet d'apaiser les tensions car chacun s'est senti écouté, entendu et repris dans la formulation finale qui devient une formulation commune à tous. L'escalade habituelle en situation de conflits, de tensions est stoppée. Rien n'est solutionné, mais ensemble nous sommes prêts à partir dans une autre direction...

En protection de l'enfance, comme habituellement, il appartient à l'intervenant de fixer en premier lieu, s'il est en début d'intervention, le motif et les objectifs de sa mission de façon la plus concrète possible.

Ensuite, il écoute vraiment les intéressés afin que leur propre parole soit réellement prise en compte : leur évaluation de la situation, leurs tentatives antérieures, leurs attentes éven-

(9) «Re-créer les liens familiaux», Éditions Chronique Sociale 2002 - 2008, Lyon

On est dans l'écoute réciproque sans obligation d'accord...



tuelles (ils peuvent ne pas en avoir puisqu'il s'agit d'intervention sous contrainte).

À l'issue de cette étape, il est possible de synthétiser pour qui la situation est problématique (services sociaux et/ou famille ?) En quoi ? En utilisant des termes accessibles et des critères objectivables et présenter aux intéressés l'ensemble de la démarche.

2. La deuxième étape c'est le décodage des besoins. Elle est certainement la plus spécifique et fondamentale pour le processus.

Comme je l'ai évoqué dans la première partie, c'est maintenant que les perceptions, les opinions, les blâmes, les reproches vont se dire autrement.

L'objectif de cette deuxième étape sera de clarifier pour chacun les besoins profonds en jeu dans le litige. Nos «vrais» besoins se cachent sous nos émotions, nos perceptions, nos opinions, nos récriminations, nos agressions... Il faut aller les «démasquer» en quelque sorte. Peut-être faut-il définir ce que nous entendons par besoin (ce qui est différent du désir, de la demande ou même d'un intérêt). Le besoin renvoie au nécessaire, à l'indispensable pour vivre et se sentir en vie. Il renvoie davantage à «l'être» qu'à «l'avoir». Nous avons tous

des besoins fondamentaux qui ont d'ailleurs été décrits par plusieurs auteurs, dont le psychologue américain **Abraham Maslow** qui les a regroupés dans une pyramide célèbre ⁽¹⁰⁾.

Mettre à jour les besoins cachés... L'énoncé paraît simple, mais la pratique n'est pas évidente et requiert habileté et expérience. Pourtant cette étape est capitale pour faire «basculer» la situation problème en une vision plus positive de besoins multiples à satisfaire.

Le médiateur va donc aider chacun à clarifier ses propres besoins en utilisant l'écoute active, la reformulation. Je voudrais insister sur le fait que les besoins des personnes sont validés par les intéressés eux-mêmes. Ils ne sont ni induits, ni le résultat d'interprétations. C'est en cela que la démarche est spécifique et appartient véritablement aux intéressés et que nous faisons vivre le principe nommé plus haut, à savoir la conviction que nous avons tous la capacité de nommer nos besoins, même en situation difficile, si nous recevons un accompagnement approprié.

Les personnes ont, dans l'étape précédente, défini eux-mêmes ce qui leur posait problème (nous sommes toujours en service indépendant) et maintenant,

écoutées, reformulées, elles nomment, valident leurs propres besoins et ensuite prennent en compte ceux des autres. Notamment ceux des enfants qui ont pu être repérés soit par les parents eux-mêmes, soit directement par les jeunes auprès du médiateur, soit par un tiers professionnel extérieur. L'interdépendance est vivante, sans rapport de force car tous les besoins vont être considérés à égale importance. Il n'y a pas nécessité que chacun comprenne les besoins des autres, juste les entendre et les prendre en compte.

À l'issue de cette phase pour tous, les revendications de droits, les plaintes, les demandes, les peurs, les rapports de force, de menaces, sont transformés en besoins différenciés. Il a fallu les décoder, les nommer, les faire valider par les intéressés, les prioriser lorsqu'il y en a beaucoup, les faire entendre par les autres protagonistes du conflit.

