

La neutralité du médiateur professionnel

Introduction

Les éléments fondamentaux de la posture du *médiateur professionnel*, en-dehors desquels aucune médiation ne peut aboutir au service des personnes, sont au nombre de trois¹ :

- La *neutralité*, qui vise une solution particulière que les parties prenantes au conflit choisiront librement à travers le processus,
- L'*impartialité*, qui vise les parties elles-mêmes et en particulier les affinités que le *médiateur professionnel* pourrait se découvrir avec l'une ou avec l'autre,
- Enfin l'*indépendance*, qui vise les enjeux de pouvoir inhérents au conflit et susceptibles d'influencer le travail du *médiateur professionnel*, le plaçant dans l'impossibilité d'accomplir la tâche pour laquelle il est mandaté.

Au cours de ma formation, j'ai longtemps considéré que l'élément le plus difficile à tenir pour moi était la *neutralité*. Cela m'a amenée, dans un premier temps, à diminuer l'importance des deux autres, mais cette erreur d'appréciation a été progressivement corrigée, en mesurant en quoi la *posture* est une attitude globale qui conditionne en bloc le succès de la médiation.

L'idée m'est donc venue de traiter les trois éléments de la *posture* à travers un article dédié à chacun... A commencer par la *neutralité*, puisque l'inquiétude que ce thème provoque en moi pourrait être le signe d'une réflexion particulière pouvant se mettre en travers de mon activité de Médiateure Professionnelle.

Une approche originale

Dans son activité et sa *posture*, le *médiateur professionnel* ne peut être confondu avec d'autres personnages ou d'autres institutions, contrairement à un amalgame trop répandu. L'ancien Médiateur de la République est devenu et cela ne peut être un hasard, le *Défenseur des Droits*. Evolution significative qui transforme une institution tournée vers le principe de la médiation en une autre, chargée de travailler spécifiquement sur le(s) Droit(s), qui plus est dont le rôle consiste à *défendre* (peut-être à plaider ?), en tout cas à trancher sur la base d'une décision réputée juste en lieu et place des personnes qui le sollicitent. Dans son appellation même, il est celui qui détient LA solution, une solution avérée, universelle... Et imposée ! Comme on le voit, ce positionnement est à l'opposé de la *posture* du *médiateur professionnel*, dont la fonction et la condition du succès est d'accompagner les personnes en conflit dans l'exploration et l'élaboration des solutions qu'elles auront-elles-mêmes envisagées et déterminées. C'est volontairement à cela, entre autres éléments d'analyse, que fait référence l'appellation *professionnelle* que nous accolons à notre activité de médiation.

¹ Voir notamment Jean-Louis Lascoux, *L'indépendance, la neutralité, l'impartialité*, L'Officiel de la Médiation : <http://www.officieldelamediation.fr/2012/04/17/independance-neutralite-impartialite/>

Mais il y a plus ! Le Médiateur de la République lui-même, avant d'évoluer vers le défenseur des Droits, était défini comme « *Une autorité administrative indépendante* »². L'indépendance est bien partie intégrante de la fonction, mais elle la résume à elle seule. En particulier, dans le traitement des affaires, il n'est nullement question de réfléchir sur la manière dont cette déclinaison particulière de la médiation doit se positionner, vis-à-vis des demandes des personnes qui saisissent. Par parenthèse, il faut noter deux différences essentielles avec les fonctions du Médiateur professionnel :

- Si la neutralité n'est pas respectée (si elle n'est pas même envisagée) c'est sans doute parce que le Médiateur de la République conseillait les parties, c'est-à-dire se positionnait à partir d'une vérité située au-dessus d'elles et valant de manière universelle ;
- L'indépendance elle-même de l'institution posait question, puisque le Médiateur de la République était nommé par le pouvoir exécutif (le Conseil des Ministres) et pouvait être saisi par le pouvoir législatif, le Parlement. Dans ce cas, il pouvait être amené à transmettre des informations, au mépris de la règle de la confidentialité.

