



UNIVERSITÉ
PARIS
DESCARTES

UFR DE SCIENCES HUMAINES ET
SOCIALES

Mémoire de DU Gestion et Résolution de
Conflits : Négociation & Médiation

Tiphaine CHABERT-SZTYKGOLD

Quelle est la dimension humaine dans la
médiation institutionnelle ?

Tuteur de mémoire

Linda BENRAÏS

2018-2019

Les modes de fonctionnement spécifiques à chaque service administratif peuvent créer une situation où l'administré et l'administration ne parviennent pas ou plus à communiquer constructivement. Le traitement des requêtes peut alors être source de conflits lorsque le dialogue est difficile, la réponse trop lente ou automatique.

Dans ce contexte, la médiation institutionnelle est une solution si certaines conditions sont remplies. Elle offre en effet la possibilité aux personnes à la recherche d'écoute et de reconnaissance de prioriser le lien humain entre les administrés et les services. Ce dispositif de médiation, considéré à la fois comme administratif et humain, permet d'établir une part de dimension humaine qui répondent aux besoins des requérants.

La dimension humaine est le fondement même de la médiation.

Mots clés : Médiation, humain, tiers, écoute, conflits, administration, communication

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION</u>	1
<u>PARTIE I : Fondements</u>	3
<u>1- La médiation et sa forme institutionnelle</u>	3
<u>1-1 La médiation</u>	3
<u>1-2 La médiation institutionnelle</u>	5
<u>a) Présentation et historique en France et en Europe</u>	5
<u>b) L'impact du caractère institutionnel sur la médiation</u>	6
<u>2- L'H/humanité au cœur de la médiation</u>	9
<u>2-1 Médiation humaniste et médiation des droits de l'Homme</u>	9
<u>a) La médiation humaniste : l'humain au centre des préoccupations</u>	9
<u>b) La médiation en droits de l'Homme : l'Humain au centre des préoccupations</u>	10
<u>2-2 La dimension in/humaine</u>	11
<u>a) La dimension inhumaine ou l'uniformisation des individus</u>	11
<u>b) La médiation au service de la dimension humaine</u>	12
<u>PARTIE II : Regards croisés</u>	17
<u>1-Un dispositif de médiation majeur : fonctionnement et pratique de la médiation à La Ville de Paris</u>	17
<u>1-1 Dispositif et objectifs</u>	17
<u>a) Le médiateur</u>	17
<u>b) Une équipe aux côtés du médiateur</u>	18
<u>1-2 La dimension humaine à la Mairie de Paris</u>	19
<u>a) Objectifs affichés</u>	19
<u>b) Observations</u>	21
<u>2-Le médiateur institutionnel en réponse à un contexte de crise des services publics au service de l'intérêt général</u>	23
<u>2-1 Résoudre les difficultés entre les administrés et l'administration</u>	23
<u>2-2 Restaurer l'intérêt général</u>	25
<u>3- Pistes d'évolution</u>	28
<u>3-1 Propositions de médiateurs</u>	28
<u>3-2 Élargissement de la réflexion selon les résultats tirés d'une enquête participative</u>	29

<u>CONCLUSION</u>	32
<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	34
<u>SIGLES et ABRÉVIATIONS</u>	38
<u>ANNEXES</u>	39