Ici la médiation a changé de rythme. Nous ne sommes plus dans l'escalade, la disqualification perpétuelle, l'argumentation sans fin. On est dans l'écoute réciproque sans obligation d'accord... Et dans l'attente de la suite.

Et ce point est essentiel. La situation a basculé. Le problème ou les problèmes ne sont plus des affaires de personnes, mais des nécessités à combiner.

En protection de l'enfance, l'acteur social à ce stade garde son rôle d'expert. Il doit avant tout, qu'il soit travailleur social ou psychologue, avec ses moyens habituels (entretien avec le jeune, bilan psychologique, travail en réseau...) observer, évaluer les difficultés, les risques, les facteurs de danger pour l'enfant, mais en les nommant ensuite aux intéressés comme des besoins insatisfaits. Exemples : besoin d'arriver à l'heure à l'école pour se sentir comme les autres ou besoin de ne plus être exposé à des situations violentes entre adultes ou besoin d'avoir le droit d'aimer et garder des liens avec ses deux parents. Il n'y associe ni jugement, ni causalité éventuelle, ni amorce de solution !

(10) A. Maslow, *Motivation and Personality* («Devenir le meilleur de soi-même»; Eyrolles, 2008.)

Les ententes seront révisables à telle époque ou lors de tel événement ou en cas de nouveau conflit persistant

Ensuite, après avoir nommé en termes de besoins à satisfaire le problème qui justifie son intervention, il va donner la parole aux adultes concernés. En les écoutant, en reformulant, sans interprétation, au plus juste de leur expression, le professionnel va les aider à décoder et valider leurs propres besoins qui peuvent être de tous ordres et bien différents des représentations, des «diagnostics» habituels des travailleurs sociaux.

3. La troisième étape : les options. Ce qui bloque le plus souvent lorsqu'il y a un conflit d'intérêts entre deux personnes, c'est que nous croyons le plus souvent qu'il n'existe que deux solutions : la mienne et celle de l'autre et qu'elles sont incompatibles.

La médiation à cette étape va ouvrir des possibles, en proposant un espace de créativité, où chacun, (y compris le médiateur) sera invité à suggérer des options. Du coup, la «solution» initiale de l'un ou l'autre devient une option possible, qui sera examinée au milieu du reste. Et les options du professionnel ne sont pas «meilleures» que celles des intéressés.

Les options ne sont pas discutées ou critiquées à ce moment là. L'important est d'en trouver un nombre suffisant afin d'ouvrir l'éventail des possibilités.

Cette phase pousse chacun à sortir de sa logique initiale pour se laisser déplacer vers d'autres éventualités.

C'est de façon active que le professionnel utilisant «l'approche-médiation» va impliquer les personnes concernées à chercher avec lui des options, des propositions visant à répondre à l'ensemble des besoins repérés à l'étape précédente. Ceux de l'enfant bien sûr, mais également les leurs.

4. Quatrième étape : Discussion et choix des accords. Là, les intéressés en service indépendant vont discuter, échanger sur les options possibles, rejetant celles qui ne conviennent pas à l'un ou l'autre et gardant celles qui leur semblent acceptables ou à discuter. Ici, le médiateur se retire de l'échange, il reste «neutre» quant à la nature des

échanges, régulant seulement la communication.

Il y a lieu parfois de vérifier avec les intéressés comment chaque option satisfait à la fois les besoins des uns et des autres et de rejeter ainsi celles qui ne rempliraient pas ce «contrat».

Très souvent, lorsqu'aucune option ne retient l'assentiment général, il y a lieu de revenir à l'étape précédente car cela montre qu'il y a d'autres besoins cachés ou mal identifiés jusque là. Ensuite nous développons à nouveau d'autres options incluant les nouveaux besoins repérés.

Ainsi à ce stade du processus, chacun peut vérifier que ses propres besoins sont pris en compte et qu'il garde le pouvoir de décider du choix final. Ce choix ne se fera pas dans l'alternative ou l'exclusion, mais bien en termes «d'inclusion» puisque les autres, adulte et enfants sont également là, à travers la prise en compte de leurs besoins. De même, le pouvoir de décision des adultes est entièrement préservé.