Une importante confusion sémantique

Dans le langage courant, la neutralité est régulièrement confondue avec les deux autres éléments de la *posture* du *médiateur professionnel* : l'*impartialité* et l'*indépendance*. Les exemples sont foison :

Pour le dictionnaire Larousse³, le mot *neutre* peut recouvrir plusieurs sens : « *Qui, dans un conflit, une discussion, un désaccord, etc., ne prend parti ni pour l'un ni pour l'autre.* »

La définition renvoie ici explicitement aux *parties* en présence dans le conflit, pour qualifier une attitude que le *médiateur professionnel* nomme *impartialité*, sans se référer à aucun moment à la dimension particulière de la *solution* du conflit. Il en va de même, plus indirectement, pour la définition suivante : « *Se dit d'un lieu qui n'est investi par aucune des parties en conflit.* ».

Le dictionnaire L'Internaute va dans le même sens⁴ : « *Qui ne prend pas parti (lors d'une discussion, d'une guerre, etc.)* » ou encore, au sens grammatical, mais renvoyant invariablement aux personnes : « *Qui n'est ni masculin ni féminin.* »

Comme le souligne Jean-Louis Lascoux⁵ dans son article, la confusion entre *neutralité* et *impartialité* est très fréquente. Mais la confusion avec l'*indépendance* se rencontre aussi fréquemment.

² Wikipédia : [https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9diateur_de_la_R%C3%A9publique_\(France\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9diateur_de_la_R%C3%A9publique_(France))

³ Voir <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/neutre/54443>

⁴ Voir <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/neutre/>

⁵ *Op. cit.*

Le Centre national de Ressources Textuelles et Lexicales⁶ propose, « *En parlant d'une école, d'un enseignement* », une définition d'emblée introduite par le mot *indépendant* : « *Indépendant de toute confession religieuse, de toute idéologie, et qui s'abstient de porter un jugement par esprit de tolérance.* » Il est à noter toutefois que l'*indépendance* est ici mise en relation directe avec la *confession religieuse* et l'*idéologie*, deux éléments de la pensée que la *Médiation professionnelle* rattache aussi à l'*indépendance*, conçue comme un outil comportemental favorisant l'apaisement au service des personnes en conflit... De plus, elle est liée avec le *jugement*, notion qui, pour la *Médiation professionnelle*, s'écarte de la *posture* du médiateur pour qualifier plutôt l'un des éléments constitutifs du conflit lui-même. Enfin, ce n'est sans doute pas par hasard que cette définition apparaît dans le cadre de l'*école* et de l'*enseignement*. En effet, à certains égards, la *Médiation professionnelle* se définit elle-même comme une technique principalement au service de la pédagogie, de la transmission du savoir...

Il n'est pas nécessaire d'allonger une liste qui pourrait l'être indéfiniment. Le résultat, cependant, est lourd pour les experts de la qualité de la relation que nous sommes. Cette cacophonie de termes et de concepts laisse la place à tout et n'importe quoi en matière de résolution des conflits : la médiation au nom de Dieu ou des anges, la science psycho-analytique, l'ordre légal et juridictionnel... Tout ce vacarme pourrait bien résonner jusqu'à étouffer les points de vue de la *Médiation professionnelle*, au point que n'importe lequel d'entre nous se verrait contraint à transiger au risque de trahir ses convictions ou à abandonner toute perspective d'exercer tranquillement son métier. Il importe donc, par-delà la simple assimilation des termes, des gestes et des comportements, de contribuer aussi rigoureusement que possible à clarifier les choses, dans le souci d'une bonne communication.

Une définition rigoureuse pour une pratique sans exclusive

Pour la *Médiation professionnelle*, les enjeux recouverts par la *neutralité* sont à la fois dénués de toute ambiguïté et fondamentaux en pratique. Voici la définition qu'en donne le Code d'Éthique et de Déontologie des Médiateurs (CODEOME) :

« 6.16. *Devoir de neutralité*

« 6.16.1. *La neutralité s'entend quant à la solution qui est adoptée par les parties, qu'il s'agisse d'une solution temporaire ou déclarée comme définitive.*

« 6.16.2. *Le médiateur n'influence pas les parties pour leur faire adopter une solution, quand bien même cette solution serait celle qui pourrait lui paraître la plus raisonnable ou la plus équitable.* »⁷

⁶ Voir <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/neutre>

⁷ Code d'Éthique et de Déontologie des Médiateurs (CODEOME). Voir et télécharger le document complet sur http://fr.wikimédiation.org/index.php?title=Code_d'%C3%A9thique_et_de_d%C3%A9ontologie_des_m%C3%A9diateurs