À cette étape l'intervenant va «partager» son pouvoir de discernement, de proposition, voire de décision avec les intéressés, en cherchant avec eux les moyens et solutions les plus adaptés parmi les options, pour eux et leurs enfants. Les choix doivent se dégager d'un consensus et non d'une adhésion plus ou moins «forcée» à la vision du professionnel.

5. Cinquième étape : Modalités de l'entente. Il appartient là aussi aux intéressés de définir le type d'entente qu'ils souhaitent. Selon les personnes et les situations, les accords peuvent être verbaux ou écrits, rédigés à l'attention d'un magistrat pour officialisation ou sous forme d'engagement moral qui reste alors du domaine privé.

Dans tous les cas, il peut être convenu avec les intéressés et inscrit dans le document, que les ententes seront révisables à telle époque ou lors de tel événement, ou en cas de nouveau conflit persistant.

Les médiateurs rédigent également fréquemment des ententes provisoires afin que la famille puisse expérimenter des accords sur un temps défini pour véri-

fier leur pertinence et prévoir leur réajustement si nécessaire.

Ce moment est celui de l'engagement en cohérence avec l'ensemble de la démarche. Il permet de concrétiser les ententes choisies. C'est également le moment de l'articulation de la sphère privée et de la sphère publique puisque ce document sera la seule trace du chemin parcouru et pourra être utilisé auprès de tiers : magistrat bien sûr, mais aussi avocats, travailleurs sociaux ou autres.

En protection de l'enfance la démarche se finalisera selon les circonstances de façon très différente. Il peut s'agir d'un contrat dans une famille recomposée par exemple, signé par tous, des propositions communes de parents séparés reprises dans un document également signé... ou un accord verbal qui ne justifie pas de trace écrite.

Ici ont été évoqués plusieurs exemples de ma pratique qu'il serait trop long d'explicitier dans ce document : maltraitance psychologique, négligence, trouble du comportement d'un adolescent, parents séparés, famille recomposée... Ceci afin de montrer comment «l'approche-médiation» s'adapte aux diverses situations familiales ainsi qu'aux différentes problématiques rencontrées en Protection de l'enfance administrative ou judiciaire.

À noter que cette approche est également efficace pour le travail d'investigation et le travail en réseau avec les différents partenaires.

IV. Conclusion

L'approche-médiation n'est pas la nouvelle panacée du travail social, un remède magique à tous les maux des familles. Elle a aussi ses limites. Elle n'est pas non plus la seule modalité d'intervention qui soutienne la dignité des personnes et leurs droits à être entendues et prises en compte dans ce qui leur arrive. Elle n'apporte pas non plus de théorie révolutionnaire sur le travail avec les familles. Certes la loi du 5 mars 2007 réaffirme la priorité d'un travail «avec» les familles (et non plus seulement «pour»), mais je pense que nom-

Il faut du courage, du renoncement, de l'humilité même, pour accepter de ne plus penser à la place des autres

bre d'équipes, depuis un temps certain, porte le souci permanent de renforcer la participation et l'implication des parents dans les plans d'action.

Alors qu'ambitionne de plus «l'approche-médiation»? À mon sens, au moins trois points importants :

1. Elle met en œuvre concrètement , dans le même temps, la protection des enfants et la responsabilisation positive des parents;

2. Elle offre la possibilité d'une mise en œuvre effective de tous les principes et concepts, énoncés dans les textes officiels, en donnant aux acteurs sociaux une éthique, un cadre d'intervention, une méthodologie précise. Elle assure la mise en valeur et la prise en compte des compétences, des forces, des ressources, des capacités des personnes et ce, quelles que soient leurs difficultés (et alors qu'elles n'y croient pas elles-mêmes le plus souvent) ainsi que la création de conditions favorisant pour elles un véritable pouvoir d'agir. Ceci afin de les aider à retrouver le contrôle, la maîtrise de leurs vies et renforcer leur niveau d'estime d'elles-mêmes en leur donnant les moyens de «pouvoir réussir» (*empowerment*);

3. Elle propose un dispositif d'intervention qui s'adapte à la diversité et la complexité des configurations familiales, des problématiques rencontrées en protection de l'enfance, tout en maintenant l'équilibre des pouvoirs, le respect des rôles, des places et des fonctions, sans confusion, substitution ou stigmatisation.

Je trouve très prometteur que des professionnels souvent déjà bien expérimentés, se forment puis s'engagent dans la pratique de «l'approche-médiation». Ils ouvrent la voie dans leurs équipes à de nouvelles façons d'appréhender les situations tout en gardant les prérogatives de leurs fonctions spécifiques.

Les missions habituelles d'évaluation, d'aide et de contrôle se déroulent dans un vrai face à face entre professionnels et familles ou chacun est invité à dire et à rendre perceptible à l'autre ce qui lui importe.

Au travailleur social de nommer en termes clairs, accessibles et non jugeant, ce qui motive son intervention (encore une fois en termes de besoins à satisfaire et non en y mêlant une causalité éventuelle ou un embryon de solution...).

À la famille de mettre des mots, ses mots, sur sa propre perception de la situation dans un premier temps, puis dans un second temps grâce à l'écoute active de nommer puis valider ses propres besoins cachés. Ainsi c'est ensemble, de façon tangible que s'élaborera une vision commune de la situation problème puis par un dialogue constant, que se construiront les options et se décideront les choix finaux.

Le travail d'investigation, d'évaluation n'est plus principalement centré sur le manque de compétences parentales (de façon plus ou moins explicite), mais également sur tout ce qui préoccupe la famille, entre autres l'impact des conditions de vie difficiles ou douloureuses qu'ils ont à vivre. Les différents points de vue, même contradictoires ou divergents, se croiseront pour aboutir à une définition négociée du ou des problèmes à résoudre. À cette phase, le professionnel garde son rôle d'expertise grâce à ses connaissances théoriques et pratiques, mais il invite les intéressés à faire part aussi de leur propre expertise de vie.

De même, les plans d'action et de traitement s'élaborent différemment. Ils deviennent de véritable négociation avec les familles où les intérêts, les besoins des uns et des autres sont pris en compte. Il s'agit alors de rechercher, d'imaginer ensemble des moyens pour les satisfaire.

Ainsi se construisent de véritables partenariats avec les familles en leur donnant les moyens concrets de reprendre confiance en leur capacités à percevoir, à penser, à imaginer, à élaborer, à devenir co-concepteurs de A à Z des actions les concernant. Ils ne sont plus «objets» d'une intervention, mais véritablement sujets de leur histoire et offre ainsi à leurs enfants, avec des aides appropriées et choisies avec eux lors-

que nécessaire, la poursuite de leur protection et leur autorité.

Pour les professionnels, il s'agit d'une manière différente de vivre la relation d'aide moins dissymétrique qu'habituellement, un véritable changement de posture. Il faut du courage, du renoncement, de l'humilité même, pour accepter de ne plus penser à la place des autres, pour accueillir dans une totale bienveillance leurs paroles, leurs idées et y donner du poids, de la résonance pour les associer comme partenaires et experts dans la réflexion et partager avec eux le pouvoir de décision.

C'est parfois plus long, plus difficile de cheminer «avec eux» que «pour eux». Il faut accepter de quitter nos références, nos représentations. Il faut sans cesse par la formation et l'analyse de pratique, remettre en cause ses à-priori, ses suppositions, pour être au plus simple et au plus direct avec les intéressés.

Mais chaque petit pas dans cet esprit est une avancée importante qui affermit les personnes dans la confiance en elles et à poursuivre leur cheminement d'homme, de femme, de père, de mère, de citoyen.

La loi du 5 mars 2007 est axée sur le souci de prévenir au mieux les situations de danger pour les enfants et d'accompagner les parents dans la reprise en mains de leurs responsabilités, mais nous savons tous à quel point les dispositifs d'aides peuvent aussi devenir «encerclants», «excluants», particulièrement pour les familles les plus défavorisées et vulnérabilisées par de nombreux facteurs.

Ce sont bien les façons de penser, de voir et d'agir des équipes, des intervenants, qui font toute la différence. Elles conduisent soit à renforcer le contrôle et la stigmatisation de ces familles, soit à leur donner pas à pas véritablement les moyens de se relever, de reprendre le contrôle de leurs vies et surtout d'apprendre ou réapprendre à croire en elles.