La *neutralité* du *médiateur professionnel* désigne donc la solution d'un conflit, à l'exclusion de tout autre élément, étant entendu que cette solution, il incombe aux parties elles-mêmes de l'envisager, de la définir et de la concrétiser, strictement selon leur libre décision. En enfreignant sa posture du point de vue de sa *neutralité*, le *médiateur professionnel* engage donc sa responsabilité professionnelle tout entière, depuis les règles de déontologie qui régissent son action au plus haut niveau conceptuel jusqu'à des dispositifs techniques périphériques tels que l'*assurance responsabilité civile professionnelle* qui la couvre. Il ne s'agit pas d'un effet de manche ou d'une forme de style : c'est toute l'implication du *médiateur professionnel* qui se trouve focalisée ici : éthique, déontologie, coopérations en réseau, service, crédibilité, développement...

Autoriser les parties à s'exprimer

Car le médiateur en respectant les solutions de chacun, leur permet d'exister en leur accordant la même valeur. Ce faisant, il s'implique pleinement dans la recherche et l'accompagnement de toute issue au conflit. En fait, le *médiateur professionnel* facilite la réflexion sur les *faits*, sur les *conséquences* et sur les *ressentis*. Son rôle est d'aider à lever les barrières qui subsistent, comme les non-dits et les mal dits. Du point de vue de la solution du conflit, la *neutralité* suppose que le Médiateur mette toute son énergie dans un sens qui va à contre-courant de l'adversité régnant entre les parties.

En les autorisant à verbaliser leurs projets respectifs en les « *dépassionnant* », la *Médiation professionnelle* amène les parties à comprendre, à se comprendre, à dialoguer ou à se reparler.

Valorisation de la libre décision

Comme on le voit et contrairement à ce qu'il est communément d'usage de considérer, la *neutralité* du *médiateur professionnel* s'avère être l'inverse d'une « *position intermédiaire entre deux états* » au « *Caractère neutre, impersonnel, (...) sans relief du ton, du style* »⁸. Il s'agit en réalité d'un concept qui propose activement une ouverture sur le « *tout est possible* » en s'appuyant sur la libre décision, paramètre fondateur et central de notre discipline professionnelle. Ce faisant, elle vise à permettre une réflexion personnelle et approfondie des « *Médiés* » qui se retrouvent face à eux-mêmes, à leur « *cent pour cent responsables* ». Techniquement, le *médiateur professionnel* reformule, il renvoie aux parties leurs propres hypothèses et en aucun cas son propre idéal, ce qui pourrait avoir pour effet de faire valoir une issue plutôt qu'une autre.

A l'inverse, perdre sa posture de *neutralité* influence directement les personnes sur leurs choix, leurs projets et leurs décisions. Cela revient, de façon tout aussi active et

⁸ Voir dictionnaire du CNTRL, *op. cit.*

même impérative, à ne pas les autorisés à s'exprimer, à fermer les portes de l'issue de leur conflit.

La neutralité n'est pas une posture naturelle

Pour le *médiateur professionnel*, être *neutre* c'est avant tout un comportement longuement travaillé et réfléchi. Rien de naturel là-dedans ! Il s'agit bien d'une discipline qui force à une concentration permanente, pour écarter tout risque de se faire détourner de son objectif (aider à la résolution du conflit !). Ce risque peut venir de lui-même, de ses propres pensées, de ses sentiments, de son expérience personnelle... Mais il est aussi soumis à l'interaction de l'*autre*, si puissante en situation de crise, si prompte à nous prendre à son piège d'affection !

Conclusion

La découverte, l'exploration et l'appropriation de chacun des nombreux concepts qui constituent la pratique du *médiateur professionnel* offre un champ d'expérimentation pratiquement sans limites. Il y a bien des nuances à mettre au jour, bien des situations inédites à investir, bien des règles à formaliser... à partir de la formation initiale de l'EPMN, jusqu'à atteindre à un hypothétique état de *médiateur professionnel* « *accompli* ». Le chemin est sans doute long et il convient de ne pas se perdre en chemin, peut-être parfois en se prenant un peu trop au sérieux. Alors, pour conclure sur ce premier thème, gardons en mémoire cette ultime (et toujours si riche) définition de la *neutralité* :

« *Un pays neutre, c'est un pays qui ne vend pas d'armes à un pays en guerre. Sauf s'il paie comptant.* » Coluche.

Sophie Houlès

Jésus Rubio